



CÓ VÂN TÀI CHÍNH AI
QUA TIN NHẮN SMS & MICROSERVICES

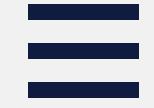


FINSAFE AI

TRỢ LÝ TÀU CHÍNH CHỦ ĐỘNG



CLANDESTINE



Chatbot là gì? & Ứng dụng thực tế

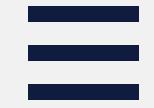
TẠI NGÀNH NGÂN HÀNG

Chatbot là một chương trình máy tính ứng dụng AI để mô phỏng và xử lý các cuộc hội thoại của con người. Trong thực tế, chúng hoạt động như những trợ lý ảo, giúp tự động hóa việc hỗ trợ khách hàng và thực hiện các tác vụ cụ thể:



Chatbot của Bank of America (tên là Erica) có thể giúp khách hàng kiểm tra số dư, xem lịch sử giao dịch, thanh toán hóa đơn, hoặc khóa/mở khóa thẻ tín dụng ngay lập tức; Phát hiện gian lận; Tư vấn Sản phẩm & Chấm điểm Tín dụng; Xác minh Danh tính Khách hàng (KYC)...





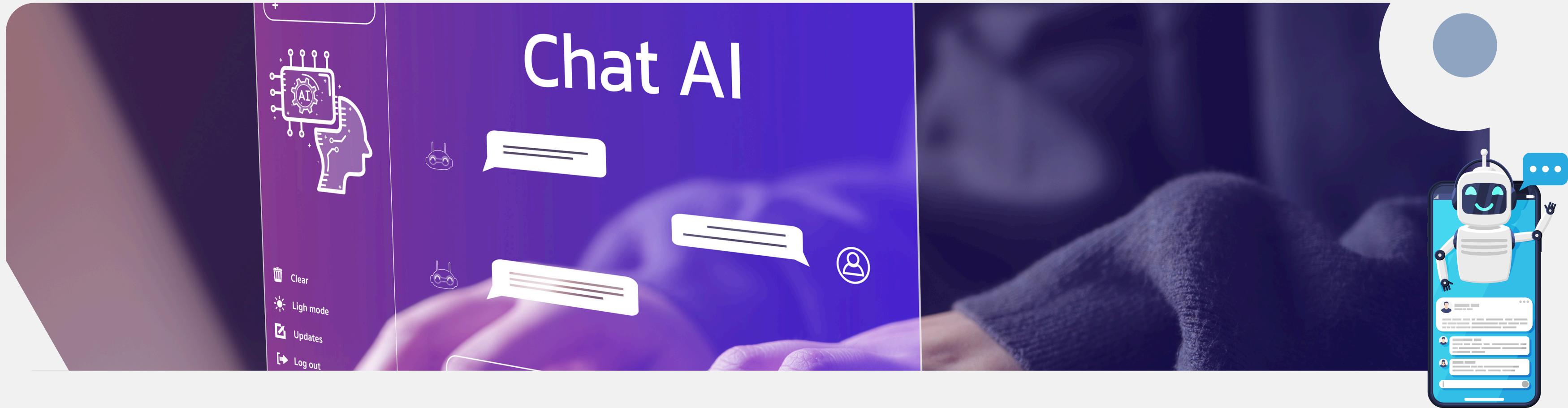
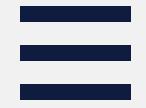
Bối cảnh **BIẾN BỊ ĐỘNG THÀNH CHỦ ĐỘNG**



Trên thế giới, chatbot của các ngân hàng lớn vẫn còn bị động, tương tự như tại Việt Nam, nơi khách hàng đang bị quá tải bởi các thông báo và quảng cáo hàng loạt, thiếu tính cá nhân hóa.

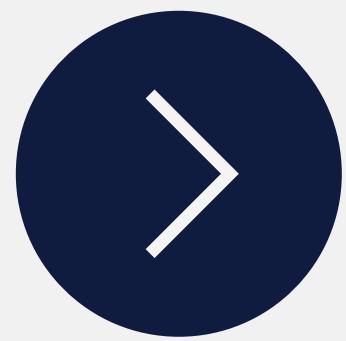
Việc gửi tin nhắn hàng loạt không được cá nhân hóa đang gây phiền toái, khiến khách hàng có xu hướng phớt lờ và làm đứt gãy kênh giao tiếp giữa họ và ngân hàng. Điều này không chỉ làm mất đi sự kết nối để tư vấn và chăm sóc khách hàng hiệu quả, mà còn khiến cả hai bên bỏ lỡ những cơ hội về sản phẩm, dịch vụ tài chính thực sự có giá trị.





Mục tiêu phát triển của FinSafe AI

Phát triển trợ lý tài chính thông minh trên Zalo, cung cấp giải pháp tài chính cá nhân hóa cho khách hàng HDBank và tối đa hóa ưu đãi từ hệ sinh thái Sovico.





Giá trị mang lại



Cải thiện trải nghiệm người dùng

Nhận thông tin đúng lúc, đúng nhu cầu, không bị làm phiền.



Gắn kết khách hàng

Xây dựng mối quan hệ bền vững, giữ khách hàng trung thành



Quản lý tài chính tốt hơn

Hỗ trợ qua lời nhắc và định hướng thông minh.



Nâng cao hiệu quả kinh doanh

Tăng tỷ lệ chuyển đổi nhờ phân tích dữ liệu cá nhân hóa.



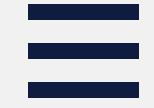
Tiết kiệm chi phí & thời gian

Gợi ý tối ưu và ưu đãi độc quyền trên Zalo



Lợi thế cạnh tranh

Chatbot tư vấn, luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu, giúp họ nhận được những giá trị tốt nhất.

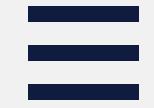


Từ “gây phiền” đến “Hữu ích”

THÔNG BÁO HÀNG LOẠT, KHÔNG KIỂM SOÁT CÁC TIN NHẮN DẪN ĐẾN PHIỀN NHIỀU CHO KHÁCH HÀNG.

FinSage AI: Chỉ giao tiếp khi được hỏi, có sự kiện quan trọng,... Biến mỗi một thông báo quảng cáo hay thông báo gợi ý tài chính thành những tin nhắn đáng tin cậy, phù hợp.



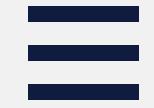


Từ “chung chung” đến “cụ thể”

*HIỆN TẠI: NHỮNG THÔNG BÁO TÀI CHÍNH CHỈ MANG
TÍNH HÀNG LOẠT, CHUNG CHUNG, VÀ LÝ THUYẾT*

FinSafe AI: Phân tích các yếu tố ở hiện tại, các dữ liệu khách hàng và dữ liệu thời gian thực. Trong thời đại dữ liệu, biến dữ liệu thành những động lực để hành động có hiệu quả.





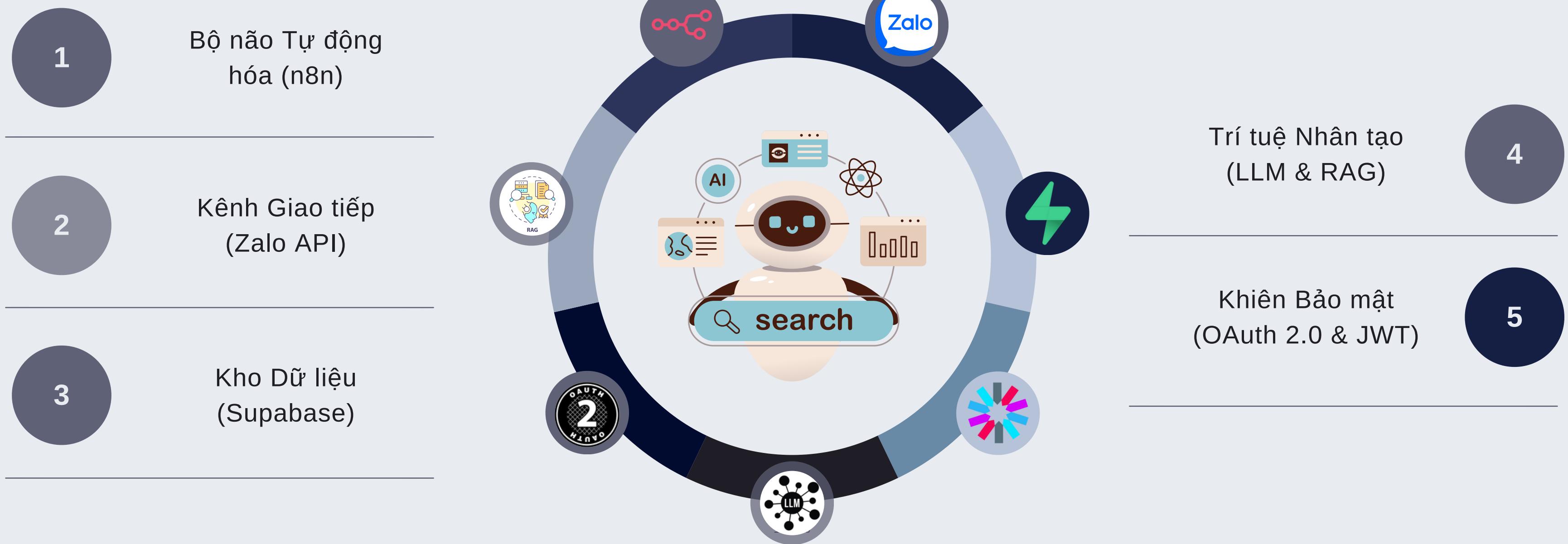
Từ “Đơn lẻ” đến “Hệ sinh thái”

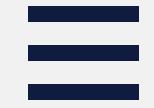
HIỆN TẠI: CHỈ MỚI THỰC HIỆN CÁC DỊCH VỤ TÀI CHÍNH RIÊNG RẼ.

- FinSafe Ai: Kết nối tiết kiệm, chi tiêu với những phần hưởng hữu hình như vé máy bay, kỳ nghỉ. Biến trải nghiệm người dùng từ chỉ là giao dịch bình thường thì thành một trải nghiệm với tất cả sản phẩm trong hệ sinh thái Sovico



CÁC CÔNG NGHỆ SẼ SỬ DỤNG

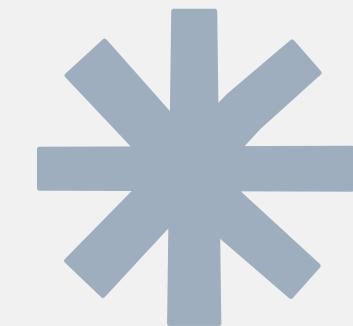




Người cố vấn tài chính 4.0

Tư vấn tài chính thông minh

Gợi ý dịch vụ thông qua hành vi tiêu dùng: "tư vấn tài chính cá nhân hóa (personalized financial advisory)" dựa trên dữ liệu hành vi của khách hàng.



... Xin chào anh Nam, mình thấy mỗi tháng anh/chị thường để dư khoảng 10 triệu chưa dùng đến. Thay vì để không, anh/chị có muốn gửi Tiết kiệm Online để vừa sinh lời an toàn, vừa rút nhanh khi cần không ạ? 💰

👉 Với 60 triệu sau 6 tháng, anh Nam sẽ nhận được hơn 65 triệu đó!"

Nhắc nợ hoặc thanh toán hóa đơn thông minh:

Nhắc nợ với thông điệp thân thiện, kèm giải pháp (trả sớm, gia hạn).

"Khoản vay 20 triệu của chị còn 2 kỳ. Nếu trả sớm, chị sẽ tiết kiệm 450.000đ tiền lãi. Chị muốn tất toán không?"

Lợi ích: Khách hàng được hỗ trợ dễ chịu, giảm trễ hạn. HDBank tăng uy tín.

The screenshot shows a mobile banking application interface. At the top, it says "Khách hàng cá nhân". Below that is a large image of two children playing on a trampoline. Overlaid on the image are the words "VỮNG TÂM - MAP Life" and "VỮNG TÂM - MAP Life" with a "→ Đăng ký" button. Below this are five smaller images representing different financial products: "Tiền gửi tiết kiệm Online" (with "Đăng ký" button), "Tiết kiệm có kỳ hạn thông thường" (with "Đăng ký" button), "Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo" (with "Đăng ký" button), "Vay tiêu dùng không tài sản b..." (with "Đăng ký" button), and "Vay bổ sung vốn lưu động" (with "Đăng ký" button). The overall theme is "VỮNG TÂM - MAP Life".

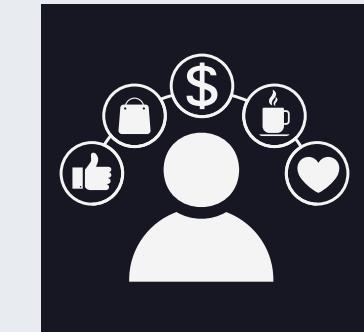


Trải nghiệm tương tác với người dùng

Thử thách tương tác

"Game hóa" trải nghiệm để tăng
tương tác, khuyến khích sử dụng dịch
vụ."

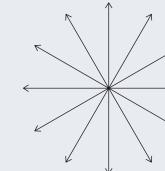
🏆 Thử thách tháng này: 10 giao dịch
thẻ HDBank → Nhận voucher VietJet
500k!"



Gợi ý dịch vụ cá nhân hóa

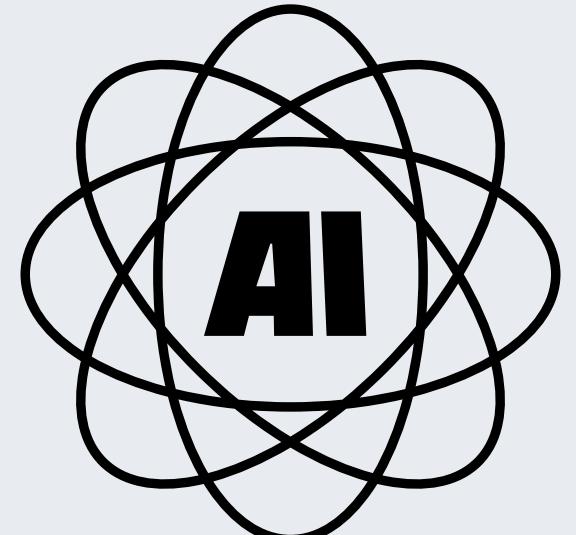
Chatbot chỉ gợi ý những dịch vụ mà
khách hàng đã chọn và có nhu cầu
quan tâm

An toàn & Bảo mật



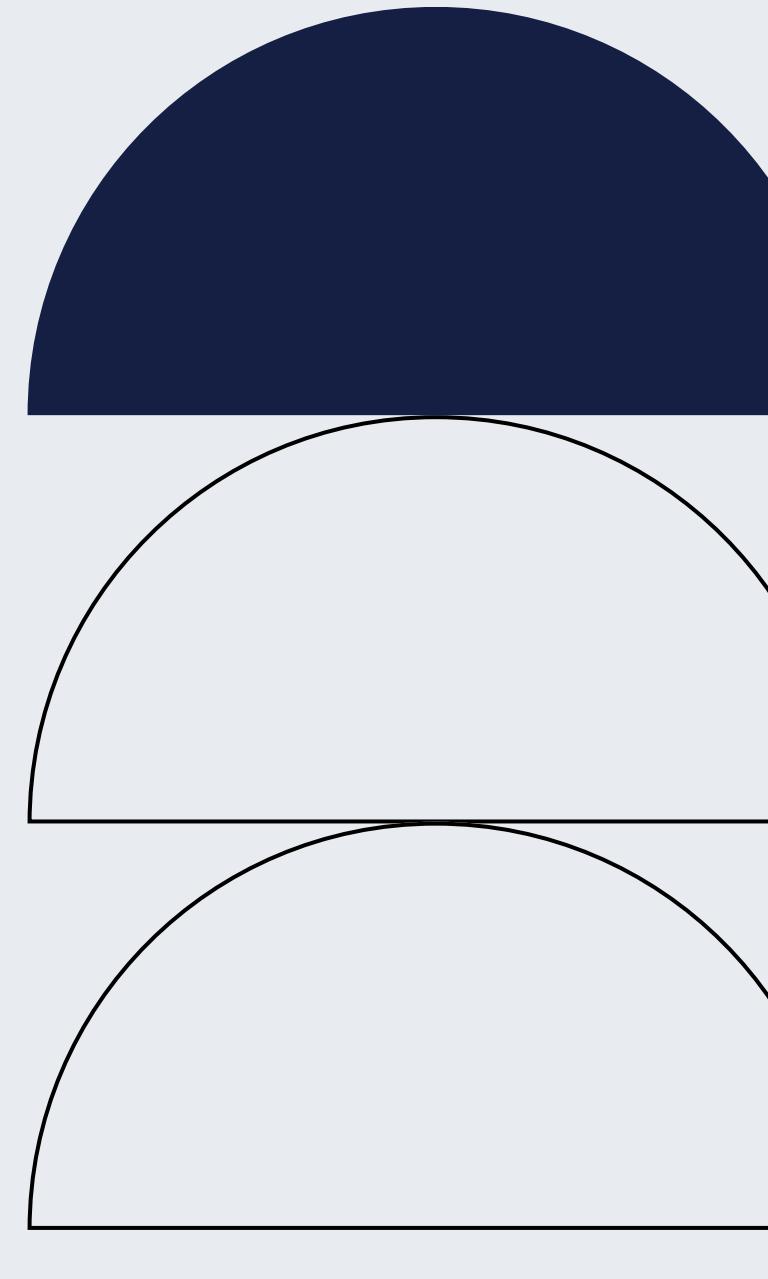
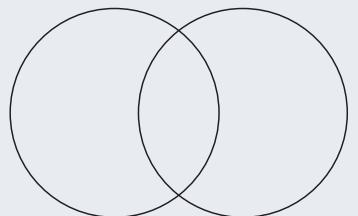
Phát hiện gian lận thông minh

Giám sát giao dịch 24/7, cảnh báo tức thì qua Zalo và khóa tài khoản khẩn cấp khi phát hiện giao dịch đáng ngờ



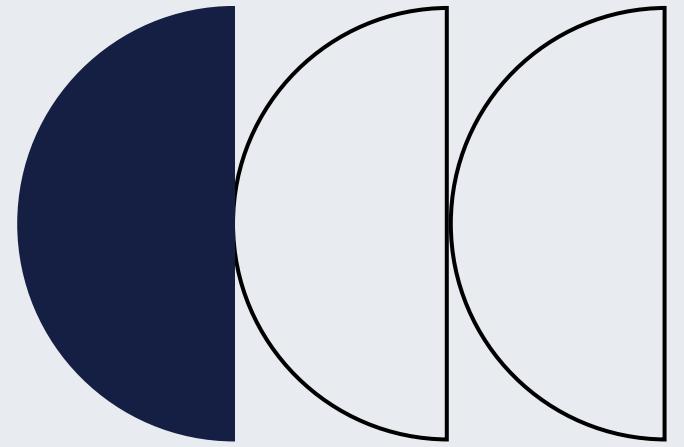
Bảo mật thông tin khách hàng

Khi có tin nhắn hỏi đáp, chatbot sẽ không cung cấp thông tin cá nhân của khách hàng hoặc tài khoản ngân hàng



Kết hợp hệ sinh thái Sovico

Chatbot sẽ là cầu nối thông minh, gợi ý các ưu đãi độc quyền từ hệ sinh thái Sovico dựa trên chính các hành động tài chính của khách hàng



Mở sổ tiết kiệm



Nhận ngay giảm giá vé
máy bay VietJet.

Đạt mốc chi tiêu

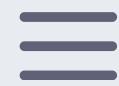


Có liền tay voucher nghỉ
dưỡng Sovico Resort

Cần vay tiêu dùng



Gợi ý tức thì gói trả góp xanh
từ HD Saison



Tra cứu dữ liệu nội bộ HDBank

Đảm bảo thông tin chính xác, cập nhật.

Bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng



Hiểu & trả lời linh hoạt

Không còn gò bó theo bộ câu hỏi cố định.



An toàn & minh bạch

Nếu không có dữ liệu → hướng ngay đến nhân viên tư vấn

QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG



KIỂM SOÁT SAI SÓT



Kiểm tra Dịch vụ Đã đăng ký

Kiểm tra, tránh tư vấn các dịch vụ đã và đang được khách hàng đăng ký



Xác thực Điều kiện Khách hàng

Xác thực khách ĐỦ điều kiện (điểm tín dụng, số dư, thu nhập,...)



Chuyển tiếp đến Chuyên viên khi cần thiết

Chuyển tiếp đến chuyên viên (khi gặp yêu cầu phức tạp, không thể xử lý)



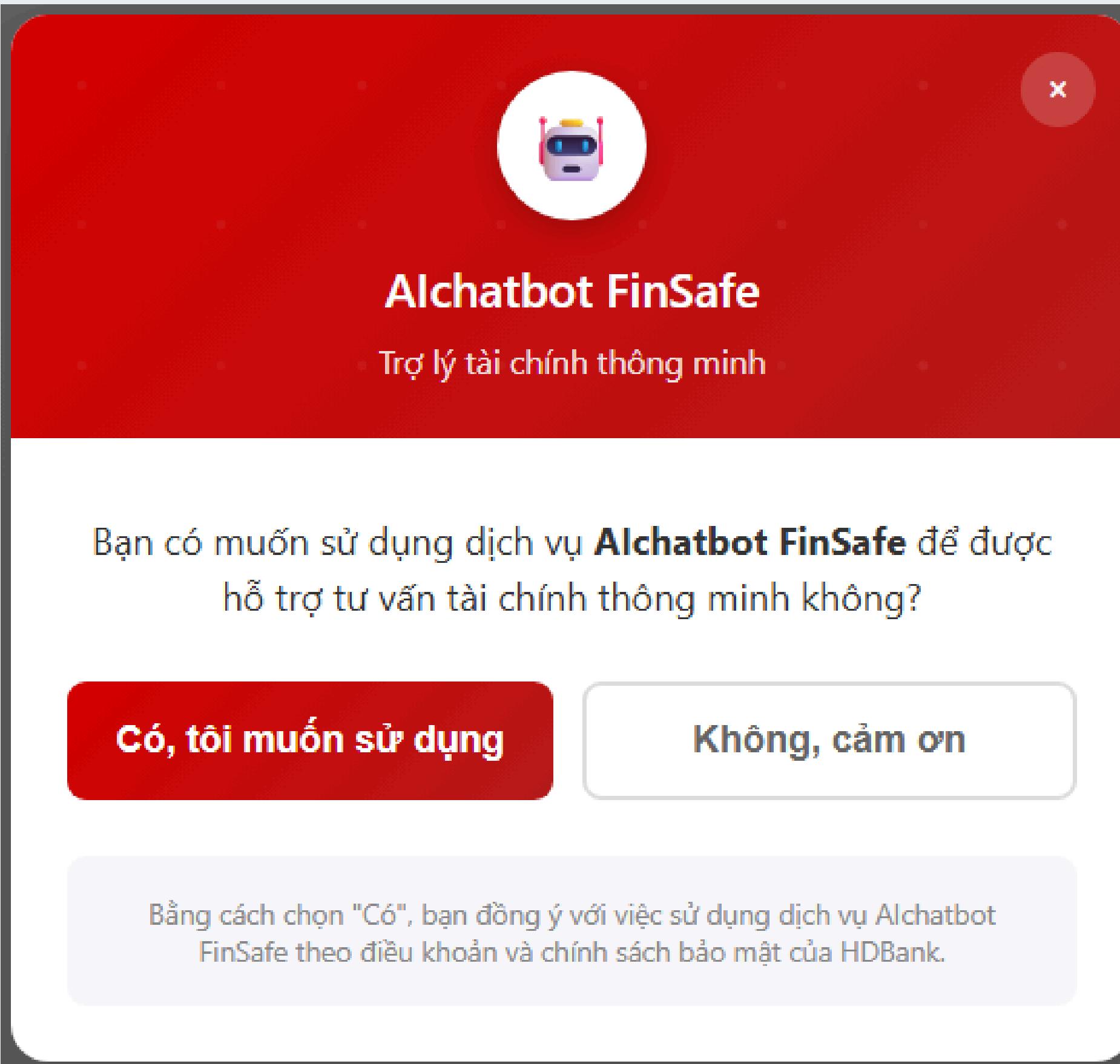
Cơ chế Học hỏi Liên tục

Tiếp tục học hỏi và được training liên tục từ các dữ liệu thu thập được (đặc biệt là các trường hợp cần chuyên viên tư vấn)

So sánh khác biệt giữa

FinSafe AI và chatbot thông thường

TIÊU CHÍ	FinSafe AI	Chatbot Tư Vấn Hỏi Đáp Thông Thường
 Tính Cá Nhân Hóa	Phân tích dựa trên dữ liệu cá nhân (lịch sử giao dịch, hành vi tài chính)	Phản hồi bị động chỉ dựa trên từ khóa, câu hỏi cụ thể
 Tính Chủ Động	Chủ động gửi thông báo, gợi ý dịch vụ (qua Zalo) sau khi phân tích hành vi người dùng	Chỉ phản hồi khi người dùng chủ động đặt câu hỏi
 Tính Năng	Tư vấn tài chính cá nhân hóa, cung cấp ưu đãi từ hệ sinh thái Sovico, gợi ý dịch vụ chủ động.	Hỗ trợ trả lời câu hỏi cơ bản, thiếu tính năng chủ động
 Khả Năng Học và Tự Động Hóa	Tích hợp RAG : Tự động truy xuất, sinh thông tin, học hỏi từ dữ liệu người dùng.	Thiếu khả năng học, tự động hóa, không thể cải thiện hiệu suất theo thời gian.
 Tính Linh Hoạt và Tích Hợp	Chủ động tạo liên kết dẫn người dùng đến ứng dụng để dễ dàng thực hiện các thao tác	Chỉ có hướng dẫn chứ không thể thao tác
 Trải Nghiệm Người Dùng	Giao tiếp qua Zalo – nền tảng phổ biến tại Việt Nam	Phải vào app hoặc web của ngân hàng để tìm kiếm chatbot.



Thanh điều hướng bật chức năng AI

Bạn có muốn sử dụng dịch vụ **Alchatbot FinSafe** để được hỗ trợ tư vấn tài chính thông minh không?

Có, tôi muốn sử dụng

Không, cảm ơn

Bằng cách chọn "Có", bạn đồng ý với việc sử dụng dịch vụ Alchatbot FinSafe theo điều khoản và chính sách bảo mật của HDBank.

Khi người dùng đăng nhập vào HDBank thì sẽ popup lên thanh thông báo như sau;

hoặc trong trường hợp khác người dùng đã từ chối thì vẫn có thể vào mục cài đặt tại HDBank và ấn vào mục “FinSafe AI”- thanh thông báo này sẽ hiện lên để người dùng có thể bật chức năng này.

← Cài đặt

FinSafe AI Chatbot

Trợ lý tài chính thông minh của bạn

Bot đang hoạt động

Kích hoạt FinSafe AI

Bật để nhận tư vấn tài chính thông minh



Mục đích sử dụng

Tư vấn tài chính



Nhận gợi ý đầu tư, tiết kiệm và quản lý tài chính cá nhân

Trò chuyện thân thiện

Chat thoải mái về cuộc sống và chia sẻ tâm tư



Nhắc nhở thông minh

HOT



Nhắc thanh toán, hạn thẻ và các sự kiện tài chính quan trọng

Lưu cài đặt

Phân tích chi tiêu

Phân tích chi tiêu



Báo cáo và phân tích thói quen chi tiêu hàng tháng

Khuyến mãi & Ưu đãi



Thông báo ưu đãi từ hệ sinh thái Sovico (VietJet, Resort...)

🎭 Tính cách Bot



Lịch sự

Chuyên nghiệp, trang trọng



Thân thiện

Ấm áp, gần gũi



GenZ

Trẻ trung, năng động



Cổ vũ

Kinh nghiệm, tin cậy



Hài hước

Vui vẻ, tích cực



Tối giản

Ngắn gọn, súc tích

Lưu cài đặt

Thông báo

Giao diện điều chỉnh chức năng AI tại cài đặt của HDBank

Thông báo

Thông báo khẩn cấp

Giao dịch bất thường, bảo mật



Tư vấn hàng ngày

Gợi ý tài chính, tips tiết kiệm



Báo cáo hàng tuần

Tổng kết chi tiêu, phân tích xu hướng



Ưu đãi đặc biệt

Khuyến mãi từ hệ sinh thái Sovico



Thời gian nhận thông báo

Cả ngày

8:00 - 18:00

9:00 - 21:00

Tùy chỉnh

Nâng cao

Mức độ chi tiết

Chi tiết

Tần suất gợi ý

Vừa phải

Ngôn ngữ

Tiếng Việt

Lưu cài đặt

Lưu lịch sử chat

Thời gian nhận thông báo

Cả ngày

8:00 - 18:00

9:00 - 21:00

Tùy chỉnh

Nâng cao

Mức độ chi tiết

Chi tiết

Tần suất gợi ý

Vừa phải

Ngôn ngữ

Tiếng Việt

Lưu lịch sử chat



Sync dữ liệu



Thông tin của bạn được bảo vệ theo tiêu chuẩn bảo mật ngân hàng. FinSafe AI chỉ sử dụng dữ liệu để cải thiện trải nghiệm cá nhân hóa.

Lưu cài đặt

 FinSafe AI
Đang hoạt động • Trợ lý tài chính

Xin chào! Tôi là FinSafe AI - trợ lý tài chính thông minh của HDBank. Tôi có thể giúp bạn:

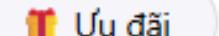
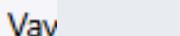
-  **Phân tích chi tiêu**
Xem báo cáo chi tiêu chi tiết tháng này
-  **Tư vấn đầu tư**
Gợi ý sản phẩm đầu tư phù hợp
-  **Kế hoạch tiết kiệm**
Lập kế hoạch tài chính cá nhân

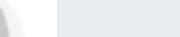
10:30

Phân tích chi tiêu tháng này giúp tôi

10:31

Đây là báo cáo chi tiêu tháng 12 của bạn:

 Xem số dư  Chuyển tiền  Ưu đãi 

 Nhập tin nhắn...

 FinSafe AI
Đang hoạt động • Trợ lý tài chính

Đây là báo cáo chi tiêu tháng 12 của bạn:

Tổng chi tiêu 15,2M

Ăn uống: Mua sắm: Di chuyển:
4,8M (32%) 3,2M (21%) 2,1M (14%)

 **Gợi ý:** Chi tiêu ăn uống tăng 15% so với tháng trước. Bạn có muốn tôi gợi ý combo tiết kiệm từ hệ sinh thái Sovico không?

10:32

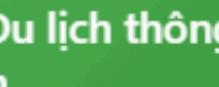
Có, gợi ý cho tôi combo tiết kiệm

10:33

Dựa trên thói quen chi tiêu của bạn, tôi có những ưu đãi đặc biệt:

 **Combo Ăn Uống VIP** TIẾT KIỆM 25%
Thanh toán qua thẻ HDBank tại 200+ nhà hàng đối tác



 **Du lịch thông minh** VietJet -15%
Mở sổ tiết kiệm 10M → Nhận voucher VietJet + Resort Sovico

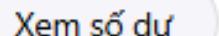
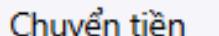
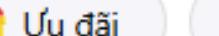


Bạn có muốn xem thêm gợi ý tiết kiệm cho các danh mục khác không?

10:34

Tôi muốn xem dấu ấn tài chính của mình

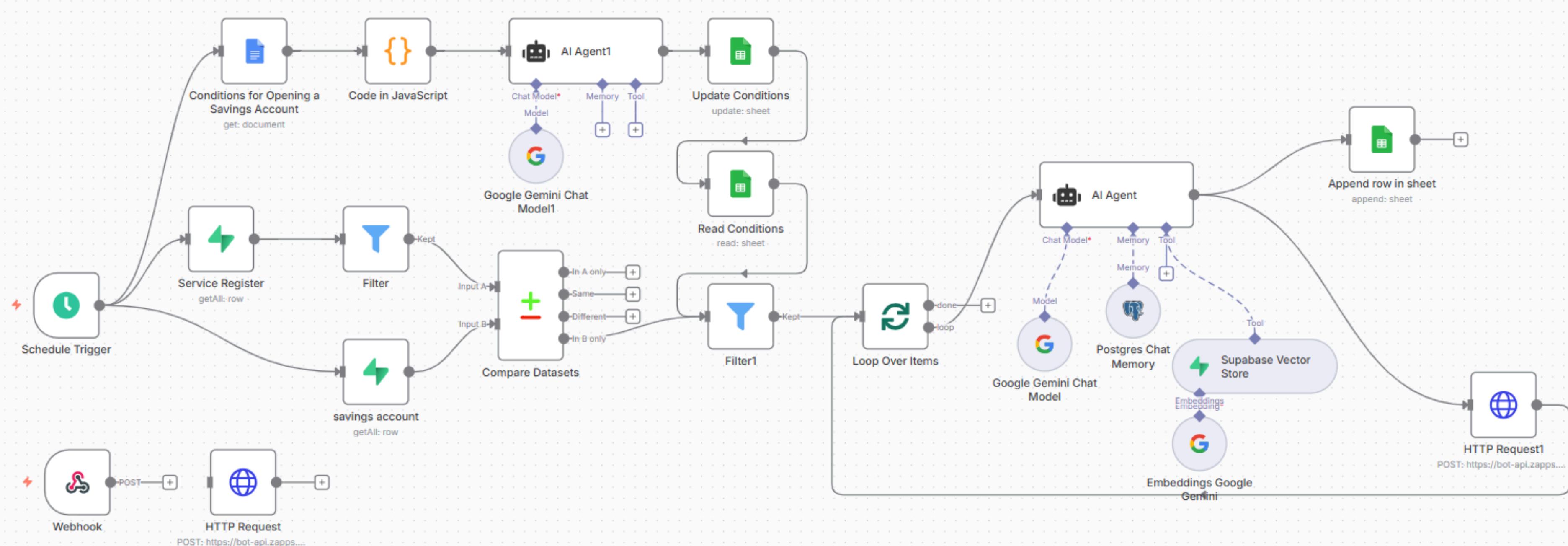
10:35

 Xem số dư  Chuyển tiền  Ưu đãi 

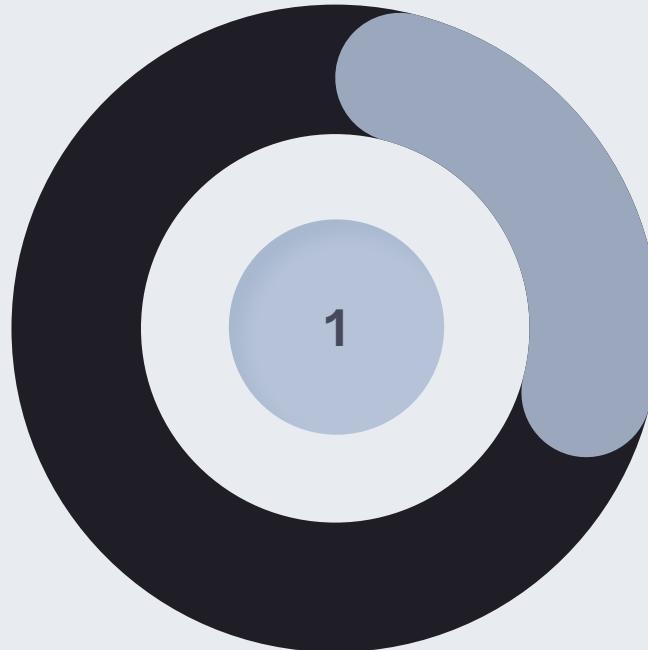
 Nhập tin nhắn...



Demo các chức năng mà AI xử lý

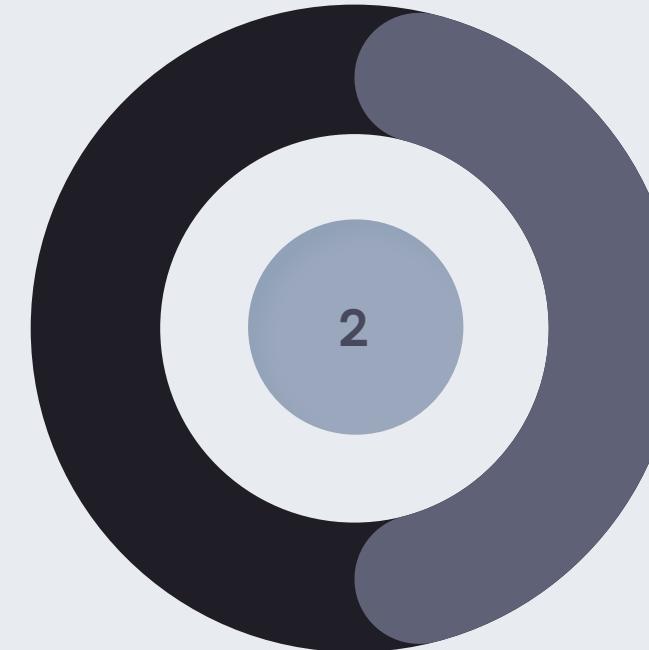


KHẢ NĂNG MỞ RỘNG PHÁT TRIỂN THEO TỪNG GIAI ĐOẠN



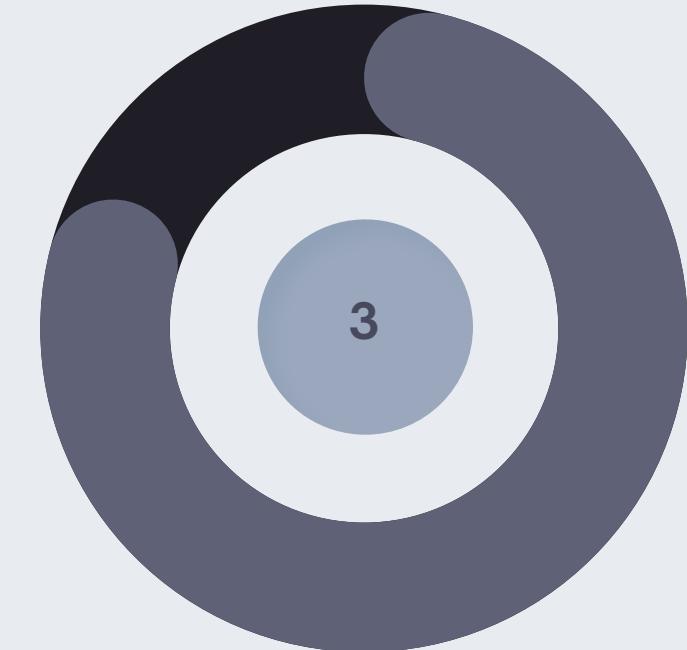
AI Định Hình "Dấu Ẩn Tài Chính"

Mỗi tháng, FinSafe AI biến dữ liệu chi tiêu khô khan thành "Dấu Ẩn Tài Chính" theo phong cách Spotify Wrapped. AI sẽ kể câu chuyện chi tiêu của bạn qua một "hình mẫu" độc đáo, biến việc quản lý tài chính thành một trải nghiệm khám phá bản thân đầy cảm xúc.



Chống "Bẫy" Đăng Ký Dịch Vụ

AI sẽ tự động theo dõi các khoản phí đăng ký dịch vụ (như Netflix, gym) trừ tiền hàng tháng của bạn. Khi phát hiện một khoản phí định kỳ mới hoặc đáng ngờ, nó sẽ lập tức cảnh báo giúp bạn không bị mất tiền cho các dịch vụ đã lãng quên.



Đánh giá hiệu quả dịch vụ

Phân tích mức độ tương tác và phản hồi của khách hàng qua chatbot để đo lường sự thay đổi trong sự hài lòng và hiệu quả sử dụng dịch vụ ngân hàng, từ đó tối ưu và nâng cao chất lượng dịch vụ.