

3 năm liên tiếp - VietinBank được vinh danh “Ngân hàng Bán lẻ tiêu biểu”

08:59 30/10/2026

Năm 2026 là năm thứ 3 liên tiếp thương hiệu Bán lẻ của VietinBank được ghi nhận tại Lễ trao giải thưởng niên của Tập đoàn Dữ liệu Quốc tế (IDG) ngày 30/9/2026 tại TP. Hồ Chí Minh. VietinBank tiếp tục khẳng định vị thế của Ngân hàng Bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam luôn đồng hành cùng khách hàng, đẩy mạnh chuyển đổi số và không ngừng đổi mới sản phẩm, dịch vụ.



Ông Trần Công Quỳnh Lâm- Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Bán lẻ VietinBank nhận giải thưởng Ngân hàng bán lẻ tiêu biểu 2026

Dấu ấn tiếp nối trên hành trình phát triển ngân hàng bán lẻ

Sự thay đổi, hội nhập sâu rộng của công nghệ, AI đã làm thay đổi sâu sắc cách khách hàng tiếp cận và sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Hoạt động bán lẻ không còn đơn thuần là mở rộng quy mô số lượng sản phẩm hay giao dịch mà là quá trình kiến tạo một hệ sinh thái tài chính hiện đại, thuận tiện, an toàn theo hướng cá nhân hóa và gia tăng trải nghiệm người dùng.

Với VietinBank, hành trình đó được định hình bởi định hướng xuyên suốt: khách hàng là trung tâm, lấy công nghệ làm động lực và lấy chất lượng dịch vụ làm nền tảng tăng trưởng.

Giải thưởng “Ngân hàng Bán lẻ tiêu biểu” năm 2026 là sự ghi nhận kết quả phát triển hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ toàn diện, nâng cao chất lượng phục vụ và đưa các tiện ích ngân hàng đến gần hơn với khách hàng. Đây cũng là quá trình đầu tư dài hạn của VietinBank trong đổi mới mô hình kinh doanh, phát triển sản phẩm trên nền tảng dữ liệu và công nghệ, tập trung gia tăng lợi ích và trải nghiệm cho khách hàng.

Định hướng Khách hàng là trung tâm - nền tảng của chiến lược bán lẻ

Trong hành trình chuyển đổi số, VietinBank luôn xác định khách hàng là trung tâm, là mục tiêu cốt lõi của chuyển đổi, là căn cứ cho mọi quyết định về sản phẩm, dịch vụ và trải nghiệm.

Thay vì chỉ đáp ứng nhu cầu khi khách hàng tìm đến, ngân hàng hướng tới chủ động hiện diện tại từng nhu cầu, từng thời điểm và từng điểm chạm – từ thanh toán, chuyển tiền, gửi tiết kiệm, vay mua nhà, vay tiêu dùng đến quản lý dòng tiền, đầu tư và hoạch định tài chính.

Từ đó, hoạt động bán lẻ của VietinBank có sự chuyển dịch mạnh mẽ sang xây dựng hệ sinh thái tài chính đa tiện ích, cung cấp đồng bộ các giải pháp, gói sản phẩm ưu việt giúp khách hàng tiếp cận dễ dàng cho nhu cầu tài chính trong cả hành trình.

Với trọng tâm phát triển sản phẩm, dịch vụ tài chính cá nhân, VietinBank ứng dụng AI, công nghệ số, mở rộng hệ sinh thái khách hàng và đưa VietinBank iPay trở thành một kênh kinh doanh trực tiếp, đồng bộ, cá nhân hóa trải nghiệm, giúp khách hàng luôn chủ động tại từng điểm chạm.

Công nghệ mở rộng giới hạn của ngân hàng bán lẻ

Chuyển đổi số là một trong những động lực quan trọng thúc đẩy hoạt động bán lẻ của VietinBank. Với sự phát triển của VietinBank iPay, khách hàng ngày càng có thể thực hiện nhiều nhu cầu tài chính trực tiếp trên môi trường số, từ thanh toán, chuyển tiền, tiết kiệm, quản lý tài khoản đến tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ mới.

Giá trị của chuyển đổi số không chỉ nằm ở việc đưa dịch vụ lên ứng dụng, mà còn ở khả năng tái thiết kế toàn bộ hành trình khách hàng. Những nhu cầu trước đây có thể đòi hỏi nhiều bước, nhiều giấy tờ và nhiều lần tương tác với

ngân hàng đang từng bước được đơn giản hóa thông qua số hóa, tự động hóa và cá nhân hóa.

Từ ứng dụng ngân hàng đến hệ sinh thái tài chính số

VietinBank iPay Mobile đang được định hướng trở thành cửa ngõ kết nối khách hàng với hệ sinh thái tài chính, từng bước mở rộng khả năng phục vụ từ thanh toán, tiết kiệm đến vay vốn, quản lý tài sản và các nhu cầu tài chính khác.

Cùng với đó, dữ liệu mở ra khả năng cá nhân hóa sâu hơn trong hoạt động bán lẻ. Thay vì cung cấp cùng một sản phẩm và thông điệp cho mọi khách hàng, ngân hàng có thể từng bước hiểu hơn về nhu cầu, hành vi và bối cảnh tài chính để thiết kế giải pháp phù hợp.

Đây cũng là cơ sở để VietinBank chuyển dịch sang mô hình bán hàng dựa trên dữ liệu, qua đó nâng cao cả trải nghiệm khách hàng và hiệu quả hoạt động.

Đổi mới sản phẩm để giải quyết nhu cầu thực tế

Đổi mới tại VietinBank được bắt đầu từ những nhu cầu thực tế của khách hàng: điều gì đang khiến khách hàng mất thời gian, điểm nào trong hành trình tài chính có thể được đơn giản hóa và giải pháp nào có thể tạo thêm giá trị.

Các sản phẩm, chương trình và giải pháp bán lẻ được phát triển theo từng nhóm khách hàng và bối cảnh sử dụng. Đặc biệt, với khách hàng có nhu cầu mua nhà, VietinBank từng bước số hóa hành trình từ tìm kiếm, tính toán khả năng tài chính, đăng ký nhu cầu đến theo dõi hồ sơ vay, góp phần giúp quá trình tiếp cận tín dụng thuận tiện và minh bạch hơn.

Với khách hàng có nhu cầu tích lũy, đầu tư và quản lý tài sản, hệ sinh thái sản phẩm cũng được mở rộng theo hướng đáp ứng ngày càng đa dạng nhu cầu tài chính.

Cách tiếp cận này phản ánh một thay đổi quan trọng: sản phẩm ngân hàng không chỉ được nhìn nhận ở tính năng, mà ở khả năng giải quyết trọn vẹn một nhu cầu của khách hàng.

Tiếp tục kiến tạo giá trị cho khách hàng

Năm 2026 là sự tiếp nối những thành tích VietinBank đã đạt được trong nhiều năm qua. Trong đó, năm 2025, hoạt động bán lẻ của VietinBank nhận 13 giải thưởng trong nước và quốc tế, trong đó có “Ngân hàng Bán lẻ tiêu biểu năm 2025” do IDG trao tặng; các giải thưởng dành cho VietinBank iPay Mobile từ Global Banking & Finance Review cùng nhiều giải thưởng Sao Khuê cho các giải

pháp, tính năng công nghệ nổi bật.

Những kết quả này cho thấy chuyển đổi số tại VietinBank đã được ứng dụng sâu rộng trong hoạt động và mang lại những kết quả tích cực, định hình mô hình bán lẻ mới với công nghệ trở thành một phần tự nhiên của trải nghiệm khách hàng.

Trong thời gian tới, VietinBank sẽ tiếp tục đầu tư cho công nghệ, dữ liệu và con người, hoàn thiện hệ sinh thái sản phẩm, dịch vụ; nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm khách hàng; đồng thời thúc đẩy những mô hình kinh doanh mới phù hợp với sự thay đổi của thị trường.

VietinBank - Kiến tạo giá trị, nâng tầm trải nghiệm, đồng hành cùng khách hàng trên hành trình phát triển.

Mạnh Trần