

Chạm tương lai ngành tài chính cùng “Ngân hàng trí tuệ” TPBank

11:05 18/08/2025

Ngồi nhà mở tài khoản nhận thẻ sau 5 phút, chuyển tiền dễ dàng như nhắn tin, giao dịch 24/7 không cần gặp giao dịch viên - những tiện ích tương lai nay đã thành hiện thực nhờ mô hình “ngân hàng trí tuệ” của TPBank.

“Ngân hàng trí tuệ” - Bước tiến từ số hóa sang thông minh hóa

“Ngân hàng trí tuệ” (Intellectual Bank) không chỉ là câu chuyện đưa công nghệ số vào hoạt động tài chính, mà là cuộc cách mạng giúp ngân hàng biết học hỏi - biết suy nghĩ - biết hành động. Dựa trên ba trụ cột chiến lược: AI-Top (lấy trí tuệ nhân tạo làm trung tâm), Data-First (ưu tiên khai thác sức mạnh dữ liệu lớn) và Cloud Ready (sẵn sàng vận hành linh hoạt trên nền tảng đám mây), mô hình này mở ra một kỷ nguyên vận hành hoàn toàn mới.

Theo Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, 85% ngân hàng trên thế giới đã xây dựng chiến lược AI, gần 60% nhân sự sử dụng AI hàng ngày. Dự báo, chi phí đầu tư cho công nghệ này sẽ tăng hơn 14 lần, đạt 85 tỷ USD vào năm 2030. Những tên tuổi lớn như Bank of America hay American Express đã chứng minh hiệu quả rõ rệt khi tích hợp AI vào vận hành thực tế.

Tại Việt Nam, ngành ngân hàng đang bứt phá mạnh mẽ, liên tục ứng dụng công nghệ tiên tiến để nâng trải nghiệm khách hàng - tối ưu vận hành - khai mở kỷ nguyên dịch vụ tài chính thông minh.



TPBank đang chuyển mình thành Ngân hàng Trí tuệ - nơi công nghệ biết “học”, biết “nghĩ” và biết “hành động”

Nổi bật trong làn sóng này, TPBank là ngân hàng tiên phong đưa triết lý AI-Top - Data-First - Cloud Ready vào thực tiễn, từng bước trở thành một “ngân hàng trí tuệ” đúng nghĩa, không chỉ bắt kịp xu thế toàn cầu mà còn đi trước một bước trong ứng dụng AI và tự động hóa thông minh.

“TPBank đang chuyển mình thành Ngân hàng Trí tuệ - nơi công nghệ biết “học”, biết “nghĩ” và biết “hành động” vì khách hàng. Với hơn 80% công nghệ mới tại TPBank hiện có AI, ngân hàng đang tạo ra một chuẩn mực mới trong cách ngân hàng kết nối và phục vụ, dựa trên ba trụ cột chiến lược rõ ràng: AI-Top, Data-First, Cloud Ready”, ông Nguyễn Hưng, Tổng Giám đốc TPBank chia sẻ.

Khởi đầu bằng tầm nhìn - Dẫn đầu bằng công nghệ

Ngay từ năm 2017, TPBank đã hiện thực hóa triết lý AI-Top với sự ra mắt T'Aio - trợ lý ảo AI đầu tiên trong ngành ngân hàng Việt Nam. Không chỉ là chatbot trả lời câu hỏi, T'Aio là “trợ lý thật” có khả năng ghi nhớ, học hỏi và thích nghi theo từng hành vi của khách hàng, phục vụ 24/7 mà không cần một cuộc gọi hay bước chân nào tới quầy giao dịch.

Không dừng lại ở đó, TPBank tiếp tục định hình chuẩn mực mới với LiveBank - hệ thống ngân hàng tự động “không ngủ” vận hành 24/7. Nhờ khai thác sức mạnh AI và chiến lược Data-First, LiveBank nhận diện khuôn mặt chỉ trong 3 giây, hỗ trợ mở tài khoản và phát hành thẻ trong 5 phút, hoàn toàn không tiếp

xúc – không giấy tờ – không xếp hàng. Đây là bước tiến đưa TPBank trở thành ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam vận hành mô hình ngân hàng tự động toàn diện.



TPBank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam vận hành mô hình ngân hàng tự động toàn diện với LiveBank

Đổi mới từ lỗi: Từ tự động hóa cơ bản đến trí tuệ có định hướng

Ban đầu, TPBank sử dụng hàng trăm robot phần mềm (RPA) để xử lý các quy trình nghiệp vụ lặp đi lặp lại như kế toán, tín dụng, hậu kiểm. Đây là nền móng giúp ngân hàng tăng tốc và giảm thiểu sai sót thủ công.

Tiếp nối triết lý AI-Top, TPBank nâng cấp các hệ thống của mình, tích hợp thêm các lớp công nghệ tiên tiến như AI Copilot - hỗ trợ ra quyết định thông minh cho nhân viên, và Hyperautomation (siêu tự động hóa) gồm RPA, AI, học máy và xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP). Nhờ đó, hệ thống TPBank không chỉ thực hiện thao tác mà còn hiểu ngữ cảnh và tự đưa ra hành động phù hợp.



TPBank không chỉ thực hiện thao tác mà còn hiểu ngữ cảnh và tự đưa ra hành động phù hợp

Trên nền tảng IBM Cloud Pak for Data (nền tảng tích hợp, đám mây lai, được thiết kế để thu thập, sắp xếp, phân tích và sử dụng dữ liệu một cách hiệu quả), TPBank xây dựng các mô hình học máy phục vụ phân tích hành vi, dự đoán rủi ro tín dụng, tối ưu hóa tiếp thị và trải nghiệm khách hàng theo thời gian thực. TPBank đang tiến gần đến mô hình vận hành gần như không cần chạm (Touchless Banking), nơi phần lớn quy trình được xử lý bởi trí tuệ nhân tạo và vận hành thông minh liên tục.

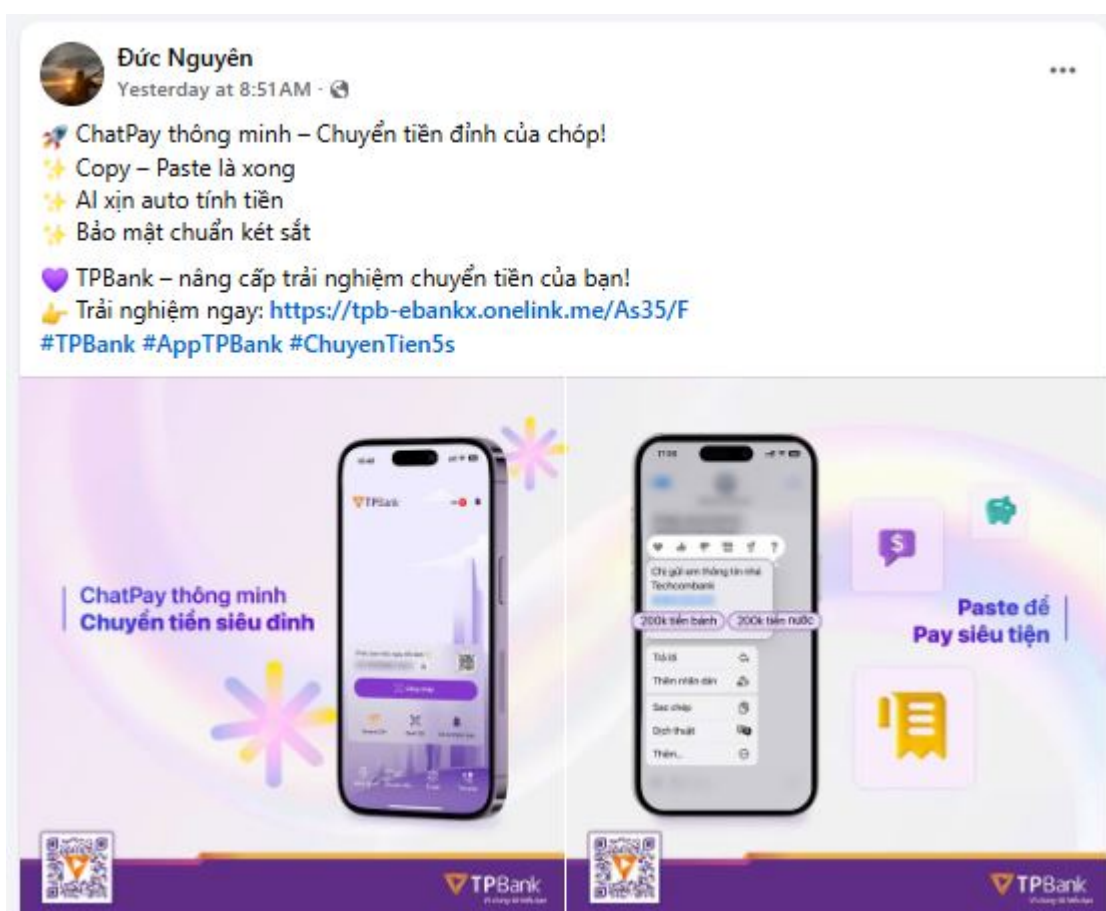
TPBank còn thể hiện rõ triết lý Cloud Ready bằng việc áp dụng mô hình tự động hóa CI/CD (Continuous Integration/Continuous Deployment), cho phép đội ngũ phát triển cập nhật tính năng và vá lỗi liên tục trên nền tảng điện toán đám mây. Đây là tiêu chuẩn phổ biến trong các công ty công nghệ lớn như Google, Amazon. Mỗi tuần, đội kỹ thuật nội bộ TPBank phát triển 3 đến 4 robot phần mềm mới nhằm phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn và nâng cao hiệu quả quản trị nội bộ.

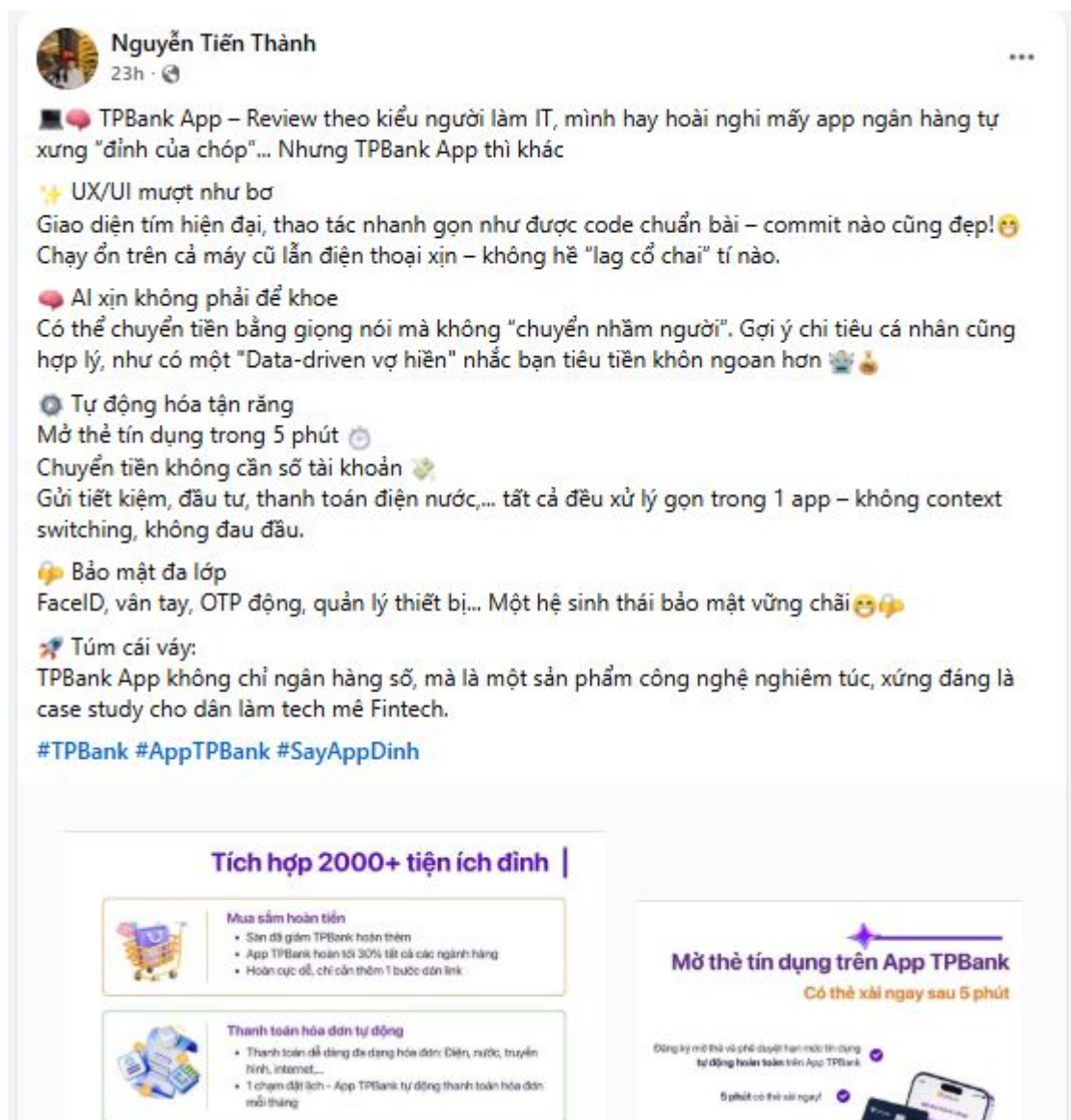
Cá nhân hóa sâu, ngân hàng không chỉ giao dịch, mà còn “hiểu” bạn

TPBank kiên định với mục tiêu mang đến trải nghiệm “đúng người - đúng lúc - đúng nhu cầu” nhờ khai thác triệt để sức mạnh dữ liệu khách hàng (Data-First). Mỗi tương tác của khách hàng đều trở thành một mảnh ghép dữ liệu, giúp hệ thống AI phân tích, học hỏi và đưa ra phản hồi phù hợp gần như ngay lập tức.

Với VoicePay, khách hàng chỉ cần nói tự nhiên: “Chuyển 500 nghìn cho mẹ” - hệ thống lập tức hiểu yêu cầu, xác minh sinh trắc học qua giọng nói hoặc khuôn mặt, và hoàn tất giao dịch chỉ trong vài giây. Đây không chỉ là rút ngắn thao tác, mà còn là chuyển đổi cách con người giao tiếp với ngân hàng, từ chỗ “nhập lệnh” sang “nói chuyện” như với một trợ lý.

Bên cạnh đó, ChatPay trên ứng dụng TPBank được thiết kế theo phong cách trò chuyện quen thuộc, mang lại trải nghiệm chuyển tiền đơn giản như gửi một tin nhắn cho bạn bè. Đặc biệt, tính năng Paste to Pay cho phép người dùng chỉ cần sao chép và dán thông tin chuyển khoản từ tin nhắn vào ChatPay, hệ thống sẽ tự động nhận diện và điền sẵn các trường cần thiết, giúp giao dịch được thực hiện nhanh chóng mà không cần nhập liệu thủ công. Ẩn sau giao diện và tính năng thân thiện là nền tảng AI mạnh mẽ, phân tích thói quen giao dịch, gợi ý thông minh và đảm bảo quá trình xử lý nhanh - chính xác - an toàn tuyệt đối.





App TPBank nhận được nhiều phản hồi tích cực từ người dùng với những tính năng, trải nghiệm “đúng người - đúng lúc - đúng nhu cầu”

TPBank còn tích hợp các lớp bảo mật tiên tiến như xác thực đa yếu tố (MFA), mã hóa dữ liệu đầu-cuối và công nghệ chống giả mạo sinh trắc học. Điều này đảm bảo rằng, dù trải nghiệm có được cá nhân hóa tối đa, yếu tố an toàn vẫn luôn là ưu tiên số một. Đây chính là ranh giới khác biệt giữa một “ngân hàng số” chỉ dừng ở tiện lợi và một “ngân hàng trí tuệ” đạt đến mức thông minh, thấu hiểu và đáng tin cậy.

Hành trình chuyển đổi số của ngành ngân hàng chắc chắn chưa dừng lại - và AI sẽ là trung tâm của làn sóng tiếp theo. TPBank không chỉ chứng minh AI có thể làm được gì, mà còn định hình cách triển khai một cách hiệu quả, bền vững và nhân văn, hướng tới một hệ sinh thái tài chính nơi công nghệ phục vụ con người theo cách gần gũi nhất, nhưng vẫn đảm bảo chuẩn mực quốc tế về an toàn và minh bạch.

Trà Li