

Đi ngân hàng thời số: Không giấy tờ, không chờ đợi tại quầy giao dịch VPBank

16:54 11/06/2026

Tại VPBank, mô hình giao dịch không giấy tờ (paperless) đã chính thức được triển khai toàn hệ thống, mở ra chuẩn mực mới: khách hàng đến ngân hàng nhưng không còn phải ký giấy, không mất thời gian chờ đợi in ấn, và mọi thao tác đều được số hóa nhanh chóng ngay tại quầy.

Giao dịch không giấy tờ - xu hướng tất yếu

Trên thế giới, giao dịch ngân hàng không giấy tờ đang bứt tốc trở thành chuẩn mực mới trong cuộc đua chuyển đổi số. Tại Mỹ và châu Âu, làn sóng số hóa hàng loạt chi nhánh đang diễn ra mạnh mẽ, từng bước xóa bỏ hồ sơ giấy để tối ưu vận hành và nâng chuẩn trải nghiệm khách hàng. Nhờ đó, quy trình được tinh gọn, tốc độ xử lý được đẩy nhanh và năng lực kiểm soát dữ liệu nâng lên một tầm cao mới.



Giao dịch ngân hàng không giấy tờ trở thành xu hướng tất yếu

Tại Việt Nam, nền tảng cho cuộc chuyển mình này đã sẵn sàng. Sự phát triển vượt bậc của định danh điện tử, dữ liệu dân cư cùng các công nghệ như eKYC, sinh trắc học... đang mở ra kỷ nguyên giao dịch không giấy tờ tại quầy. Không chỉ rút ngắn thời gian và nâng cao độ chính xác, mô hình này còn giúp tối ưu chi phí, gia tăng bảo mật và đặc biệt giảm thiểu tác động môi trường – một bước tiến quan trọng hướng tới ngân hàng xanh và phát triển bền vững.

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) là một trong những ngân hàng tiên phong đưa mô hình giao dịch không giấy tờ vào vận hành trên 100% phòng giao dịch trên toàn quốc, mang đến trải nghiệm “quầy giao dịch thời 4.0”, nơi mọi thao tác được số hóa, tinh gọn và cá nhân hóa cho từng khách hàng.

Trải nghiệm nhanh hơn, tiện hơn, chủ động hơn

Điểm nhấn của mô hình paperless tại VPBank là sự kết hợp giữa nhiều lớp công nghệ, từ nhận diện khách hàng bằng dữ liệu sinh trắc học, ký số điện tử đến hệ thống xử lý chứng từ tự động. Tất cả tạo nên một quy trình khép kín, trong đó dữ liệu được tạo lập, xác nhận và lưu trữ hoàn toàn trên môi trường số.



Mô hình giao dịch không giấy tờ vào vận hành trên 100% phòng giao dịch của VPBank trên toàn quốc

Khi đến giao dịch tại VPBank, ngay từ bước check-in, hệ thống đã nhận diện và hiển thị thông tin của khách hàng, giúp rút ngắn thời gian xác minh trong quá trình thực hiện giao dịch. Thay vì ký tay trên giấy như trước đây, khách hàng xác nhận giao dịch bằng OTP, mã PIN trên ứng dụng ngân hàng số hoặc sử dụng xác thực sinh trắc học ngay trên tablet tại quầy. Ngay sau khi giao dịch hoàn tất, toàn bộ chứng từ sẽ được VPBank gửi trực tiếp vào email của khách

hàng, giúp khách hàng dễ dàng lưu trữ, tra cứu và loại bỏ hoàn toàn nỗi lo thất lạc hay để quên chứng từ giấy.

Đại diện VPBank cho biết, các giao dịch như nộp tiền, rút tiền hay chuyển khoản được thiết lập trực tiếp dưới dạng chứng từ điện tử, với hạn mức giao dịch lên tới dưới 1 tỷ đồng.

Cùng với các công nghệ số hóa thao tác cho khách hàng, các giao dịch viên và cấp kiểm soát tại quầy giao dịch VPBank cũng sử dụng chữ ký số để hoàn tất quy trình, đảm bảo tính pháp lý và độ an toàn cao.

Nhờ việc số hóa toàn bộ quy trình, thời gian xử lý giao dịch của khách hàng tại VPBank đã giảm tới 40%. Mô hình này cũng giúp giảm 50% thời gian vận hành nội bộ, tăng cường kiểm soát rủi ro, tự động hóa báo cáo theo quy định. Sau một thời gian thử nghiệm tại quầy, mô hình này của VPBank được 95% khách hàng phản hồi tích cực về trải nghiệm, thể hiện hiệu quả vượt trội cả về vận hành lẫn chất lượng dịch vụ.

Khẳng định vị thế tiên phong

Có một thực tế là, dù ngân hàng số đang phát triển mạnh mẽ nhưng vẫn có một lượng lớn khách hàng ưa chuộng giao dịch tại quầy. Và vì thế, paperless không thay thế mà bổ sung, tạo thêm một kênh trải nghiệm số ngay tại điểm giao dịch truyền thống. Nhờ đó, mô hình này không chỉ phục vụ khách hàng hiện hữu mà còn trở thành “cầu nối” để thu hút và chuyển đổi những khách hàng mới, từng bước làm quen với hệ sinh thái số của ngân hàng.



Tạp chí Asian Business Review đã trao tặng giải thưởng “Trải nghiệm khách hàng của năm – ngành ngân hàng” cho VPBank

Việc triển khai giao dịch không giấy tờ trên toàn hệ thống đánh dấu một bước tiến quan trọng của VPBank trong hành trình số hóa. Không chỉ dừng lại ở một sản phẩm hay tiện ích, paperless đang trở thành nền tảng cho những mô hình giao dịch hiện đại hơn trong tương lai, như chi nhánh số hay các điểm giao dịch tự phục vụ.

Quan trọng hơn, điều này cho thấy sự chuyển mình rõ rệt của ngành ngân hàng, từ mô hình vận hành dựa trên giấy tờ sang một hệ sinh thái số hóa toàn diện, nơi trải nghiệm khách hàng được đặt ở vị trí trung tâm.

Đây cũng là một bước tiến quan trọng trong chiến lược phát triển ngân hàng xanh, nơi công nghệ không chỉ phục vụ nhu cầu khách hàng mà còn góp phần bảo vệ môi trường. Với việc loại bỏ hoàn toàn chứng từ giấy, VPBank ước tính có thể tiết kiệm khoảng 90.000 tờ giấy mỗi tháng.

Năm 2025, VPBank được Tạp chí Asian Business Review trao tặng giải thưởng “Trải nghiệm khách hàng của năm – ngành ngân hàng” nhờ sáng kiến loại bỏ hoàn toàn việc dùng chứng từ giấy. Với thông điệp “không giấy tờ – không chờ đợi – trải nghiệm hiện đại”, VPBank đang từng bước định nghĩa lại cách khách hàng nhìn nhận về giao dịch tại quầy. Và trong hành trình đó, mỗi lần ghé thăm ngân hàng không còn là một thủ tục, mà trở thành một trải nghiệm nhanh chóng, thuận tiện và đáng nhớ hơn bao giờ hết.

PV