

Phó Tổng Giám đốc VIB: “Ngân hàng ưu tiên giúp khách hàng chủ động trước mọi chuyển động”

09:10 06/06/2026

Bà Tường Nguyễn, Phó Tổng Giám đốc Ngân hàng Quốc Tế (VIB), chia sẻ về triết lý và chiến lược đứng sau VIB Privilege Banking - Ngân hàng ưu tiên được xây dựng để giúp khách hàng làm chủ thời cuộc trước mọi biến động.



Tháng 4/2026, VIB chính thức định hình Ngân hàng ưu tiên - VIB Privilege Banking với sự kiện mang trải nghiệm cực quang lần đầu tiên đến Việt Nam - một lối khởi đầu độc đáo, không giống bất kỳ ngân hàng nào trước đó. Sự kiện không chỉ là điểm chạm cảm xúc, mà là tuyên bố về triết lý: VIB Privilege Banking được xây dựng cho những người luôn linh hoạt, nhạy bén trước từng chuyển động của thị trường và không để thời cơ tốt vụt qua.

Phó Tổng Giám đốc VIB trong cuộc trò chuyện với chúng tôi, bà chia sẻ về những thay đổi sâu trong tư duy của tầng lớp có tài sản tại Việt Nam, về lý do VIB chọn linh hoạt - cá nhân hóa và đặc quyền xứng tầm làm nguyên tắc cốt lõi, và về tầm nhìn dài hạn mà VIB Privilege Banking hướng đến, không chỉ là phục

vụ khách hàng, mà là đồng hành cùng họ làm chủ từng nhịp tài chính trong một thế giới không ngừng chuyển động.



Thị trường khách hàng ưu tiên tại Việt Nam đang thay đổi theo hướng nào, thưa bà? Điều gì khiến VIB nhận định đây là thời điểm phù hợp để chính thức ra mắt Ngân hàng ưu tiên - VIB Privilege Banking?

Bà Tường Nguyên: Câu chuyện không đơn giản chỉ là thị trường đang lớn lên về quy mô, dù đó là điều đang diễn ra rất rõ. Tầng lớp trung lưu Việt Nam được dự báo có thể chiếm khoảng 26% dân số năm 2026, gần gấp đôi so với năm 2023. Tổng tài sản tài chính cá nhân có thể đạt khoảng 600 tỷ USD vào năm 2027, với tốc độ tăng trưởng khoảng 11% mỗi năm.

Nhưng có một bức tranh khác cũng đang diễn ra song song, và đây là điều chúng tôi quan sát rất kỹ. Kinh tế số Việt Nam đã chạm ngưỡng 39 tỷ USD và 81% người dùng tương tác với AI hằng ngày. Khi môi trường sống thay đổi nhanh như vậy, kỳ vọng của khách hàng cũng thay đổi theo hướng linh hoạt hơn, điều đó tác động trực tiếp đến cách họ muốn được phục vụ.

Nếu trước đây khách hàng ưu tiên mong muốn một ngân hàng quản lý tài sản cho họ một cách an toàn và ổn định, thì ngày nay họ muốn nhiều hơn thế. Khi cuộc sống phức tạp hơn, họ cần sự linh hoạt. Khi lựa chọn quá nhiều, họ cần sự cá nhân hóa. Khi thời gian trở nên quý giá, họ cần đặc quyền xứng tầm. Điều họ cần không còn là ngân hàng phản ứng nhanh khi họ gọi, mà là ngân hàng đã chuẩn bị sẵn trước khi họ cần. Đó chính là khoảng trống mà chúng tôi nhận ra và quyết định lấp đầy bằng VIB Privilege Banking - Một Ngân hàng ưu tiên không dừng ở đặc quyền, mà giúp khách hàng chủ động trước mọi chuyển động.



VIB Privilege Banking được thiết kế với hai hạng Priority và Premier. Ranh giới giữa hai hạng này được xác định như thế nào, và điều đó phản ánh gì về cách VIB nhìn nhận sự đa dạng trong chân dung khách hàng ưu tiên?

Bà Tường Nguyễn: Chúng tôi không xây dựng một mô hình “chuẩn cho tất cả”, vì thực tế, khách hàng có tài sản không phải là một phân khúc đồng nhất. Trong hơn 18 năm làm việc trong ngành, tôi chưa từng gặp hai khách hàng nào giống nhau. Có người muốn tăng trưởng thật nhanh. Có người ưu tiên sự an toàn. Có người đang đầu tư cho thế hệ kế thừa. Có người lại đang chuẩn bị cho một chương hoàn toàn mới trong cuộc đời.

Chính vì vậy, khi thiết kế VIB Privilege Banking, chúng tôi không bắt đầu từ sản phẩm. Chúng tôi bắt đầu từ câu hỏi: khách hàng này đang ở đâu trong hành trình cuộc đời của họ? Từ đó, Priority và Premier không đơn thuần là hai mức tài sản khác nhau, mà là hai giai đoạn khác nhau trong hành trình tài chính.

Priority hướng đến những khách hàng đang trong giai đoạn tích lũy và mở rộng tài sản, cần sự linh hoạt để nắm bắt cơ hội trong khi vẫn kiểm soát dòng tiền tốt.

Premier phục vụ những khách hàng đã có nền tảng vững chắc hơn, với nhu cầu quản trị phức tạp hơn, kỳ vọng cá nhân hóa cao hơn và yêu cầu đặc quyền ở tầm cao hơn. Ranh giới không chỉ là con số, mà là sự thấu hiểu về hành trình ở

từng giai đoạn.

Aurora - cực quang, được VIB chọn làm biểu tượng cho VIB Privilege Banking. Từ góc nhìn chiến lược, hình ảnh đó phản chiếu điều gì về kỳ vọng mà VIB đặt ra cho chính mình?

Bà Tường Nguyễn: VIB Privilege Banking là một hệ sinh thái tài chính có khả năng linh hoạt cùng khách hàng, giúp họ chủ động nắm bắt cơ hội trong mọi biến động và làm chủ thời cuộc.

Aurora - cực quang chính là biểu tượng của VIB Privilege Banking. Bởi vì: Aurora luôn chuyển động, thích ứng theo từng biến đổi của bầu trời - như cách VIB Privilege Banking vận hành theo giá trị Dynamic - linh hoạt theo từng chuyển động của khách hàng và thị trường; Aurora cũng không lặp lại, mỗi khoảnh khắc là một cấu trúc ánh sáng riêng biệt - phản chiếu giá trị Unique - tương ứng với cá nhân hóa hệ giải pháp theo hành trình tài chính của từng khách hàng; Aurora cũng không dành cho số đông - chính sự hiếm có đó phản chiếu giá trị Exclusive - đặc quyền xứng tầm để mỗi khách hàng luôn nắm bắt kịp cơ hội khi nó xuất hiện.

Điều khiến chúng tôi ấn tượng nhất ở Aurora là sự chuyển động. Ánh sáng đó không bao giờ đứng yên. Nó thay đổi từng giây, từng khoảnh khắc, giống như chính hành trình của mỗi khách hàng. Có giai đoạn tập trung xây dựng sự nghiệp. Có giai đoạn mở rộng kinh doanh. Rồi có khi sự ưu tiên lại chuyển sang gia đình, an toàn hay những giá trị dài hạn hơn.

Vì thế, VIB Privilege Banking phải chuyển động cùng khách hàng trong tất cả những giai đoạn đó, hiểu trước một bước, chuẩn bị trước một bước.



Uy tín hay bền vững là các giá trị thường gắn với phân khúc ưu tiên, vậy VIB Privilege Banking chính xác là được xây dựng xoay quanh triết lý gì thưa bà?

Bà Tường Nguyễn: Uy tín và bền vững là những giá trị nền tảng mà bất kỳ ngân hàng ưu tiên nào cũng phải có, chúng tôi coi đó là điều kiện cần, không phải điều kiện đủ. Điều tạo ra sự khác biệt thực sự nằm ở một nhận thức quan trọng hơn: trong thế giới ngày nay, thành công không còn đến từ việc phản ứng nhanh, mà đến từ khả năng nắm bắt được sự chuyển biến trước khi nó xảy ra.

Vì vậy, với VIB Privilege Banking, chúng tôi kiến tạo một hệ giải pháp tài chính vận hành theo ba giá trị: Dynamic - luôn thích ứng theo từng nhịp sống khách hàng; Unique - cá nhân hóa để mỗi hành trình tài chính mang dấu ấn riêng; và Exclusive - nơi đặc quyền không chỉ có quyền lợi, mà là cảm giác được thấu hiểu và đồng hành dài lâu. Đó cũng là cách VIB định nghĩa lại ngân hàng ưu tiên và đồng hành cùng khách hàng làm chủ thời cuộc.



Bà có thể giải thích rõ hơn, trong thực tế, tính Dynamic - linh hoạt giúp khách hàng nắm bắt thời cơ như thế nào?

Bà Tường Nguyễn: Dynamic tại VIB Privilege Banking được thiết kế như một hệ vận hành tài chính ba lớp liên kết chặt chẽ và tính linh hoạt thể hiện cụ thể ở từng lớp.

Lớp thứ nhất là dòng tiền nhàn rỗi. Thông thường, tiền trong tài khoản thanh toán gần như không sinh lời, nhưng với tài khoản Siêu Lợi Suất, dòng tiền đó tự sinh lời mỗi ngày mà khách hàng không cần làm gì thêm. Quan trọng hơn, tiền vẫn có thể gửi, rút bất kỳ lúc nào mà không mất phần lợi nhuận đã tích lũy. Điều đó có nghĩa là: tiền vừa đang làm việc, vừa luôn sẵn sàng, không bị cố định, không bị gián đoạn khi cơ hội xuất hiện. Đặc biệt, với Siêu Lợi Suất, hai hạng khách Priority và Premier sẽ được sinh lời đến 6% mỗi ngày cho số dư tài khoản lên đến 15 tỷ và 30 tỷ, gấp 5 và 10 lần so với khách VIB thông thường.



Lớp thứ hai là tích lũy trung và dài hạn. Các giải pháp iDepo và Hi-Depo được thiết kế để khách hàng không phải chọn giữa sinh lời và linh hoạt. Dòng tiền tự sinh lời theo tuần, tháng hoặc năm tùy mục tiêu, nhưng cấu trúc không cứng nhắc theo kỳ hạn truyền thống. Khi kế hoạch tài chính thay đổi, khách hàng có thể chuyển nhượng mà không bị mất đi những gì đã tích lũy.

Lớp thứ ba là đầu tư. Thông qua hệ sinh thái hợp tác với các đối tác toàn cầu của VIB, khách hàng có thể tiếp cận đa dạng kênh đầu tư, từ tài chính đến các giải pháp kết hợp bảo vệ tài sản ngay trong cùng một nền tảng, không cần phân tán sang nhiều nơi khác nhau.

Khi ba lớp này vận hành đồng thời và liên kết với nhau, khách hàng không còn phải đối mặt với bài toán quen thuộc: hoặc giữ tiền an toàn nhưng không sinh lời, hoặc đầu tư nhưng mất thanh khoản. VIB Privilege Banking được xây dựng để xóa bỏ sự đánh đổi đó, để dòng tiền, tài sản và cơ hội luôn kết nối, và khách hàng luôn ở trạng thái linh hoạt về dòng tiền bất kể thị trường chuyển động theo hướng nào.

Riêng trong bài toán bất động sản và đầu tư, nơi cơ hội thường xuất hiện nhanh và không chờ đợi, điều khách hàng cần không đơn thuần là một khoản vay, mà là tốc độ xử lý và sự linh hoạt trong cấu trúc tài chính. Với VIB Privilege Banking, khách hàng có thể tiếp cận hạn mức tài trợ lên đến 500 tỷ đồng, với lựa chọn ân hạn gốc linh hoạt và không có phí tắt toán trước hạn. Điểm khác biệt là chúng tôi chấp nhận chứng minh năng lực tài chính từ khoản đầu tư thay vì chỉ dựa trên sao kê thu nhập truyền thống. Quy trình phê duyệt được tối ưu với thời gian xử lý chỉ 4 giờ cho các khoản vay dưới 20 tỷ. Khi cơ hội chỉ mở ra trong vài ngày, 4 giờ chính là khoảng cách giữa người nắm bắt được và người bỏ lỡ.

Dynamic còn được mở rộng sang trải nghiệm thanh toán, giao dịch tài chính, di chuyển, trải nghiệm và tận hưởng cuộc sống, với dòng thẻ VIB Priority Signature

và VIB Premier Signature được thiết kế xoay quanh những nhóm chi tiêu trọng tâm như du lịch, ẩm thực và mua sắm - những lĩnh vực gắn liền với phong cách sống hiện đại.

Với dòng thẻ này, khách hàng VIB Privilege Banking có thể nhận hoàn tiền lên đến 5%, miễn phí dịch vụ phòng chờ kết hợp làn ưu tiên tại sân bay trong nước và quốc tế, đồng thời hưởng mức phí giao dịch ngoại tệ cạnh tranh chỉ 1,1%.



Bên cạnh Dynamic, VIB Privilege Banking còn định vị hai giá trị Unique và Exclusive như những chuẩn mực riêng biệt. Trong thực tế, hai giá trị đó được hiện thực hóa ra sao?

Bà Tường Nguyễn: Người có tài sản ngày nay không tách biệt tài chính khỏi cuộc sống. Họ tối ưu dòng tiền để đầu tư vào sức khỏe tốt hơn, giáo dục tốt hơn, những trải nghiệm phản ánh đúng vị thế và phong cách sống của họ. Nếu ngân hàng chỉ giao tiếp với họ trong phạm vi sản phẩm tài chính, chúng tôi đang phục vụ một phần rất nhỏ trong hành trình thực sự của họ.

Đó là lý do Unique và Exclusive với VIB Privilege Banking không dừng lại ở đặc quyền tài chính. Unique có nghĩa là mỗi khách hàng được phục vụ theo đúng hành trình của riêng họ, không áp khuôn mẫu chung. Chính vì vậy, trên MyVIB, chúng tôi thiết kế riêng không gian Ownrora dành cho khách hàng Privilege, nơi gợi ý phân bổ tài sản được cá nhân hóa theo nhu cầu dòng tiền ngắn hạn, trung hạn, dài hạn và phong cách đầu tư của từng người; gợi ý thẻ theo nhóm chi tiêu nổi bật nhất; cùng dashboard quản lý tài chính để mọi quyết định trở nên rõ ràng hơn. Bên cạnh đó còn có đội ngũ Giám đốc Quan hệ Khách hàng ưu tiên đồng hành trực tiếp, thấu hiểu sâu hơn, phục vụ khách hàng sát hơn.

Còn với Exclusive, tôi muốn làm rõ một điều quan trọng: đặc quyền xứng tầm với chúng tôi không phải là tạo ra khoảng cách. Đó là sự ghi nhận, ghi nhận

rằng có những khách hàng đã tin tưởng cho phép chúng tôi đồng hành trong những quyết định quan trọng nhất của họ. Kỳ vọng chúng tôi đặt ra cho VIB Privilege Banking cũng xuất phát từ đó: không phải ngân hàng phục vụ đặc biệt hơn, mà là ngân hàng thấu hiểu sâu sắc hơn. Khi công nghệ và con người cùng vận hành để phục vụ đúng một người, đó mới là đặc quyền xứng tầm.

VIB tặng khách hàng ưu tiên bộ khăn lụa thủy ấn để “chào đón”, thay vì một món quà tài chính thông thường. Vậy đằng sau lựa chọn đó là triết lý gì, thưa bà?

Bà Tường Nguyễn: Khi nghĩ về cách đánh dấu cột mốc khách hàng gia nhập VIB Privilege Banking, chúng tôi tự hỏi: điều gì có thể đại diện đúng nhất cho những gì chúng tôi muốn trao cho khách hàng, không phải chỉ qua con số hay đặc quyền tài chính, mà qua một thứ có thể cảm, chạm, cảm nhận và đặc biệt là cũng phải lấy cảm hứng từ Aurora?

Thì chiếc khăn lụa tơ tằm chế tác 100% thủ công bằng kỹ thuật thủy ấn và đính đá Swarovski được lựa chọn. Nghệ sĩ Đặng Tố Anh đã vẽ trực tiếp trên mặt nước, để từng chuyển động của sắc màu được “bắt” lại trên lụa trong một khoảnh khắc duy nhất. Không có cách nào lặp lại. Mỗi chiếc khăn là một phiên bản độc bản.

Cụ thể, những dải màu đã cùng nhau lan tỏa tự nhiên, gợi liên tưởng đến cực quang, và nghệ sĩ Đặng Tố Anh hoàn thiện như một cách lưu giữ một chuyển động chỉ xảy ra một lần. Mỗi họa tiết là khoảnh khắc hội tụ giữa kỹ thuật, trực giác và thời điểm.



Vì thế với chúng tôi, chiếc khăn không chỉ là món quà, đó là ẩn dụ trực tiếp cho từng khách hàng VIB Privilege Banking: mỗi người là một cấu trúc riêng, một hành trình riêng, và xứng đáng được tiếp cận theo một cách hoàn toàn riêng. Đó cũng chính là cách chúng tôi muốn Aurora được cụ thể hóa, không dừng lại ở biểu tượng, mà trở thành thứ khách hàng có thể thực sự sở hữu.

Trải nghiệm cũng không dừng lại ở tặng phẩm. Thông qua chương trình "Chạm ánh Cực quang" diễn ra từ nay đến hết 31/7/2026, chúng tôi mở ra cơ hội để khách hàng bước vào hành trình trải nghiệm cao cấp, ngắm cực quang tại Bắc Âu với 9 chuyến đi dành cho hai người, trị giá 400 triệu đồng mỗi chuyến. Điều khiến giải thưởng này khác biệt là Aurora không thể đặt lịch, nó chỉ xuất hiện khi điều kiện phù hợp, đòi hỏi sự sẵn sàng, kiên nhẫn và khả năng nắm bắt đúng thời điểm. Đó chính xác là những phẩm chất đang định hình cách khách hàng ưu tiên vận hành tài chính và cuộc sống của mình.

Bà từng chia sẻ rằng VIB Privilege Banking được xây dựng "không chỉ cho một khoảnh khắc mà cho cả một hành trình dài phía trước." Điều đó có nghĩa gì khi hành trình tài chính của mỗi khách hàng là khác nhau và không ngừng thay đổi?

Bà Tường Nguyễn: Câu hỏi này chạm đúng vào điều chúng tôi suy nghĩ nhiều nhất khi xây dựng VIB Privilege Banking. Một khách hàng Priority hôm nay có thể là khách hàng Premier trong vài năm tới, tài sản của họ lớn lên, nhu cầu của họ phức tạp hơn, kỳ vọng của họ cao hơn. Nếu chúng tôi chỉ phục vụ họ tốt ở khoảnh khắc họ gia nhập rồi để họ tự xoay xở với những thay đổi về sau, đó không phải là đồng hành đó chỉ là bán sản phẩm.

Chính vì vậy, VIB Privilege Banking được thiết kế để có thể mở rộng theo hành trình của khách hàng, từ quản lý tài sản, tài chính bất động sản linh hoạt, đến trải nghiệm ngân hàng số thông minh hơn và các đặc quyền phong cách sống ngày càng cá nhân hóa. Chúng tôi không muốn khách hàng cảm thấy mình đã "vượt ra ngoài" những gì VIB có thể cung cấp. Chúng tôi muốn họ luôn thấy VIB đang ở phía trước, chờ họ ở mỗi chặng tiếp theo.



Nhìn về phía trước, bà kỳ vọng VIB Privilege Banking sẽ tạo ra sự thay đổi như thế nào - không chỉ cho VIB mà cho cách thị trường Việt Nam định nghĩa ngân hàng ưu tiên?

Bà Tường Nguyễn: Kỳ vọng lớn nhất của chúng tôi không nằm ở số lượng khách hàng hay quy mô tài sản quản lý, dù đó là những chỉ số quan trọng. Điều chúng tôi thực sự muốn tạo ra là một chuẩn mực mới cho thị trường: rằng ngân hàng ưu tiên không phải là nơi khách được phục vụ đặc biệt hơn, mà là nơi khách được trao công cụ để tự mình làm chủ thời cuộc.

Khi khách hàng VIB Privilege Banking có trong tay hệ giải pháp đủ linh hoạt: linh hoạt sinh lời, linh hoạt chi tiêu, linh hoạt nguồn vốn - họ không cần chờ đợi ngân hàng phản ứng. Họ chủ động hành động ngay khi thời cơ xuất hiện. Đó là sự thay đổi mà chúng tôi muốn định hình, không chỉ trong hành vi tài chính của từng khách hàng, mà trong cách cả thị trường nhìn nhận vai trò của một ngân hàng ưu tiên. Và chúng tôi muốn trở thành người dẫn dắt điều đó.

Trân trọng cảm ơn bà!

Việt Anh (thực hiện)