

TPBank và câu chuyện nâng tầm trải nghiệm khách hàng cao cấp

10:56 30/12/2025

Tạo dấu ấn với trải nghiệm số dành riêng khách hàng cao cấp và các đặc quyền được cá nhân hóa, đó là cách mà TPBank đang chinh phục các khách hàng cao cấp, đặc biệt là thế hệ người trẻ thu nhập cao và nhanh nhạy với công nghệ.

Chỉ trong 5 năm, số lượng khách hàng cao cấp tại TPBank đã tăng trưởng gấp 5 lần. Kết quả ấn tượng này là thành tựu của chiến lược cá nhân hóa trải nghiệm dịch vụ cũng như không ngừng cải tiến chính sách sản phẩm để phù hợp hơn cho các thượng khách. Những nỗ lực nâng tầm trải nghiệm đó đã được thị trường ghi nhận. Năm 2025, TPBank lọt Top 9 ngân hàng được nhóm khách hàng giàu (Affluent) và cận giàu (Mass Affluent) hài lòng nhất theo bảng xếp hạng Best Future Wealth Bank Ranking 2025 của Decision Lab – đơn vị đánh giá độc lập về mức độ tin cậy và yêu thích của khách hàng tài chính cao cấp. Kết quả này cho thấy dịch vụ khách hàng cao cấp của TPBank đang chạm đúng những giá trị mà nhóm khách hàng sành trải nghiệm đang tìm kiếm.



TPBank lọt Top 9 ngân hàng được nhóm khách hàng giàu (Affluent) và cận giàu (Mass Affluent) hài lòng nhất theo bảng xếp hạng Best Future Wealth Bank Ranking 2025 của Decision Lab.

Trải nghiệm cao cấp được kiến tạo từ sự tinh tế và thấu hiểu

Tại mỗi chi nhánh TPBank, dịch vụ khách hàng cao cấp được vận hành trong không gian trải nghiệm riêng, nơi khách hàng dễ dàng cảm nhận đặc quyền “được ưu tiên” ngay từ khi bước vào. Hiện TPBank đã có gần 40 VIP lounge phục vụ chuyên biệt trên toàn quốc, với không gian sang trọng, thoải mái và phục vụ xuyên trưa. Đội ngũ Chuyên gia Tư vấn Tài chính cao cấp được đào tạo theo tiêu chuẩn dịch vụ, luôn niềm nở, tận tâm tư vấn trực tiếp hoặc qua điện thoại theo nhu cầu của từng khách hàng. Đặc biệt trong giai đoạn cao điểm cuối năm, khi khách hàng cần hoàn tất giao dịch nhanh chóng để kịp kế hoạch cá nhân, quy trình được tinh gọn tối đa nhằm tiết kiệm thời gian nhưng vẫn đảm bảo độ chính xác và an toàn.



Hiện TPBank đã có gần 40 VIP lounge phục vụ chuyên biệt trên toàn quốc, với không gian sang trọng, thoải mái.

Trên các kênh số, trải nghiệm cao cấp tiếp tục được nối dài. Ứng dụng TPBank phiên bản dành cho khách hàng cao cấp là một không gian trải nghiệm số thiết kế riêng cho các thượng khách. Khu vực tính năng ưu tiên cho phép khách hàng dễ dàng đặt lịch ưu tiên, liên hệ Chuyên gia Tư vấn... chỉ trong vài bước. Các tính năng thường dùng như quản lý tài sản, đầu tư, ngoại tệ hay quản lý khoản vay cũng được sắp xếp ưu tiên để khách hàng tiện thao tác. Với nhóm khách

hàng bền rộn, những tiện ích với thao tác nhanh chóng chính là những “tiện nghi vô hình” góp phần duy trì sự hài lòng lâu dài. Nhờ vậy, TPBank đặc biệt hấp dẫn trong mắt những người thuộc thế hệ trẻ có thu nhập cao.

Với thế mạnh về công nghệ, TPBank cũng là một trong những ngân hàng tiên phong về các tính năng bảo mật. Ứng dụng được trang bị lớp khiên bảo mật toàn diện, trong đó TPBank triển khai giải pháp Shield từ các đối tác hàng đầu nhằm ngăn chặn mọi hành vi xâm nhập, can thiệp từ ứng dụng độc hại và mã độc. Song song với đó, TPBank xây dựng hệ thống giám sát và cảnh báo bất thường theo thời gian thực, gửi thông tin kịp thời tới khách hàng qua đầy đủ các kênh như SMS, Email và Push Notification. Hệ thống này vận hành dựa trên hơn 100 bộ quy tắc phòng chống giao dịch bất thường, kết hợp AI/Machine Learning để liên tục học hỏi và nâng cao độ chính xác. Giải pháp này cũng kết nối trực tiếp với hệ thống SIMO (System for Intelligent Monitoring and Oversight) do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam triển khai và với dữ liệu của Bộ công an – A05, qua đó bảo vệ tài sản của khách hàng một cách tối ưu. Ngoài ra, toàn bộ Thẻ Quốc tế do TPBank phát hành đều được tự động kích hoạt cơ chế bảo mật 2 lớp khi mua sắm trực tuyến (3D Secure), giúp khách hàng an tâm hơn khi mua sắm trực tuyến.

Ngay cả khi khách hàng không may trở thành nạn nhân của các hành vi lừa đảo gây tổn thất tài chính, TPBank còn cung cấp giải pháp bảo vệ/bảo hiểm an ninh mạng với giá trị bồi hoàn lên tới hàng trăm triệu đồng, nhằm hỗ trợ khắc phục và bảo vệ quyền lợi khách hàng. Từ phòng ngừa – phát hiện – cảnh báo – ngăn chặn đến bảo vệ sau sự cố, TPBank xây dựng một quy trình bảo mật khép kín, giúp khách hàng an tâm sử dụng các dịch vụ ngân hàng số một cách an toàn và tin cậy.



TPBank đặc biệt hấp dẫn trong mắt những người thuộc thế hệ trẻ có thu nhập cao.

Không dừng lại ở trải nghiệm dịch vụ, TPBank còn gia tăng giá trị thực chất cho khách hàng thông qua các giải pháp tài chính linh hoạt trong mùa cao điểm cuối năm. Tính năng Chuyển tiền quốc tế đã được đưa lên App TPBank, phục vụ nhu cầu chuyển tiền khắp thế giới trong vòng 24 giờ qua các mạng lưới uy tín. Song song việc giới thiệu ra mắt tính năng mới, chính sách ưu đãi miễn phí chuyển tiền quốc tế, miễn điện phí cũng được triển khai.

Ngoài ra, dịp cuối năm, ngân hàng điều chỉnh lãi suất tiết kiệm online cho các kỳ hạn dưới 6 tháng, với mức lãi suất lên tới 4,75%/năm. Chính sách này giúp khách hàng chủ động tích lũy và tối ưu dòng tiền một cách thuận tiện, hiệu quả, chỉ với vài thao tác trên ứng dụng, phù hợp với xu hướng ưu tiên giao dịch số trong mùa lễ hội.

“Hòa khúc Ánh sáng” - Khi mùa lễ hội được kể bằng trải nghiệm

Trong không khí mùa lễ hội, khi những nhịp sống chậm lại để nhường chỗ cho sum vầy và sẻ chia, TPBank giới thiệu chương trình tri ân “Hòa khúc Ánh sáng” như một lời chào năm mới được gửi gắm bằng trải nghiệm. Không đơn thuần là chuỗi đặc quyền, chương trình được thiết kế để lưu giữ những khoảnh khắc ấm áp cuối năm – nơi sự hài lòng hiện diện tự nhiên qua cảm giác thư thái và những nụ cười khẽ nở.

Ba lựa chọn ẩm thực đại diện cho ba sắc thái trải nghiệm mùa lễ hội: bữa tiệc giao thừa thượng hạng tại các nhà hàng cao cấp; bữa tối lãng mạn dành cho hai người trong không gian fine dining; và bữa tiệc gia đình ấm cúng dành cho bốn thành viên. Mỗi trải nghiệm được ví như một nốt nhạc trong bản hòa ca cuối năm, đủ tinh tế để gợi mở cảm xúc và lưu lại dư âm dễ chịu.

Bên cạnh ẩm thực, TPBank mở rộng hành trình lễ hội với tùy chọn nghỉ dưỡng toàn cầu thông qua đặc quyền thẻ ALL Accor+ Explorer, đưa khách hàng đến hơn 4.000 khách sạn và resort quốc tế. Hoàn thiện chương trình là bộ quà tặng phiên bản giới hạn mang ý nghĩa khởi đầu, gồm bộ sưu tập Starbucks Reserve®, tượng Ngựa phong thủy DOJI biểu trưng cho hanh thông và thịnh vượng, cùng những phần quà Tết như lịch năm mới và quà Tết dành riêng cho khách hàng cao cấp thay cho lời chúc an lành khi bước sang năm mới.

Với dịch vụ khách hàng cao cấp TPBank Premier Banking, trải nghiệm khách hàng cao cấp không chỉ dừng lại ở chất lượng phục vụ, mà còn là cảm giác tin cậy được hình thành từ sự thấu hiểu sâu sắc. Từ các giải pháp tài chính linh hoạt đến những đặc quyền mang tính cá nhân hóa, tất cả đều hướng tới mục tiêu giúp khách hàng cảm thấy mình được ưu tiên đúng nghĩa. Đó cũng là cách TPBank Premier Banking bền bỉ tạo nên những dư vị tích cực và những nụ cười còn đọng lại sau mỗi mùa lễ hội.

Trà Li