TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

VIB - Prudential: Cập nhật thỏa thuận hợp tác chiến lược, khẳng định cam kết nâng cao trải nghiệm khách hàng

18:41 05/06/2026

Sau hơn một thập kỷ đồng hành, Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Prudential Việt Nam (“Prudential”) và Ngân hàng Quốc Tế (“VIB”) tiếp tục nâng cấp mô hình hợp tác chiến lược thông qua việc cập nhật thỏa thuận hợp tác, hướng tới nâng cao chuẩn mực trong lĩnh vực phân phối bảo hiểm qua ngân hàng (bancassurance) tại Việt Nam.



Thỏa thuận mới không chỉ đánh dấu bước phát triển tiếp theo trong mối quan hệ giữa hai định chế tài chính hàng đầu, mà còn tái khẳng định cam kết chung của Prudential và VIB trong việc xây dựng mô hình phân phối bảo hiểm qua ngân hàng (bancassurance) lấy chất lượng tư vấn, tính minh bạch và trải nghiệm khách hàng làm trọng tâm.

Từ năm 2015, Prudential và VIB đã triển khai quan hệ hợp tác chiến lược trong lĩnh vực phân phối bảo hiểm qua ngân hàng (bancassurance). Đến năm 2023, hai bên tiếp tục gia hạn hợp tác đến năm 2036 - một trong những cam kết hợp

tác dài hạn nổi bật trên thị trường, phản ánh định hướng phát triển bancassurance theo hướng bền vững, dài hạn và chú trọng chất lượng trải nghiệm khách hàng của cả hai bên.

Điểm khác biệt trong mô hình hợp tác giữa Prudential và VIB không chỉ nằm ở quy mô, mà còn ở định hướng phát triển bền vững và lấy khách hàng làm trung tâm. Hai bên là những đơn vị tiên phong đưa tiêu chí "tỷ lệ duy trì hợp đồng" vào thỏa thuận hợp tác - một chỉ số phản ánh mức độ hài lòng và giá trị thực chất khách hàng nhận được, thay vì chỉ tập trung vào tăng trưởng doanh số. Đây cũng là định hướng ngày càng trở nên quan trọng trong bối cảnh thị trường bancassurance bước vào giai đoạn đề cao tính phù hợp, minh bạch và chất lượng tư vấn hơn trước. Đồng thời, "Ủy ban Quản lý Chuẩn mực Ứng xử Khách hàng" cũng được thành lập nhằm giám sát chất lượng tư vấn và đảm bảo các giải pháp tài chính được phân phối phù hợp với nhu cầu thực tế của từng nhóm khách hàng.



Trung tâm chăm sóc khách hàng Prudential tại Trần Cao Vân, TP. HCM

Đến nay, hợp tác giữa Prudential và VIB đã góp phần bảo vệ gần 400.000 khách hàng, tạo nền tảng để hai bên tiếp tục phát triển mô hình hợp tác theo hướng minh bạch, bền vững và lấy chất lượng trải nghiệm làm trọng tâm. Đây cũng là nền tảng để hai bên tiếp tục nâng cấp mô hình hợp tác trong giai đoạn mới, hướng đến trải nghiệm phân phối bảo hiểm qua ngân hàng minh bạch, chuyên nghiệp và bền vững hơn, đồng thời tăng cường niềm tin và giá trị đồng hành dài hạn với khách hàng.

Ông Matthew Min, Phó Tổng Giám Đốc Kinh doanh Kênh hợp tác Prudential Việt Nam, chia sẻ: "Trong chiến lược phát triển năm 2026, hợp tác với VIB tiếp tục là

một trụ cột quan trọng trong hành trình phát triển mô hình phân phối bảo hiểm qua ngân hàng của Prudential. Chúng tôi tin rằng sự kết hợp giữa chuyên môn bảo hiểm hàng đầu của Prudential và hệ sinh thái tài chính mạnh mẽ của VIB sẽ tiếp tục mở rộng khả năng tiếp cận các giải pháp tài chính phù hợp hơn cho khách hàng - từ bảo vệ, tích lũy tài sản đến chủ động hoạch định tương lai với sự yên tâm và đồng hành lâu dài".

Trong giai đoạn hợp tác mới, Prudential và VIB tiếp tục triển khai mô hình lấy chất lượng tư vấn làm nền tảng, nâng cao năng lực thấu hiểu nhu cầu tài chính dài hạn và hướng đến các giải pháp cá nhân hóa, phù hợp với từng hành trình của khách hàng. Hai bên đồng thời tiếp tục chuẩn hóa quy trình tư vấn, tăng cường năng lực giám sát chất lượng và nâng cao tính phù hợp của các giải pháp tài chính đối với từng nhóm khách hàng chuyên biệt. Song song đó, hai bên cũng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và cải tiến nền tảng số nhằm hỗ trợ đội ngũ tư vấn viên, giúp quá trình tư vấn trở nên minh bạch, rõ ràng và thuận tiện hơn cho khách hàng.



Nhân viên VIB đồng hành cùng khách hàng trong việc hoạch định giải pháp bảo vệ và tài chính

Thông qua hệ sinh thái ngân hàng - bảo hiểm tích hợp, khách hàng có thể tiếp cận các giải pháp tài chính phù hợp với từng giai đoạn cuộc sống, từ bảo vệ sức khỏe, tích lũy tài chính đến đầu tư dài hạn. Danh mục sản phẩm hiện được phân phối qua VIB bao gồm bao gồm PRU-Bảo Vệ Tối Đa, PRU-Đầu Tư Vững Tiến cùng các giải pháp bảo vệ bổ trợ khác.

Điểm chung của các giải pháp này là tính linh hoạt và cá nhân hóa cao, cho phép khách hàng chủ động lựa chọn giữa các định hướng tập trung bảo vệ trước rủi ro, tích lũy tài chính dài hạn, hoặc kết hợp đồng thời bảo vệ và gia tăng tài sản - phù hợp với từng giai đoạn cuộc sống và khả năng tài chính của mỗi khách hàng. Phạm vi quyền lợi được thiết kế theo nhiều lớp, từ bảo vệ trước rủi ro tử vong, thương tật, bệnh hiểm nghèo đến chăm sóc sức khỏe, với khả năng tùy chỉnh và bổ sung các quyền lợi mở rộng theo nhu cầu thực tế của khách hàng và gia đình.

Đặc biệt, cùng với sự ra mắt của VIB Privilege Banking, khách hàng ưu tiên của VIB sẽ có thêm cơ hội tiếp cận các giải pháp đầu tư toàn diện thông qua hệ sinh thái hợp tác với các đối tác hàng đầu như Prudential - nơi các giải pháp bảo vệ tài chính, tích lũy và hoạch định tài sản dài hạn được tích hợp trong một trải nghiệm tài chính đồng bộ và cá nhân hóa hơn cho từng khách hàng.

Bà Tường Nguyễn, Phó Tổng Giám đốc kiêm Giám đốc Khối Ngân hàng Bán lẻ VIB cho biết: “VIB luôn hướng đến việc mang lại trải nghiệm tài chính toàn diện, minh bạch và thuận tiện cho khách hàng. Trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ của VIB, bancassurance là một phần trong hành trình giúp khách hàng chủ động bảo vệ tài chính, quản lý tài sản và hoạch định tương lai dài hạn một cách phù hợp hơn với nhu cầu của từng giai đoạn cuộc sống. Việc tiếp tục nâng cấp quan hệ hợp tác với Prudential không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, mà còn giúp khách hàng tiếp cận các giải pháp bảo vệ tài chính phù hợp chuẩn mực quốc tế thông qua trải nghiệm tư vấn chuyên nghiệp, nhất quán và lấy khách hàng làm trung tâm”.

Với nền tảng hợp tác đã được xây dựng và kiểm chứng trong hơn một thập kỷ, Prudential và VIB kỳ vọng sẽ tiếp tục đóng vai trò tiên phong trong việc thúc đẩy sự phát triển bền vững của thị trường phân phối bảo hiểm qua ngân hàng (bancassurance) tại Việt Nam - nơi chất lượng tư vấn, tính phù hợp của giải pháp tài chính và niềm tin dài hạn của khách hàng ngày càng trở thành nền tảng quan trọng cho sự phát triển của thị trường.

Thái Sơn