

VPBank được vinh danh tại Giải thưởng Trải nghiệm Châu Á 2025 nhờ dự án chuyển đổi số

11:42 27/09/2025

VPBank đã xuất sắc giành giải thưởng “Trải nghiệm Khách hàng của năm - Ngành Ngân hàng” tại Việt Nam nhờ sáng kiến Giao dịch Không Giấy tờ, nhằm số hóa hoàn toàn quy trình giao dịch tại quầy. Giải thưởng này không chỉ khẳng định uy tín và vị thế tiên phong của VPBank trong việc đổi mới trải nghiệm khách hàng mà còn thể hiện cam kết phát triển bền vững gắn liền với chiến lược ESG và định hướng số hóa, tạo dấu ấn về một thương hiệu hiện đại có trách nhiệm xã hội.



Ngày 25/9/2025, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) đã được vinh danh tại hạng mục giải thưởng “Trải nghiệm khách hàng của năm - ngành Ngân hàng” do Tạp chí Asian Business Review trao tặng. Giải thưởng là minh chứng rõ nét cho vị thế tiên phong của VPBank trong chuyển đổi số, khẳng định cam kết nâng cao trải nghiệm khách hàng và phát triển bền vững.

Vượt qua nhiều đối thủ cạnh tranh, sáng kiến về Giao dịch Không Giấy tờ của VPBank đã đón nhận nhiều đánh giá tích cực từ ban giám khảo (BGK) - là các nhân sự cấp cao đến từ các công ty kiểm toán/ tư vấn hàng đầu thế giới gồm

Ernst & Young, KPMG, PwC, Deloitte.... Giải thưởng được đánh giá dựa trên các tiêu chí bao gồm: bối cảnh của dự án, tính độc đáo và cải tiến, tính hiệu quả khi ứng dụng vào doanh nghiệp và ngành, tác động đến hoạt động kinh doanh và khả năng điều chỉnh linh hoạt trong hoạt động triển khai.

“Điểm nổi bật của sáng kiến này là loại bỏ hoàn toàn việc dùng chứng từ giấy. Thay vào đó, khách hàng sẽ nhận được ngay lập tức chứng từ điện tử qua email đã được Ngân hàng xác nhận bởi chữ ký số sau giao dịch. Điều này giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời giúp ngân hàng giảm rủi ro trong khâu định danh và kiểm soát sau giao dịch”, đại diện BGK chia sẻ.

Là một trong những ngân hàng tiên phong về công nghệ, VPBank đã triển khai sáng kiến Giao dịch Không Giấy tờ với các giải pháp và công nghệ nổi bật: Thứ nhất là số hóa quy trình giao dịch tại quầy: Hầu hết các giao dịch phát sinh tiền mặt: Nộp/rút tiền/chuyển khoản nội bộ & liên ngân hàng ... đều được thực hiện trên nền tảng số, không cần in ấn giấy tờ. Thứ hai là ứng dụng công nghệ sinh trắc học: Khách hàng xác thực bằng khuôn mặt hoặc các yếu tố sinh trắc học khác thay cho chứng từ giấy tại quầy. Thứ 3 là Tích hợp hệ sinh thái ngân hàng số: Khách hàng có thể thực hiện gần như toàn bộ giao dịch qua Internet Banking, VPBank NEO, các máy giao dịch tự động (ATM, CDM), giảm tối đa nhu cầu đến quầy giao dịch truyền thống. Thứ 4 là tự động hóa quy trình: VPBank đã triển khai hơn 300 quy trình tự động hóa (RPA), từ tiếp nhận hồ sơ, phê duyệt, đến chăm sóc khách hàng, giúp giảm thời gian xử lý và nâng cao trải nghiệm.

Nhờ ứng dụng sáng kiến này, VPBank đã thay đổi hoàn toàn trải nghiệm giao dịch tại quầy của khách hàng khi 100% giao dịch nộp, rút, chuyển khoản đều không dùng chứng từ giấy. Chứng từ điện tử kèm chữ ký số được gửi về email giúp truy xuất thuận tiện, đồng thời rút ngắn 40% thời gian xử lý giao dịch, tiết kiệm khoảng 90.000 tờ in mỗi tháng.

Sáng kiến cũng giúp giảm 50% thời gian vận hành nội bộ, tăng cường kiểm soát rủi ro, tự động hóa báo cáo theo quy định, 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.

“Bên cạnh việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, thông qua sáng kiến, VPBank thể hiện cam kết mạnh mẽ với sự phát triển bền vững, hướng đến xanh hóa trong ngành tài chính, nâng cao việc bảo vệ môi trường. Theo kế hoạch VPBank sẽ phủ rộng việc triển khai, áp dụng sáng kiến này trên toàn bộ hệ thống trong quý 4 năm nay”, đại diện ngân hàng chia sẻ thêm.

VPBank cũng là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam khai trương chi nhánh Flagship ở cả Hà Nội và TP HCM, với không gian giao dịch hiện đại, đẳng cấp, tích hợp

nhiều dịch vụ và công nghệ tiên tiến nhằm nâng tầm trải nghiệm khách hàng trên từng điểm chạm.

Nhờ vậy, VPBank đã thu được nhiều kết quả tích cực như: tổng số lượng khách hàng cá nhân trong năm 2025 tăng 20% so với 2024; 95% phiếu đánh giá khảo sát khách hàng khen ngợi về dịch vụ và số lượng phản ánh tiêu cực về chất lượng dịch vụ trong năm 2025 đã giảm đáng kể, chỉ 5% phiếu đánh giá cần cải thiện.

Giải thưởng Trải nghiệm Châu Á do Tạp chí Asian Business Review tổ chức nhằm vinh danh các sáng kiến sáng tạo của các doanh nghiệp tiên phong trong việc mang đến trải nghiệm dịch vụ tốt nhất tại Châu Á. Giải thưởng này không chỉ khẳng định uy tín và vị thế tiên phong của VPBank trong việc đổi mới trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần gia tăng sức mạnh thương hiệu thông qua việc nâng cao nhận diện, củng cố niềm tin và sự gắn bó của khách hàng, đối tác. Đồng thời, thể hiện cam kết phát triển bền vững gắn liền với chiến lược ESG và định hướng số hóa, tạo dấu ấn về một thương hiệu hiện đại có trách nhiệm xã hội.

Tuấn Phong