



NGÂN HÀNG SỐ VIỆT NAM TRONG KỶ NGUYÊN AI
CƠ HỘI BỨT PHÁ TĂNG TRƯỞNG VƯỢT TRỘI

CHƯƠNG TRÌNH

Thời gian: 14:00 – 17:30 | Thứ 5, Ngày 6/11/2025
Địa điểm: Phòng họp 103, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – 25 Lý Thường Kiệt, Hà Nội

Hội thảo sẽ quy tụ hơn 60 lãnh đạo cấp cao cùng các chuyên gia công nghệ uy tín trong và ngoài nước, nhằm thảo luận các chiến lược và thực tiễn để thúc đẩy cuộc cách mạng ngân hàng số tại Việt Nam trong kỷ nguyên dịch vụ tài chính được hỗ trợ bởi trí tuệ nhân tạo (AI). Thảo luận trong chương trình sẽ xoay quanh các chiến lược giúp ngân hàng Việt Nam triển khai AI hiệu quả, từ việc vượt qua rào cản nội bộ, cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng, xây dựng năng lực tổ chức, mở rộng hợp tác, đến cân bằng giữa tự động hóa và yếu tố con người trong hành trình số hóa.

13:30 - 14:00	ĐÓN TIẾP ĐẠI BIỂU
14:00 – 14:10	PHÁT BIỂU KHAI MẠC Ông Nguyễn Quốc Hùng, Phó Chủ tịch kiêm Tổng thư ký, Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam
14:10 – 14:30	PHÁT BIỂU CHÀO MỪNG - CHIA SẺ ĐỊNH HƯỚNG Ông Phạm Anh Tuấn, Vụ trưởng Vụ thanh toán, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam - Khai mở động lực tăng trưởng mới cho ngành ngân hàng Việt Nam: AI giúp ngân hàng thấu hiểu, dự đoán và tương tác cá nhân hóa với khách hàng theo thời gian thực, trên quy mô lớn — tạo ra giá trị rõ ràng và lợi thế cạnh tranh - Đảm bảo đổi mới an toàn và có thể mở rộng: Cập nhật quy định mới hỗ trợ ngân hàng triển khai trải nghiệm AI thế hệ mới, đồng thời đảm bảo tuân thủ và củng cố niềm tin khách hàng - Thúc đẩy hợp tác để nâng cao hiệu quả tương tác: Khai thác cơ hội hợp tác giữa ngân hàng với fintech, khu vực công và các ngành khác - Xây dựng niềm tin và tính minh bạch trong kỷ nguyên ngân hàng thông minh: Hướng dẫn và thực tiễn AI mới giúp đảm bảo mỗi trải nghiệm số cá nhân hóa đều tăng cường sự tin tưởng và lòng trung thành của khách hàng

MỞ KHOÁ TĂNG TRƯỞNG VƯỢT TRỘI VỚI SỨC MẠNH NGÂN HÀNG VẬN HÀNH BẰNG AI

Lãnh đạo từ Backbase

14:30 – 15:00

- **Thúc đẩy tăng trưởng quan hệ khách hàng bằng công nghệ AI:** Cách trí tuệ nhân tạo – AI sẽ giúp ngân hàng hiểu, dự đoán và tăng gắn kết với khách hàng thông qua các giải pháp siêu cá nhân hóa theo thời gian thực, trên quy mô lớn nhằm mang lại giá trị và lợi thế cạnh tranh vượt trội.
- **Nâng tầm trải nghiệm ở mọi phân khúc khách hàng:** Khám phá các thực tiễn thiết kế hành trình số liền mạch và cá nhân hóa cho khách hàng bán lẻ, SME và khách hàng ưu tiên, giúp nâng cao sự hài lòng và hiệu quả bán chéo sản phẩm.
- **Mở rộng dịch vụ hiệu quả với sự kết hợp giữa con người và AI:** Phân tích các chiến lược kết hợp tự động hóa và chuyên môn nhân sự để mang lại trải nghiệm nhất quán, chân thực và đáng nhớ cho khách hàng.
- **Tăng tốc chuyển đổi số đi đôi với quản trị rủi ro:** Lắng nghe cách các ngân hàng đầu ngành sử dụng nền tảng kiến trúc mở linh hoạt để triển khai đổi mới nhanh chóng, tích hợp năng lực mới và bảo vệ chiến lược tăng trưởng, nhưng không làm ảnh hưởng đến giá trị cốt lõi.

THẢO LUẬN BÀN TRÒN

Chủ đề thảo luận:

15:00 – 17:00

- **Chuyển đổi ứng dụng AI từ thử nghiệm sang triển khai quy mô lớn:** Những chiến lược hiệu quả nhất đã được triển khai nhằm giúp các ngân hàng Việt Nam vượt qua rào cản nội bộ và đạt được kết quả kinh doanh ấn tượng nhờ AI
- **Tạo ra trải nghiệm an toàn và cá nhân hóa:** Làm thế nào ngân hàng ứng dụng AI và tự động hóa nhằm mang lại trải nghiệm khách hàng ý nghĩa và xây dựng lòng trung thành lâu dài trong kỷ nguyên số?
- **Xây dựng tổ chức sẵn sàng cho AI quy mô lớn:** Những chuyển đổi về quản trị, kỹ năng và văn hóa nào đang được thực hiện để đảm bảo AI trở thành động lực cạnh tranh bền vững thay vì chỉ là hoạt động đổi mới mang tính hình thức?
- **Hợp tác để tăng trưởng bền vững, đảm bảo sự tin tưởng và tuân thủ:** Các ngân hàng đang phối hợp với cơ quan quản lý, đối tác fintech và công nghệ như thế nào để mở rộng quy mô và quản trị AI một cách có trách nhiệm, phù hợp với bối cảnh thay đổi nhanh chóng tại Việt Nam?
- **Cân bằng giữa tự động hóa và yếu tố con người:** Khi AI và các nền tảng số giúp tối ưu vận hành, đâu là những cách tiếp cận hiệu quả để duy trì mối quan hệ tin cậy, mang lại giá trị hơn cho khách hàng, ngoài việc tiết kiệm chi phí

Tham gia thảo luận:

- Lãnh đạo từ Hiệp hội Ngân hàng & Lãnh đạo Vụ Thanh toán
- Lãnh đạo Ngân hàng Quốc tế
- Lãnh đạo từ Ngân hàng TMCP
- Lãnh đạo từ Backbase

17:00 – 17:30

PHÁT BIỂU KẾT LUẬN & CHỤP ẢNH LƯU NIỆM

17:30

KẾT THÚC CHƯƠNG TRÌNH