

# NEWS— LETTER

02  
/ 2025



( SPOTLIGHT )

TỔNG KẾT CDS 6 THÁNG ĐẦU NĂM  
CHƯƠNG TRÌNH THI ĐUA TĂNG TỐC CDS

( SÁNG KIẾN CDS CÓ GÌ MỚI? )

M6S01    M2S07    M21S02.01  
M22S02    M23S06

( TRUYỀN THÔNG & ĐÀO TẠO )

( GÓC NHÌN )  
CN TP. HÀ NỘI & CN 12-TP.HCM

DIGITAL  
TRANSFORMATION  
JOURNEY

XO1

SPOTLIGHT

## Tổng kết Chuyển đổi số 06 tháng đầu năm

Đến hết tháng 6/2025, VietinBank đang triển khai **73 sáng kiến CDS**, trong đó **37 sáng kiến đã được thí điểm/go-live toàn hàng**.

Một số kết quả nổi bật (tính đến tháng 6 năm 2025):

Sáng kiến chuyển đổi số  
được triển khai

73

sáng kiến  
(kinh doanh & nền tảng)  
đang triển khai

37

sáng kiến  
(kinh doanh & nền tảng)  
đã ra mắt

Hiệu quả tài chính  
& tỷ lệ giải ngân online

Tổng TOI

1.200 tỷ

từ T1/2024 đến T6/2025

Tỷ lệ GNOL

46%

## SPOTLIGHT

# Chuyển đổi số 6 tháng cuối năm

Các sáng kiến/tính năng go-live trong 6 tháng cuối năm 2025

**Quý III/2025**

SẢN PHẨM

VAY SXKD ONLINE  
BỔ SUNG TÍNH NĂNG MỚI

VAY MUA NHÀ -  
ONBOARDING ONLINE

**Quý IV/2025**

HÀNH TRÌNH THẺ ONLINE

NỀN TẢNG THANH TOÁN

QUẢN LÝ GIA SẢN

HÀNH TRÌNH LC

HÀNH TRÌNH TÍN DỤNG KHDN

THÚC ĐẨY

CHURN\* KHDN

CHURN\* KHBL

NỀN TẢNG

MODULE HR APP\*\*

MERCHANT PLATFORM:  
POS & ECOM

QUẢN LÝ TIỀN MẶT

HỆ THỐNG CHUYỂN TIỀN SWIFT

VIETINBANK CRM 1.0

THU NỢ

THU HỒI NỢ TẬP TRUNG

NỀN TẢNG DCRS -  
PHÂN LUÔNG BÀN GIAO VÀ  
PHÂN LUÔNG GIẢI PHÁP

\*Quản lý tỉ lệ rời bỏ

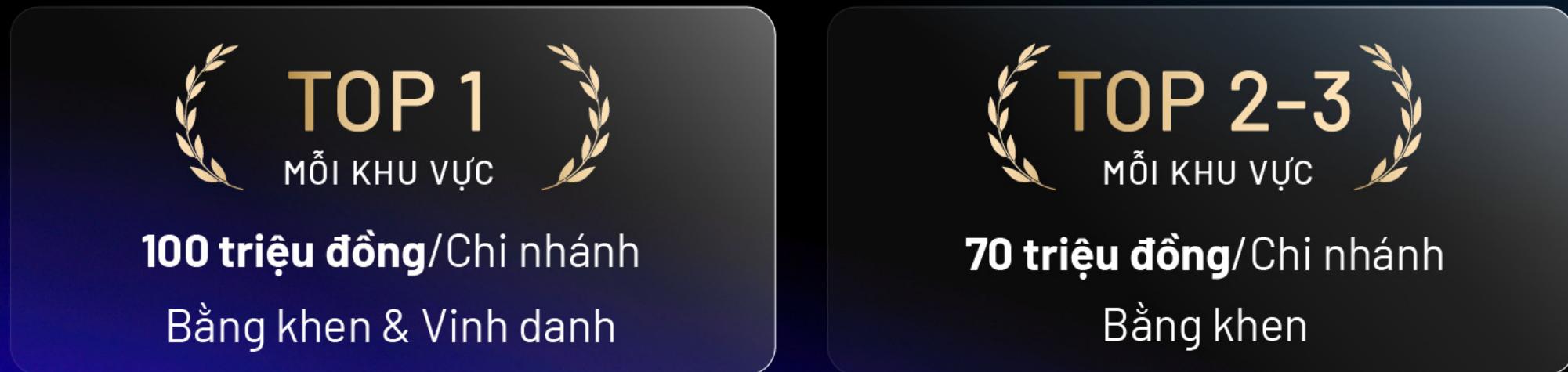
\*\* Module HR thuộc Ứng dụng My VietinBank

## SPOTLIGHT

## Chương trình thi đua 2025: Tăng tốc Chuyển đổi số

Ngày 19/6/2025, Văn phòng Chuyển đổi (TO) phát hành CV5151/TGD-NHCT-VPCĐ1\* về **Chương trình thi đua Hành trình Chuyển đổi số năm 2025** với tổng giá trị giải thưởng lên tới **1,68 tỷ đồng** dành cho **155 Chi nhánh** tại 07 khu vực.

- █ **Thời gian triển khai:** Từ 01/01/2025 – 30/11/2025
- █ **Cơ cấu giải thưởng theo khu vực:**



### Ψ SÁNG KIẾN CDS XÉT GIẢI

#### KHDN (5 Sáng kiến):

- M2S04 - Bán chéo sản phẩm thu phí
- M9S01 - Bán chéo sản phẩm vay SME
- M11S03 - Giải ngân & Bảo lãnh online eFAST
- M2S02 - Chuyển tiền ngoại tệ
- M2S07 - Nền tảng quản lý Merchant Platform

#### Bán lẻ (6 Sáng kiến):

- M5S01 - Nhận diện KH giàu có ẩn
- USL - Thấu chi/vay tiêu dùng online (không TSBĐ)
- M4S05 - Cải tiến iPay
- M7S02 - Hành trình thẻ online
- M6S03 - Số hóa sản phẩm vay SXKD
- M6S01 - Số hóa sản phẩm vay mua nhà

### 👉 ĐIỂM MỚI NĂM 2025



+ 4 SÁNG KIẾN MỚI  
(USL, M2S02,  
M6S01, M2S07)



BỔ SUNG TIÊU CHÍ  
HIỆU QUẢ  
(TOI, NII,...)



TÍNH ĐIỂM  
THEO HIỆU SUẤT  
(RPS)



THI ĐUA  
THEO KHU VỰC



GHI NHẬN  
KẾT QUẢ KHI  
TÍCH HỢP  
RMWB



NGƯỜNG XÉT  
ĐIỂM  
TỐI THIỂU

\* Chi tiết công văn đã được upload trên trang Intranet của Văn phòng Chuyển đổi

## SÁNG KIẾN CDS CÓ GÌ MỚI?

01

M2S07 ( SẢN PHẨM )

## Ra mắt dịch vụ VietQR Pay & Nền tảng quản lý Merchant Acquiring Platform (MAP) cho KHDN

Từ ngày 10/6/2025, VietinBank chính thức triển khai toàn hàng **dịch vụ VietQR Pay và nền tảng MAP dành cho khách hàng doanh nghiệp (KHDN)** - giải pháp hỗ trợ KHDN nhận thanh toán từ người mua bằng cách quét mã VietQR theo chuẩn Napas, đồng thời quản lý giao dịch hiệu quả thông qua hệ thống báo cáo chi tiết, trực quan.

### Lợi ích nổi bật

#### Đối với KHÁCH HÀNG

- ✓ Quản lý giao dịch thanh toán/hoàn tiền tức thời
- ✓ Hệ thống báo cáo chi tiết, đa chiều, dễ theo dõi
- ✓ Chủ động quản lý dịch vụ, phân quyền người dùng linh hoạt

#### Đối với CHI NHÁNH

- ✓ Tối ưu quy trình bán và triển khai dịch vụ cho RM
- ✓ Quản lý toàn trình: từ tiếp cận → thẩm định → triển khai → vận hành dịch vụ
- ✓ Rút ngắn thời gian, giảm thao tác thủ công cho RM
- ✓ Chi nhánh được chủ động miễn giảm 100% phí dịch vụ trong 12 tháng đầu

#### KẾT QUẢ TRONG THÁNG 6/2025

- ⇒ **16** Merchant triển khai
- ⇒ **20.000** giao dịch
- ⇒ **45 tỷ đồng** doanh số thanh toán



#### CHI NHÁNH CẦN PHỐI HỢP

- ✓ Phổ biến nội dung công văn đến các phòng KHDN, PGD, các đơn vị triển khai dịch vụ thanh toán và quản lý dòng tiền
- ✓ Cử cán bộ tham gia đào tạo của TSC & tổ chức đào tạo nội bộ tại Chi nhánh
- ✓ Phối hợp cùng các đơn vị TSC trong cấu hình dịch vụ, theo dõi vận hành, đối soát, thu phí và xử lý tra soát
- ✓ Chủ động chào bán dịch vụ tới khách hàng KHDN để khai thác hiệu quả tiềm năng thanh toán số

## SÁNG KIẾN CDS CÓ GÌ MỚI?

02

M6S01 ( SẢN PHẨM – THÍ ĐIỂM )

## Sáng kiến Cho vay mua nhà online triển khai thí điểm giai đoạn 2

Từ tháng 4/2025, VietinBank triển khai thí điểm chùm sáng kiến Cho vay mua nhà online nhằm số hóa hành trình vay, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hiệu quả bán hàng tại Chi nhánh.



### GIAI ĐOẠN 1(05/4 - 30/6)

Thí điểm tại 10 Chi nhánh (KV3, KV7) với các tính năng:

- Công cụ tính toán khoản vay
- Giới thiệu dự án hợp tác
- Đặt lịch tư vấn trực tuyến
- Tích hợp đẩy bán trên iPay Mobile (OTT/Banner)
- Kết quả: **5 Dự án Bất động sản** được đưa lên iPay; **Hơn 3.100 khách hàng** quan tâm, **gần 500 lượt** đặt lịch hẹn online.

Trước khi mở rộng triển khai thí điểm giai đoạn 2, trong tháng 6/2025, nhóm sáng kiến đã tổ chức workshop tại 3 khu vực (KV3, KV5, KV7) để đào tạo, giải đáp và ghi nhận ý kiến Chi nhánh, đảm bảo triển khai hiệu quả và đồng bộ.

### GIAI ĐOẠN 2 (30/6 - 30/9)

Mở rộng triển khai thí điểm tại **36 Chi nhánh** (tại các KV1,3,5,6,7)

- Mở rộng danh sách khách hàng tiềm năng (Whitelist)
- Tăng cường truyền thông, cá nhân hóa thông tin dự án và ưu đãi
- Tự động đẩy thông tin KH từ VietinBank iPay vào RMWB
- Triển khai thẩm định vay mua nhà dự án trên RLOS với quy trình nhanh, hiệu quả hơn, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ

## SÁNG KIẾN CDS CÓ GÌ MỚI?

03

M22S02 ( NỀN TẢNG )

## Giải pháp xác thực SSO & MFA: bảo mật & tiện lợi hơn

Sáng kiến M22S02 - Triển khai hệ thống đăng nhập một lần (Single sign-on - SSO) và Xác thực đa yếu tố (Multi-factor Authentication - MFA) đã chính thức hoàn thành. Hệ thống SSO hiện đã tích hợp với **30 ứng dụng**, dự kiến phục vụ không giới hạn số lượng người dùng; MFA hiện đang bảo vệ truy cập **9 ứng dụng** có truy cập từ internet cho hơn **23.000 người dùng** nội bộ. Việc triển khai SSO & MFA không chỉ hiện đại hóa hạ tầng bảo mật mà còn mang lại trải nghiệm đăng nhập mượt mà, an toàn. Đặc biệt, hệ thống cho phép tùy biến xác thực theo ngữ cảnh, hỗ trợ linh hoạt cho mô hình làm việc từ xa, đa thiết bị.

Với **SSO**, người dùng chỉ cần **một tài khoản, một lần đăng nhập** để truy cập hàng loạt hệ thống và giảm tới **70% sự cố liên quan đến mật khẩu**. Ước tính, mỗi cán bộ có thể tiết kiệm đến **15 giờ làm việc/năm**.

**MFA** bổ sung lớp bảo mật thứ hai, đơn giản nhưng hiệu quả, giúp giảm đến **99% nguy cơ tấn công đánh cắp mật khẩu**.



## SÁNG KIẾN CDS CÓ GÌ MỚI?

04

M21S02.01 ( NỀN TẢNG )

## Ra mắt sáng kiến Tối ưu SWIFT cho nghiệp vụ Tài trợ Thương mại

Từ ngày 20/04/2025, VietinBank chính thức triển khai sáng kiến **M21S02.01 - Tối ưu hệ thống chuyển tiền SWIFT và áp dụng chuẩn ISO 20022 (điện MX)** cho nghiệp vụ Tài trợ Thương mại (TTTM) trên toàn hệ thống. Chuẩn điện MX - nền tảng công nghệ tiên tiến đang được áp dụng rộng rãi toàn cầu - giúp giao dịch TTTM trở nên minh bạch, chính xác và an toàn hơn. Thay thế điện MT truyền thống, điện MX mang đến trải nghiệm vượt trội, hỗ trợ tối ưu kiểm soát rủi ro và chuẩn hóa kết nối quốc tế, đảm bảo vận hành thông suốt cho **1.000+ cán bộ tại 155 Chi nhánh & 10.000+ KHDN TTTM**.

Điện thanh toán, tra soát, sao kê chuẩn ISO20022 - thông tin phong phú, chuẩn quốc tế, mở ra cơ hội kết nối với mạng lưới **11.000 tổ chức tài chính** trên SWIFT, thúc đẩy mở rộng thị trường quốc tế.

Điểm nổi bật của sáng kiến khẳng định năng lực triển khai CDS nhanh và hiệu quả:

- ✓ **Sáng kiến go-live** sớm 07 tháng so với kế hoạch
- ✓ **Tiết kiệm trên 1 tỷ đồng** chi phí nhân sự thuê ngoài & **cắt giảm 37 tỷ đồng** nhờ không phát sinh chi phí Change Request (CR) với đối tác và chi phí bảo trì hàng năm



Để triển khai hiệu quả sáng kiến, cần sự phối hợp của CBNV:

- 👤 **Cán bộ tại Chi nhánh:** Được đào tạo kỹ lưỡng về nội dung điện MX, sẵn sàng trải nghiệm và đồng hành cùng Khách hàng.
- 👤 **Cán bộ tại Trụ sở chính:** Được đào tạo bài bản 1-1 và thực hành thành thạo, sẵn sàng trải nghiệm và đồng hành cùng Khách hàng/Chi nhánh.

Sáng kiến không chỉ là bước chuyển mạnh mẽ trong hiện đại hóa giao dịch quốc tế mà còn giúp VietinBank hội nhập với hệ thống tài chính toàn cầu và nâng tầm dịch vụ TTTM.

## M23S06 ( NỀN TẢNG )

## Chuẩn hóa công cụ Agile với Jira Cloud

VietinBank chính thức triển khai sáng kiến **M23S06 - Chuẩn hóa công cụ Agile**, đưa toàn bộ hoạt động quản lý tiến độ các sáng kiến chuyển đổi số lên nền tảng **Jira & Confluence Cloud**. Sáng kiến giúp hiện đại hóa quy trình quản lý dự án, cụ thể:

- ☑ **Tăng hiệu quả quản lý dự án:** Jira On Cloud giúp theo dõi tiến độ, tài liệu và phối hợp đa bên minh bạch, hiệu quả
- ☑ Nền tảng On cloud cho phép **truy cập mọi lúc, mọi nơi** qua máy tính và điện thoại, hỗ trợ môi trường làm việc linh hoạt, tối ưu hiệu suất làm việc
- ☑ Tích hợp các **tiêu chuẩn bảo mật cao**, đảm bảo **an toàn dữ liệu** (một trong những hệ thống đầu tiên áp dụng Soft Token Entrust và Xác thực 2 bước)

Đến nay, **gần 600 cán bộ** các phòng/ban tại Trụ sở chính đã được cấp license sử dụng và gần **6800 công việc (issue)** đã được tạo mới và tiếp tục theo dõi tiến độ sau go live Jira On Cloud.

M23S06 đánh dấu bước tiến quan trọng trong hành trình xây dựng môi trường làm việc số - linh hoạt, minh bạch và kết nối mạnh mẽ tại VietinBank.



## TRUYỀN THÔNG & ĐÀO TẠO

Trong Quý II/2025, Văn phòng Chuyển đổi (TO) đã liên tục triển khai các hoạt động truyền thông nhằm lan tỏa thông tin, thúc đẩy tinh thần chuyển đổi và đồng hành cùng các đơn vị trong hành trình chuyển đổi số, góp phần kết nối và thúc đẩy sự tham gia tích cực của CBNV toàn hệ thống:

- **Truyền thông tại các Hội nghị thúc đẩy kinh doanh** tại các Chi nhánh: Phối hợp cùng các khối kinh doanh thúc đẩy chuyển đổi số vào hoạt động kinh doanh.
- **Truyền thông tại Hội nghị sơ kết 6 tháng đầu năm**: Tổng kết hành trình chuyển đổi số nửa đầu năm 2025 và định hướng triển khai 6 tháng cuối năm.
- **Đồng hành cùng các sáng kiến chuyển đổi số**: Tham gia cùng các workshop tại các khu vực để chia sẻ, hỗ trợ Chi nhánh triển khai và lan tỏa tinh thần đổi mới.



Hội nghị sơ kết công tác Đảng, hoạt động kinh doanh 6 tháng đầu năm và triển khai nhiệm vụ 6 tháng cuối năm 2025

## CHIA SẺ

## Chi nhánh TP. Hà Nội: Tăng tốc chuyển đổi với sáng kiến M5S01 - Nhận diện khách hàng giàu có ẩn

Với tư duy đổi mới và quyết tâm chuyển mình mạnh mẽ, Chi nhánh TP. Hà Nội (CN) triển khai sáng kiến M5S01 như một nhiệm vụ trọng tâm trong năm 2025. Ngay từ đầu năm, Ban Chuyển đổi số do Giám đốc Chi nhánh trực tiếp chỉ đạo giao KPI rõ ràng cho từng phòng, gắn kết quả với khen thưởng, từ đó tạo động lực mạnh mẽ cho toàn thể CBNV. Tinh thần "*chuyển đổi số là nhiệm vụ tiên quyết*" được lan tỏa mạnh mẽ tới từng CBNV. Nhờ chiến lược rõ ràng, chỉ đạo sát sao và tinh thần đồng lòng của toàn bộ CBNV, Chi nhánh TP. Hà Nội liên tục nằm trong **Top 5 đơn vị có TOI tăng thêm cao nhất của sáng kiến M5S01**. Để đạt được kết quả đó, CN đã xây dựng lộ trình bài bản để triển khai, từ chuẩn hóa dữ liệu, thiết kế kịch bản bán hàng chi tiết đến đào tạo đồng bộ toàn hệ thống bán lẻ. Nhờ sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban và sự tham gia chủ động của từng cá nhân, M5S01 được triển khai hiệu quả, thực chất.

Các yếu tố tạo nên thành công của M5S01 tại Chi nhánh TP. Hà Nội:

- ✓ **Tổ chức triển khai khoa học và đồng bộ:** Kịch bản bán rõ ràng; dữ liệu chuẩn hóa; cập nhật tiến độ và điều chỉnh thường xuyên.



📷 Chi nhánh TP. Hà Nội

- ✓ **Tận dụng sức mạnh tập thể:** Vai trò được phân công cụ thể; đào tạo liên tục; tinh thần phối hợp xuyên suốt giữa các phòng.
- ✓ **Đo lường & cải tiến liên tục:** Theo dõi kết quả hàng tuần qua điểm tin; chia sẻ bài học kinh nghiệm; vinh danh kịp thời tới đơn vị.
- ✓ **Tiếp cận cá nhân hóa:** Kịch bản bán rõ ràng, cá nhân hóa Tư vấn theo từng hồ sơ khách hàng; giám sát sát sao quá trình triển khai tại đơn vị.

“**TIỂU BAN CDS BÁN LẺ**  
CN TP. Hà Nội

## CHIA SẺ

## CN12 TP.HCM – Biến chuyển đổi số thành động lực phục vụ khách hàng tốt hơn

Không dừng lại ở việc tiếp cận chuyển đổi số như một xu hướng, Chi nhánh 12 TP.HCM (CN) xem đây là một đòn bẩy để nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng. Với tinh thần quyết liệt và hành động cụ thể, Chi nhánh đã triển khai hiệu quả 02 sáng kiến trọng điểm: **M6S03 - Giải ngân online Khách hàng bán lẻ SXKD** và **M11S03 - Giải ngân, Bảo lãnh online Khách hàng doanh nghiệp**.

Thành công của CN bắt đầu từ việc **thay đổi tư duy và hành động thực tế**.

- ✓ **Đào tạo:** Các buổi chia sẻ nội bộ được tổ chức ngắn gọn, tập trung vào tình huống thực tiễn để lan tỏa nhận thức về những lợi ích rõ ràng của giải ngân online: minh bạch, tiết kiệm thời gian và giảm thiểu rủi ro.
- ✓ **Quy trình nội bộ:** Tối ưu quy trình phối hợp nội bộ, chuẩn hóa hồ sơ và phân công rõ vai trò từng cá nhân.
- ✓ **Đồng hành vs Khách hàng:** Chọn đúng khách hàng mục tiêu bằng cách phân loại hồ sơ, tập trung vào nhóm có khả năng chuyển đổi cao, hướng đến mục tiêu 100% KH kinh doanh thực hiện GNOL.
- ✓ **Đồng hành cùng khách hàng trong từng bước** – từ gửi video hướng dẫn qua Zalo đến trực tiếp hỗ trợ khách hàng thao tác lần đầu.



Chi nhánh 12 TP. HCM

### ✓ Truyền thông:

- ➔ Kết quả triển khai được ghi nhận kịp thời thông qua việc lồng ghép chỉ tiêu GNOL vào KPI cá nhân, liên tục cập nhật kết quả hàng tuần và khen thưởng định kỳ để lan tỏa động lực.
- ➔ Duy trì sự linh hoạt bằng cách lắng nghe ý kiến phản hồi qua nhóm nội bộ để nhanh chóng đề xuất điều chỉnh và xử lý vướng mắc, đảm bảo tính chủ động, liên tục và hiệu quả.

“**CHỊ PHAN THỊ ÁNH PHƯỢNG**

Đại sứ chuyển đổi Chi nhánh 12 - TP.HCM

X-SPACE

Quét mã QR  
Để đặt câu hỏi cho TO về hành trình chuyển đổi



Transformation Office  
✉️ T0.Comms@vietinbank.vn