



Thông cáo báo chí

TẬP ĐOÀN HSBC VÀ GOOGLE CLOUD CÔNG BỐ THỎA THUẬN HỢP TÁC VỀ AI NHẪM THÚC ĐẨY CHUYỂN ĐỔI NGÂN HÀNG

- Thỏa thuận hợp tác chiến lược lâu dài nhằm đẩy nhanh quá trình ứng dụng AI trong toàn bộ sản phẩm và dịch vụ của HSBC trên toàn cầu
- Trọng tâm triển khai ban đầu gồm ba lĩnh vực: hỗ trợ quản lý tài sản chuyên biệt có độ cá nhân hóa cực cao, quản trị rủi ro tội phạm tài chính chặt chẽ hơn và công cụ AI nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ từ đội ngũ nhân viên tuyển đầu và các nhân viên quản lý quan hệ khách hàng.
- Thỏa thuận dự kiến sẽ tạo điều kiện để HSBC triển khai hơn 200 cách ứng dụng AI mới trong vòng hai năm tới, đồng thời ưu tiên những sáng kiến mang lại giá trị cao nhất, ước tính mỗi sáng kiến mang lại giá trị trên 100 triệu USD.

HSBC và Google Cloud vừa công bố thỏa thuận hợp tác lâu dài nhằm xây dựng và triển khai năng lực AI của HSBC tại các thị trường trên thế giới, thúc đẩy đổi mới, sáng tạo trong những lĩnh vực như dịch vụ tư vấn chuyên biệt có độ cá nhân hóa cực cao và quản trị rủi ro tội phạm tài chính.

Thỏa thuận hợp tác mới này sẽ đẩy nhanh quá trình thay đổi hướng đến cách làm việc tích hợp AI trên toàn hệ thống HSBC trên thế giới. HSBC sẽ phối hợp cùng các đội ngũ kỹ sư của Google Cloud và Google DeepMind để hợp tác trong các công cụ và chương trình ứng dụng AI mới, song song với việc tiếp cận năng lực trí tuệ nhân tạo tự chủ (agentic AI) mới nhất của Google, bao gồm các mô hình Gemini và nền tảng Gemini Enterprise Agent.

Thỏa thuận hợp tác này dự kiến sẽ tạo điều kiện để HSBC triển khai hơn 200 cách ứng dụng AI mới trong vòng hai năm tới. Bên cạnh đơn giản hóa các quy trình, chương trình cũng hỗ trợ khoanh vùng ưu tiên những sáng kiến mang lại giá trị cao nhất để đầu tư và triển khai tại HSBC. Ngân hàng ước tính mỗi sáng kiến đó có thể mang lại hơn 100 triệu USD nhờ tăng doanh thu trực tiếp hoặc cải thiện hiệu quả trên diện rộng. Trước thỏa thuận hợp tác này, HSBC đã có hơn 600 ứng dụng đang vận hành trên Google Cloud.

Chương trình hợp tác sẽ bắt đầu với ba lĩnh vực trọng tâm:

- **Hỗ trợ quản lý tài sản chuyên biệt có độ cá nhân hóa cực cao:** HSBC sẽ thay đổi toàn diện cách phục vụ khách hàng trong hỗ trợ quản lý tài sản nhờ kết hợp thông tin chuyên sâu, sắc sảo dựa trên AI với kỹ năng chuyên môn của nhân viên quản lý quan hệ khách hàng. Điều này sẽ giúp hàng nghìn nhân viên quản lý quan hệ khách hàng của HSBC cung cấp hỗ trợ tài chính chủ động hơn, được “đo ni đóng giày”, cùng tư vấn theo thời gian thực cho khách hàng ở mọi giai đoạn trong hành trình khách hàng một cách an toàn và bảo mật.
- **Quản trị rủi ro tội phạm tài chính chặt chẽ hơn:** HSBC sẽ triển khai AI tạo sinh và AI tự chủ nhằm xây dựng một hệ thống phòng chống tội phạm tài chính có khả năng phát hiện rủi ro ở giai đoạn sớm hơn, giúp phòng ngừa thiệt hại và tạo trải nghiệm xuyên suốt hơn cho khách hàng. Thông qua những sáng kiến đó, HSBC hy vọng có thể can thiệp nhanh gấp đôi khi phát hiện rủi ro trên gần một tỷ giao dịch ngân hàng quét dấu hiệu tội phạm tài chính mỗi tháng.
- **Đội ngũ được tăng cường năng lực nhờ AI:** HSBC sẽ tăng cường năng lực cho nhân viên tuyến đầu và các nhân viên quản lý quan hệ khách hàng bằng cách trang bị cho họ trợ lý hỗ trợ ra quyết định ứng dụng AI vốn đang giúp hàng nghìn nhân viên giảm thời gian xử lý công việc giấy tờ và chuẩn bị cho các cuộc gặp khách hàng từ nhiều giờ xuống còn vài phút. HSBC cũng sẽ nỗ lực hệ thống hoá các quy trình luật định thành một kết cấu AI nhằm hỗ trợ cung cấp nhất quán các phương án và phân tích có cấu trúc, giúp các chuyên viên ngân hàng sử dụng hiệu quả hơn trong quá trình ra quyết định. Điều này giúp nhân viên HSBC có thêm thời gian tập trung đưa ra thông tin chuyên sâu nhanh hơn với giao tiếp, kết nối thấu cảm giữa người với người được cá nhân hóa dành riêng cho khách hàng, đồng thời vẫn đặt phán đoán của con người ở vị trí trung tâm.

Thỏa thuận hợp tác lần này khẳng định cam kết của HSBC trong việc phát triển các giải pháp AI mới cùng các đối tác, cân bằng giữa năng lực nội bộ và các hợp tác chiến lược, đồng thời duy trì trọng tâm mạnh mẽ vào quản trị rủi ro hiệu quả.

Ông Georges Elhedery, Tổng Giám đốc Tập đoàn HSBC, chia sẻ: “AI đang trở thành một trong những công nghệ định hình thời đại của chúng ta, cho phép chúng ta tạo ra trải nghiệm được cá nhân hoá cho từng khách hàng, được cung cấp theo thời gian thực và trên quy mô lớn, đồng thời, về cốt lõi, vẫn duy trì yếu tố con người trong quá trình phán đoán, ra quyết định và duy trì trách nhiệm. Thỏa thuận hợp tác như với Google Cloud giúp chúng tôi trang bị cho nhân viên những công cụ cần thiết để sẵn sàng cho tương lai và hỗ trợ chúng tôi xây dựng một HSBC đơn giản, linh hoạt, nhanh hơn và đầy mạnh cá nhân hơn.”

Ông Thomas Kurian, CEO, Google Cloud, cho biết: “Thỏa thuận hợp tác giữa chúng tôi với HSBC là một hình mẫu cho tương lai ngành dịch vụ tài chính. Thông qua đẩy mạnh ứng dụng AI với Gemini, nền tảng Gemini Enterprise Agent, các kỹ sư triển khai trực tiếp và chuyên môn nghiên cứu của Google DeepMind, HSBC đang xây dựng một ngân hàng thông minh hơn, bền bỉ hơn và phản hồi nhanh hơn, có thể tạo ra giá trị ý nghĩa cho khách hàng của mình.”

Ends/more

Thông tin báo chí vui lòng liên hệ:

Nguyễn Thị Thu Phương

+028 3520 6208

phuong1.nguyen@hsbc.com.vn

Về HSBC

HSBC Holdings plc, công ty mẹ của HSBC, có trụ sở tại London. HSBC phục vụ khách hàng trên toàn thế giới từ các văn phòng ở 56 quốc gia và vùng lãnh thổ. Với tổng tài sản đạt 3.306 tỷ USD tính đến 31/3/2026, HSBC là một trong những tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính và ngân hàng lớn nhất thế giới.

Về Google Cloud

Google Cloud là cách tiếp cận mới đối với điện toán đám mây, cung cấp các công cụ về AI, hạ tầng, phát triển phần mềm, dữ liệu, bảo mật và cộng tác được xây dựng cho nhu cầu của hiện tại và tương lai. Google Cloud mang đến một hệ thống AI mạnh mẽ, được tích hợp đầy đủ và tối ưu hóa, dựa trên hạ tầng quy mô toàn cầu của chính mình, các chip được thiết kế riêng, các mô hình AI tạo sinh và nền tảng phát triển, cùng các ứng dụng được hỗ trợ bởi AI, nhằm giúp các tổ chức thực hiện chuyển đổi.

Ends/all