

Agribank chuyển đổi số để mang tiện ích đến khách hàng

11:05 20/01/2022

Thời gian qua, Agribank xác định việc chuyển đổi số trước tiên là chuyển đổi về nhận thức, từ đó dần đưa chuyển đổi số hiện diện trong quản trị điều hành và mọi hoạt động của Agribank.

Đóng vai trò quan trọng trong chiến lược chuyển đổi số quốc gia, ngành Ngân hàng đang có những bước đi mạnh mẽ và đúng hướng trên con đường chuyển đổi số, nhất là trong bối cảnh có nhiều điều kiện thuận lợi, khung pháp lý đang ngày càng hoàn thiện.

Sớm nhận biết được chuyển đổi số chính là cơ hội để đẩy mạnh phát triển, bắt kịp xu hướng thời đại, nhưng cũng là thách thức không nhỏ đối với Agribank để có thể đuổi kịp với tốc độ chuyển đổi số và xu thế cạnh tranh của các ngân hàng thương mại cổ phần trong hệ thống, thời gian qua, Agribank xác định việc chuyển đổi số trước tiên là chuyển đổi về nhận thức, từ đó dần đưa chuyển đổi số hiện diện trong quản trị điều hành và mọi hoạt động của Agribank.



Bước chuyển về nhận thức

Để hoàn thành mục tiêu chuyển đổi số, Đảng ủy Agribank lãnh đạo, chỉ đạo đẩy mạnh công tác tuyên truyền, quán triệt, triển khai trong toàn hệ thống các nghị quyết, kết luận, chỉ thị và các văn bản chỉ đạo của Trung ương, Chính phủ về thực hiện chuyển đổi số, trong đó tăng cường truyền thông nội bộ trên cơ sở bám sát các chỉ thị, nghị quyết của Đảng, Chính phủ về cách mạng công nghiệp 4.0, chuyển đổi số; động viên, khuyến khích cán bộ, đảng viên, người lao động nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm về chuyển đổi số trong thực hiện nhiệm vụ cũng như trong cuộc sống, góp phần đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số của Agribank và ngành Ngân hàng.

Với việc xác định việc chuyển đổi số trước tiên là chuyển đổi về nhận thức, từ đó dần đưa chuyển đổi số hiện diện trong quản trị điều hành và mọi hoạt động của Agribank thông qua đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, từng bước xây dựng môi trường làm việc trực tuyến; chú trọng phát triển cung cấp sản phẩm dịch vụ trực tuyến phục vụ khách hàng, đối tác, góp phần tạo điều kiện, giảm chi phí và tiết kiệm thời gian đi lại cho người dân và doanh nghiệp trong giao dịch thanh toán... ngày 25/12/2020, Đảng ủy Agribank ban hành Nghị quyết số 01-NQ/ĐU-NHNo về “Tăng cường đổi mới khoa học công nghệ, hướng đến mục tiêu ngân hàng số, đáp ứng yêu cầu quản trị ngân hàng hiện đại” với mục tiêu tổng quát đó là tận dụng có hiệu quả các cơ hội do cuộc CMCN 4.0 đem lại để đẩy nhanh quá trình nghiên cứu ứng dụng công nghệ số trong mọi mặt hoạt động, tăng cường năng lực quản lý và nâng cao chất lượng, hiệu quả

hoạt động ngân hàng; xây dựng Agribank trở thành ngân hàng hiện đại, hàng đầu về bán lẻ tại Việt Nam. Hội đồng thành viên Agribank cũng đã ban hành Kế hoạch hành động (Quyết định số 30/QĐ-HĐTV-TTT ngày 19/01/2021) với mục tiêu cụ thể hóa các giải pháp nhằm đổi mới tư duy, nâng cao nhận thức về cuộc CMCN 4.0, nâng cao năng lực quản lý, hiệu quả hoạt động của Agribank; xây dựng cơ chế chính sách, quản lý thúc đẩy chuyển đổi số Agribank, tạo thuận lợi cho đổi mới sáng tạo; phát triển hạ tầng số, công nghệ hiện đại để đáp ứng yêu cầu CMCN 4.0 góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp đến khách hàng, đối tác; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong toàn hệ thống Agribank để thích ứng với bối cảnh 4.0; đáp ứng được yêu cầu chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng.



Chuyển đổi để phục vụ khách hàng và nền kinh tế tốt hơn

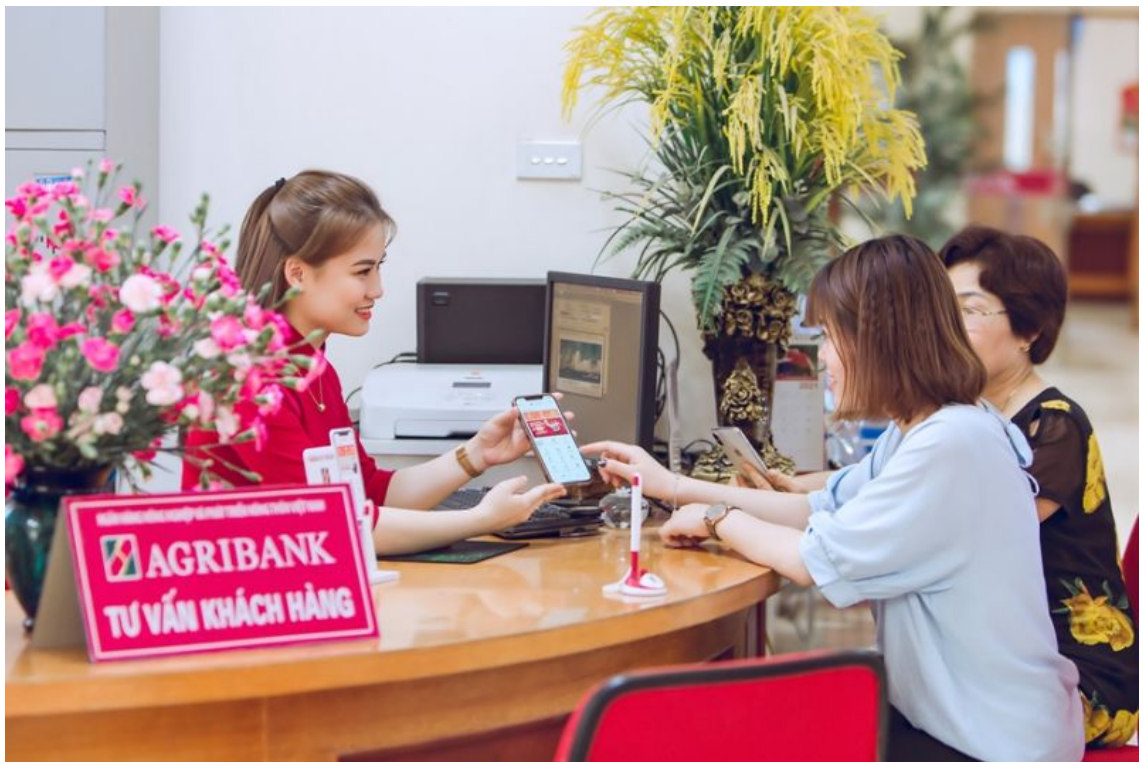
Thời gian qua, Agribank đã ưu tiên đầu tư các dự án công nghệ nhằm nâng cấp hạ tầng các trung tâm dữ liệu, hệ thống mạng, tăng cường an ninh bảo mật, đảm bảo cho các hệ thống CNTT luôn hoạt động ổn định, an toàn; phát triển các hệ thống ứng dụng phục vụ yêu cầu quản trị điều hành và phát triển dịch vụ sản phẩm mới, kênh phân phối mới...

Agribank đã ứng dụng các công nghệ tiên tiến, giải pháp mới vào hoạt động thanh toán nhằm tăng tốc độ thanh toán, tăng cường an toàn, bảo mật dịch vụ, gia tăng trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng như xác thực sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt); thanh toán qua mã QR; giải pháp chấp nhận thanh toán linh hoạt trên thiết bị di động v.v... mang lại trải nghiệm mới cho khách hàng.

Agribank cũng hợp tác với doanh nghiệp Fintech để triển khai ứng dụng thanh toán di động, ví điện tử, cổng thanh toán,... qua đó cho phép khách hàng dễ dàng thực hiện giao dịch thanh toán hàng ngày (trả tiền taxi, điện, nước, viễn thông, học phí, viện phí, chuyển tiền,...) từ điện thoại, máy tính có kết nối Internet mà không cần đến phòng giao dịch ngân hàng; tạo thuận lợi cho khách hàng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa được tiếp cận dịch vụ tài chính.

Nhờ ứng dụng công nghệ số, các sản phẩm dịch vụ của Agribank ngày càng cải thiện, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Điển hình như dịch vụ thẻ của Agribank tiếp tục duy trì đà tăng trưởng mạnh, phát triển ổn định cả về quy mô, số lượng và chất lượng dịch vụ. Agribank hiện đã chuyển đổi toàn bộ hệ thống thiết bị POS sang công nghệ EMV và triển khai công nghệ thẻ không tiếp xúc nhằm hạn chế rủi ro, chi phí cho khách hàng. Agribank cũng đang triển khai hiệu quả mô hình Autobank với sản phẩm lõi là CDM/CRM nhằm tiết giảm chi phí vận hành, chi phí kiểm quỹ, tiếp quỹ ATM, giảm áp lực cho giao dịch tại quầy tiến tới thay thế dần các Phòng giao dịch truyền thống.

Thời gian tới, Agribank tiếp tục nghiên cứu, triển khai mô hình Autobank áp dụng phương thức định danh khách hàng e-KYC bằng công nghệ sinh trắc học (cả khuôn mặt và vân tay) cho phép khách hàng đăng ký thông tin khách hàng (CIF) trực tuyến, đăng ký mở tài khoản trực tuyến, đăng ký phát hành thẻ, nhu cầu vay vốn trực tuyến thay vì phải vào quầy giao dịch, v.v.. nhằm số hóa 100% dịch vụ cho khách hàng ở khu vực nông nghiệp, nông thôn. Bên cạnh đó, Agribank sẽ tiếp tục đầu tư phát triển hơn nữa các dịch vụ E-Mobile Banking, Internet Banking để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng mọi lúc, mọi nơi.



Agribank cũng là một trong những ngân hàng đầu tiên ứng dụng công nghệ định danh điện tử eKYC góp phần đơn giản hóa quy trình mở tài khoản, góp phần nâng cao trải nghiệm sử dụng sản phẩm đối với khách hàng. Đây là dịch vụ vừa để thích ứng với đại dịch, vừa đáp ứng nhu cầu và nâng cao tiện ích, tính an toàn trong giao dịch phục vụ khách hàng.

Thông qua ứng dụng Agribank E-Mobile Banking, công nghệ định danh điện tử eKYC đã giúp khách hàng mở tài khoản từ xa một cách nhanh chóng. Nổi bật với loạt ưu điểm như thời gian mở tài khoản nhanh, chính xác và bảo đảm an toàn, công nghệ eKYC được kỳ vọng sẽ giúp Agribank đẩy nhanh quá trình chuyển đổi số đang diễn ra, nâng cao trải nghiệm cho khách hàng sử dụng.

Trong quá trình triển khai eKYC, Agribank đã ứng dụng các công nghệ trí tuệ nhân tạo hiện đại nhất như công nghệ đọc dữ liệu hình ảnh (OCR), công nghệ nhận diện gương mặt (FAC)... Đây là những nền tảng công nghệ hiện đại, đáng tin cậy, bảo đảm tính minh bạch, nhanh chóng, giúp khách hàng thuận lợi hơn khi thực hiện mở tài khoản ngân hàng.

Việc áp dụng eKYC khẳng định quyết tâm chuyển đổi số toàn diện của Agribank, đồng thời thể hiện nỗ lực không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng lợi ích và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Qua đó góp phần giảm thiểu một số thủ tục giấy tờ, giải tỏa áp lực trong khâu vận hành, nhất là đối với nhân viên tại quầy giao dịch, nâng cao năng suất làm việc tại ngân hàng. Đây cũng là cơ hội để hệ thống Agribank mở rộng phạm vi tiếp cận khách hàng, đặc biệt là phục vụ tốt hơn đối tượng khách hàng truyền thống khu vực nông thôn, vùng

sâu vùng xa có thể dễ dàng mở tài khoản và trải nghiệm các tiện ích từ các dịch vụ ngân hàng điện tử.

Trong bối cảnh dịch bệnh COVID-19 diễn biến phức tạp, eKYC xóa bỏ khoảng cách, thay thế các tương tác vật lý, giảm thiểu tối đa sự tiếp xúc trực tiếp, nâng cao hiệu quả công tác phòng, chống dịch. Đặc biệt, tính năng VNPAY-QR tích hợp trên ứng dụng Agribank E-Mobile Banking sẽ giúp khách hàng thanh toán đơn giản, dễ dàng và an toàn. Người dùng có thể quét mã thanh toán tại hơn 150.000 điểm chấp nhận VNPAY-QR trên toàn quốc tại các cửa hàng, siêu thị thực phẩm, đồ dùng thiết yếu và tại các website thương mại điện tử, mua sắm trực tuyến.

Cùng với hệ thống ngân hàng Việt Nam, Agribank đang nỗ lực nhanh chóng thích ứng và thiết lập khuôn khổ chuyển đổi số mạnh mẽ, ứng dụng nhiều giải pháp công nghệ tiên tiến, nhằm tạo ra một hệ sinh thái mở cho cả lĩnh vực tài chính - ngân hàng và mang đến sự tiện lợi, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng hiện đại.

Bảo Linh