

Agribank chuyển mình trong thời đại cách mạng công nghiệp 4.0

11:38 22/02/2019

Làn sóng cách mạng công nghiệp 4.0 (CMCN 4.0) đang lan tỏa hết sức mạnh mẽ. Không nằm ngoài ảnh hưởng của vòng xoáy đó, Agribank cùng ngành Ngân hàng chú trọng phát triển và hỗ trợ khách hàng tiếp cận với các loại hình dịch vụ ngân hàng số trên nền tảng phát huy thế mạnh về công nghệ thông tin...

Tiên phong đón sóng 4.0

Có thể nói, hệ thống ngân hàng Việt Nam là một trong những ngành tiên phong, đón đầu xu hướng phát triển cách mạng công nghiệp 4.0. Theo đó, các ngân hàng quốc nội đã chủ động nghiên cứu, đầu tư mạnh mẽ vào một số công nghệ thành tựu của CMCN 4.0 trong sản phẩm, dịch vụ, hoạt động và quản trị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, gia tăng trải nghiệm của khách hàng. Đây cũng là hoạt động thiết thực của ngành Ngân hàng trong việc cụ thể hóa các nhiệm vụ theo Chỉ thị số 16/CT-TTg ngày 4/5/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường năng lực tiếp cận cuộc CMCN 4.0. Theo đó, NHNN nỗ lực hoàn thiện hành lang pháp lý hỗ trợ cho hoạt động thanh toán, phát triển hạ tầng công nghệ thông tin (CNTT), an toàn, bảo mật, đẩy mạnh cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia và Chính phủ điện tử, trong đó đặc biệt chú trọng tăng cường công tác truyền thông và nghiên cứu khoa học về ứng dụng công nghệ 4.0 trong ngành ngân hàng.

Xu thế chung của các Ngân hàng là sự dịch chuyển kênh phân phối sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống từ các chi nhánh, quầy giao dịch, ATM vật lý sang các kênh số hóa, giúp tương tác khách hàng nhiều và hiệu quả hơn. Và Agribank cũng không nằm ngoài xu thế này.



Agribank phát triển cung ứng nhiều SPDV đáp ứng nhu cầu khách hàng trong thời đại CMCN 4.0

Năm 2018 và hiện nay, Agribank tập trung phát triển các SPDV, khai thác thế mạnh, phát huy lợi thế về nền tảng công nghệ thông tin hiện đại, cụ thể:

Đối với nhóm dịch vụ thanh toán trong nước, Agribank phát triển dịch vụ này trên nhiều kênh thanh toán như SMS, Internet Banking, ATM, tại quầy giao dịch, tăng tiện ích cho khách hàng sử dụng; triển khai thỏa thuận hợp tác tổ chức phối hợp thu ngân sách nhà nước, bảo lãnh thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, thu phí, lệ phí của cơ quan quản lý bằng phương thức điện tử với Tổng cục Hải quan; phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hà Nội thực hiện cải cách thủ tục đăng ký tài khoản ngân hàng cho doanh nghiệp mới trên địa bàn để phục vụ thu hộ hóa đơn dịch vụ điện, nước, viễn thông...



Nhiều SPDV ứng dụng nền tảng công nghệ thông tin hiện đại của Agribank được nhiều khách hàng ưu tiên lựa chọn

Đối với nhóm dịch vụ kinh doanh ngoại hối, Agribank triển khai chương trình tài trợ xuất nhập khẩu ưu đãi lãi suất thu hút khách hàng là các doanh nghiệp XNK; phát triển các SPDV mới liên quan đến tài trợ thương mại...

Đối với nhóm dịch vụ kiều hối, Agribank phát triển sản phẩm kiều hối mới và cải tiến dịch vụ; triển khai các chương trình khuyến mại, giới thiệu dịch vụ này đến hàng nghìn công nhân xuất khẩu lao động tại Trung tâm lao động nước ngoài và Công ty XKLD sang thị trường Nhật Bản, Hàn Quốc.

Đối với nhóm SPDV Thẻ, Agribank triển khai thành công nhiều SPDV, tiện ích thẻ mới như: mở rộng chức năng rút tiền bằng mã (cash by code) tại ATM, dịch vụ thanh toán QR Code, chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc thương hiệu Visa tại POS, thí điểm thành công dịch vụ thanh toán Samsung Pay, dịch vụ tiền gửi trực tuyến tại CDM...

Đối với nhóm dịch vụ E-Banking, nghiên cứu và triển khai các SPDV mới như: Tiền gửi trực tuyến trên Internet Banking; bổ sung tiện ích mới của sản phẩm tiền gửi trực tuyến, tra cứu thông tin, thông báo biến động số dư tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản vay đối với khách hàng; xác thực bằng sinh trắc học, dịch vụ thương mại điện tử và cổng thanh toán bằng QR Code qua E-Mobile Banking... Agribank phối hợp với các đối tác triển khai các dịch vụ thanh toán mới trên các hệ thống Mobile Banking và Internet, mở rộng kết nối thanh toán hóa đơn với các nhà cung cấp dịch vụ mới, kết nối ví điện tử, mở rộng kênh phân phối đối với các dịch vụ đã triển khai trên kênh giao dịch tại quầy...; Hoàn thành triển khai các dịch vụ nhờ thu cho các đối tác; Xây dựng dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng 24/7 qua Napas trên hệ thống Agribank E-Mobile Banking và Internet Banking; Triển khai phương án hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ của Agribank chuyển đổi số điện thoại di động 11 số sang 10 số...

Đối với SPDV liên kết, phối hợp với ABIC đẩy mạnh phát triển bảo hiểm nông nghiệp, triển khai các nội dung liên quan đến sản phẩm của chương trình “Nông nghiệp sạch”, thí điểm triển khai bảo hiểm nông nghiệp đối với các hộ sản xuất và cá nhân vay vốn tại Agribank; nghiên cứu triển khai sản phẩm kết hợp cho vay tín chấp – bảo an tín dụng để phát triển dịch vụ liên kết ngân hàng bảo hiểm; nghiên cứu triển khai bảo hiểm nhân thọ.

Agribank triển khai các gói SPDV phục vụ khách hàng pháp nhân, khách hàng cá nhân, riêng năm 2018 triển khai 05 gói SPDV, chương trình tín dụng ưu đãi lãi suất dành cho khách hàng v.v...

Bên cạnh phát triển cung ứng SPDV, Agribank chú trọng phát triển các kênh phân phối phù hợp với xu thế 4.0, phát triển kênh phân phối qua ATM và

EDC/POS, kênh Mobile Banking, Internet Banking, kênh kết nối thanh toán với khách hàng (CMS), kênh ngân hàng lưu động, tổ liên kết, kênh phân phối với các ngân hàng đại lý, đồng thời chuẩn hóa các điểm giao dịch - kênh phân phối truyền thống, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, cải cách thủ tục hành chính..., tạo mọi điều kiện thuận lợi để khách hàng tiếp cận, sử dụng nguồn vốn và sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Đầu năm 2019, Agribank đã hoàn tất việc triển khai lắp đặt và đưa vào sử dụng thêm 40 CDM (ATM đa chức năng) mới cho các chi nhánh và điểm giao dịch của Agribank trên toàn hệ thống. Đặc điểm nổi bật của CDM, ngoài các tính năng thông thường như máy ATM, khách hàng có thể trực tiếp Gửi tiền mặt vào tài khoản và mở tài khoản Tiền gửi Trực tuyến (Gửi tiền tiết kiệm). Thay vì giao dịch gửi tiền chỉ có thể thực hiện trực tiếp tại quầy giao dịch như trước đây, nay khách hàng có thể gửi tiền 24/7 vào Ngân hàng bất cứ lúc nào. Đây là bước tiến mới của Agribank trong chiến lược tự động hóa các giao dịch ngân hàng, gia tăng tiện ích và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ.

Xây dựng ngân hàng hiện đại - mục tiêu hàng đầu

Hiện nay, rất nhiều ngân hàng đang đầu tư mạnh mẽ hoàn thiện quản trị, đầu tư cho hệ thống công nghệ thông tin. Với mục tiêu, nhiệm vụ hàng đầu xây dựng Agribank trở thành một ngân hàng hiện đại, lớn về quy mô, mạnh về quản trị và có nhiều ứng dụng ngân hàng hiện đại, Agribank đã và đang đầu tư phát triển công nghệ thông tin, đảm bảo vận hành thông suốt, ổn định, đáp ứng yêu cầu quản lý, phát triển SPDV, khách hàng, số lượng tài khoản và giao dịch. Theo đó, Agribank đẩy nhanh tiến độ triển khai, sớm hoàn thành các dự án CNTT hỗ trợ triển khai SPDV như dự án E- Banking, quản lý quan hệ khách hàng (CRM)...., qua đó xây dựng nền tảng dịch vụ đa kênh, khách hàng có thể sử dụng dịch vụ ngân hàng qua nhiều kênh khác nhau, đặc biệt là Mobile Banking và Internet Banking...



Xây dựng Ngân hàng hiện đại là mục tiêu hàng đầu xuyên suốt của Agribank

Agribank đang đứng tốp đầu về quy mô, quản trị và ứng dụng công nghệ hiện đại không hề thua kém một ngân hàng nào, với đội ngũ hàng nghìn kỹ sư tin học.

Agribank không chỉ đầu tư cho hệ thống máy móc, phần mềm ứng dụng, mà còn đầu tư cho con người có trình độ làm chủ công nghệ. Với vai trò của ngành dịch vụ, mục tiêu cao nhất của Agribank là đáp ứng kịp thời, phù hợp nhu cầu, thị hiếu và trình độ của khách hàng. Các sản phẩm dịch vụ, chương trình Agribank đưa ra đều nhằm hướng khách hàng tiếp cận, nắm bắt xu hướng sử dụng các dịch vụ công nghệ số.

Xác định, thời đại CMCN 4.0 mang đến những cơ hội mới, nhưng đồng thời cũng đặt ra nhiều thách thức không nhỏ, Agribank xác định tiếp tục triển khai thành công tái cơ cấu giai đoạn 2, hoàn thiện mô hình quản trị điều hành, kinh doanh, cấu trúc sản phẩm dịch vụ, đảm bảo phòng ngừa rủi ro an ninh mạng và bảo vệ bí mật thông tin khách hàng trong kỷ nguyên số.

Agribank hiện cung ứng trên 200 SPDV ngân hàng tiện ích, trong đó nhiều SPDV được phát triển trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại; triển khai đồng bộ nhiều giải pháp, trong đó có giải pháp về chất lượng dịch vụ nhằm hướng đến hoàn thiện chất lượng dịch vụ, đem đến sự hài lòng cho khách hàng khi lựa chọn sử dụng SPDV của Agribank.

Viết Chung