

Agribank đẩy mạnh phát triển ngân hàng số, cung cấp đa dạng sản phẩm cho nền kinh tế

08:00 31/12/2019

Lấy mục tiêu “Phát triển sản phẩm dịch vụ và kênh thanh toán hiện đại” làm định hướng cho phát triển bền vững, thời gian qua, Agribank đã luôn chủ động nâng cấp, trang bị cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ...

Đồng thời, Agribank đã đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cũng như các kênh cung ứng dịch vụ ngân hàng mới dựa trên nền tảng công nghệ nhằm đáp ứng kịp thời các nhu cầu của khách hàng.

Phát triển ngân hàng số: xây dựng kênh phân phối hoàn chỉnh

Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng trên nền tảng công nghệ số đưa Agribank đổi mới toàn diện từ quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, đổi mới hệ thống kênh phân phối, mở rộng danh mục sản phẩm, cung cấp dịch vụ cho một phạm vi khách hàng rộng lớn hơn, với chi phí thấp hơn. Agribank chuyển đổi mô hình hoạt động, kinh doanh và sản phẩm dịch vụ theo hướng số hóa đích thực. Song hành với các kênh phân phối truyền thống, Agribank đẩy mạnh các kênh phân phối ngân hàng số, nâng cấp toàn bộ hệ thống ATM, EDC/POS chấp nhận thanh toán thẻ Chip đối với các Tổ chức thẻ quốc tế: Visa, MasterCard, JCB,... Agribank đầu tư, trang bị hệ thống cơ sở hạ tầng, phát triển mạnh các phương thức thanh toán điện tử như ngân hàng trực tuyến, thanh toán qua Internet, điện thoại di động, thanh toán không tiếp xúc và chấp nhận thanh toán thẻ không tiếp xúc các thương hiệu thẻ quốc tế như Visa, Master Card tại POS,...; áp dụng các biện pháp an ninh, tiêu chuẩn bảo mật mới, tiên tiến phù hợp với xu hướng thanh toán trên thế giới, đảm bảo thanh toán nhanh chóng, an ninh an toàn, tiện lợi.

Agribank 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 tiền gửi trực tuyến tại CDM... 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 SPDV. Anh Đỗ Thanh Bình – Phố Sàn, Phương Sơn, Lục Nam, Bắc Giang rất vui khi Agribank triển khai hệ thống "ngân hàng



ít
mới
đội

Anh

Đỗ Thanh Bình – Phố Sàn, Phương Sơn, Lục Nam, Bắc Giang trải nghiệm dịch vụ của Agribank

Dịch vụ CMS cung cấp giải pháp ngân hàng từ xa một cách an toàn, hiệu quả và dễ sử dụng, tiết kiệm thời gian và chi phí giao dịch, tăng thu dịch vụ và khả năng bán chéo sản phẩm. Dịch vụ đáp ứng được yêu cầu khách hàng có giao dịch thường xuyên, khách hàng lớn, các định chế tài chính trong quan hệ tài khoản với Agribank, đặc biệt cho phép chuyển tiền, chi trả lương qua ngân hàng tại đơn vị, mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng. Với thế mạnh về mạng lưới và nền tảng công nghệ hiện đại, khả năng giao dịch trực tuyến, Agribank có thể hỗ trợ khách hàng trong công tác quản lý vốn bằng dịch vụ quản lý vốn tập trung. Dịch vụ này giúp khách hàng kiểm soát tình hình thu, chi của các đơn vị hàng ngày, vốn được tập trung từ các đơn vị thành viên về công ty mẹ. Qua đó, khách hàng có thể theo dõi, khai thác các thông tin về giao dịch tài chính trong toàn bộ doanh nghiệp mình. Hiện nay, dịch vụ đã triển khai cho các Tập đoàn,

Tổng công ty lớn như: VNPT, Tổng Công ty Xăng dầu, Tổng Công ty Bảo hiểm Bảo Việt, Bảo hiểm Xã hội Việt Nam, Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam, EVN, Mobifone, hệ thống các trường đại học và trung học phổ thông trên toàn quốc.

Phát triển ngân hàng số: Ứng dụng công nghệ 4.0 là nền tảng

Cùng với hệ thống các ngân hàng Việt Nam trong việc thực hiện chuyển đổi số hướng tới một ngân hàng số thực thụ nhờ khai thác hàng loạt các công nghệ, giải pháp tiên tiến như: Điện toán đám mây (Cloud), Phân tích dữ liệu lớn (Big Data Analytics), Trí tuệ nhân tạo (A.I), Tự động hóa quy trình bằng rô-bốt (R.P.A), Chia sẻ dữ liệu qua giao diện chương trình ứng dụng mở (open API), Công nghệ chuỗi khối (Blockchain)...và đón nhận đột phá số (digital disruption), triển khai mô hình kinh doanh đổi mới sáng tạo, hợp tác theo hướng mở, qua đó thay đổi căn bản hoặc tái cấu trúc toàn diện quy trình xử lý nội bộ, mô hình kinh doanh theo hướng đơn giản-tinh gọn, số hóa, tự động, thông minh và tối ưu hóa các kênh giao tiếp với khách hàng theo hướng đa kênh đồng nhất.

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 ảnh hưởng đến mọi mặt của cuộc sống đã khiến xu hướng khách hàng sử dụng công nghệ trong giao dịch với ngân hàng trở nên bức thiết và quen thuộc. Để đón đầu xu thế này, ngày 25/8/2015, Agribank chính thức ra mắt dịch vụ Agribank E-Mobile Banking – ứng dụng Ngân hàng đa tiện ích được cài đặt trên các thiết bị di động (điện thoại, máy tính bảng), ngoài những tính năng quen thuộc như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện thoại, ứng dụng này còn tích hợp chức năng đặt phòng khách sạn, đặt vé tàu xe, đặt vé máy bay, vé xem phim và đặc biệt phối hợp cùng Western Union chi trả kiều hối. Tính đến năm 2019, số lượng khách hàng sử dụng ứng dụng Agribank E-Mobile Banking tăng mạnh đạt gần 3 triệu người.



Tính

đến năm 2019, số lượng khách hàng sử dụng ứng dụng Agribank E-Mobile Banking tăng mạnh đạt gần 3 triệu người

Agribank quyết tâm nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước bằng việc xây dựng trực tích hợp các kênh thanh toán; đầu tư công nghệ, nâng cao năng lực, tính năng của các hệ thống thanh toán hiện có; tập trung hóa các hệ thống thanh toán. Chủ động tổ chức hệ thống thanh toán, tăng cường kiểm tra, giám sát, đảm bảo tính ổn định, thông suốt, đồng bộ của hệ thống thanh toán. Tăng cường đầu tư cho hệ thống công nghệ, đảm bảo nền tảng công nghệ đáp ứng phát triển sản phẩm thanh toán hiện đại tạo sự đồng bộ giữa các kênh thanh toán, SPDV. Agribank triển khai các giải pháp thuộc Đề án chiến lược phát triển CNTT giai đoạn 2016-2020, xây dựng và nâng cấp hệ thống thanh toán liên ngân hàng (IBPS), thanh toán song phương, giám sát kho quỹ, kiều hối tập trung (ARS), thanh toán biên mậu (CBPS), quản trị khách hàng kiều hối, hệ thống Mobile Banking, hệ thống Internet Banking,...đáp ứng nhu cầu phát triển SPDV, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Hệ thống thanh toán hóa đơn (BillPayment) được Agribank nghiên cứu và triển khai trên toàn hệ thống chính thức từ năm 2003, hệ thống BillPayment kết nối trực tuyến với Tổng công ty điện lực, Tổng công ty nước sạch, Công ty viễn thông, truyền hình cáp, công ty tài chính, trường đại học... Thông qua BillPayment, khách hàng dễ dàng thanh toán các loại hoá đơn của mình một cách đơn giản chỉ với vài thao tác trên điện thoại có cài đặt ứng dụng Agribank E-Mobile banking hoặc trên Internet Banking của Agribank. Theo đó, hàng triệu giao dịch về thanh toán hóa đơn được diễn ra mỗi ngày, thanh toán xử lý cùng lúc và ngay lập tức ghi nhận trên hệ thống các đơn vị, đối tác, ghi lệnh đã nộp đã trả cho hóa đơn của khách hàng, giảm tải thủ tục hành chính, tích cực góp phần đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam.

Trước nhu cầu chuyển nhận tiền kiều hối ngày càng cao, cùng với các kênh thanh toán, chuyển nhận tiền quốc tế truyền thống như SWIFT, Host - to - Host, từ năm 2016, Agribank xây dựng và phát triển Hệ thống chuyển nhận tiền kiều hối tập trung ARS để phục vụ nhu cầu chuyển nhận tiền kiều hối cho khách hàng của mình. Hệ thống thanh toán kiều hối tập trung ARS có khả năng tích hợp cao với các hệ thống, quy trình nghiệp vụ thanh toán quốc tế chuẩn nhằm cung ứng dịch vụ nhiều tiện ích cho khách hàng. Agribank đẩy mạnh hoạt động kết nối, thanh toán quốc tế với các ngân hàng và đối tác nước ngoài thông qua một số hình thức kết nối đa phương và song phương với gần 1.000 ngân hàng đại lý trên 100 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới, đặc biệt tại các quốc gia có số lượng người Việt Nam sinh sống và lao động lớn như Mỹ, Đài Loan, Nhật Bản, Hàn Quốc.

Song song với việc triển khai bảo mật cho dịch vụ kiều hối, Agribank cũng tăng cường hạ tầng công nghệ thông tin để đảm bảo an ninh an toàn cho ngân hàng và khách hàng của mình. Các dịch vụ chuyển tiền kiều hối từ các nước Hàn Quốc (Nounghyp Bank, Kookminbank), Đài Loan (BNY, CTBC, Chang Hwa Bank, Sinopac), Philippines (Landbank), các nước châu Âu (Postova banka, Lithuania Post) qua Eurogiro mà Agribank cung cấp qua ARS đều chứng tỏ các ưu điểm vượt trội so với hình thức chuyển tiền thông thường với mức phí chuyển tiền rất cạnh tranh.

Đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng trong giao dịch thanh toán, Agribank tích cực nghiên cứu các mô hình kinh doanh, mô hình ngân hàng số, tập trung dữ liệu toàn ngành, đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ, an toàn thông tin mạng, đào tạo nguồn nhân lực, từ đó ứng dụng chính nền tảng công nghệ hiện đại để phát triển mảng ngân hàng bán lẻ và triển khai mạnh mẽ các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt, tạo bước phát triển mới của ngành ngân hàng - tài chính Việt Nam. Sự kết hợp giữa hệ thống Ngân hàng và các tổ chức

Fintech đem lại lợi ích thiết thực về giảm chi phí, tăng tiện ích cho khách hàng và góp phần đắc lực phổ cập tài chính tại địa bàn nông thôn, vùng sâu, vùng xa. Đây cũng là một trong những mục tiêu nhằm thúc đẩy tài chính toàn diện,



kết với các tổ chức Fintech đang trở thành xu thế trong cuộc hội nhập cách mạng Công nghệ 4.0

Trên cơ sở nghiên cứu, lựa chọn kỹ lưỡng đối tác nhằm hạn chế tối đa rủi ro khi sử dụng ví điện tử, Agribank đã liên kết trực tiếp với một số ví điện tử uy tín đã được NHNN cấp phép (Momo, Airpay, Vimo, Senpay, Zalopay, Payoo, Moca, Onepay)... áp dụng nhiều công nghệ mới nhằm đảm bảo an toàn tối đa cho người dùng thanh toán không tiền mặt. Thực hiện theo quy định của NHNN, Agribank triển khai phương thức xác thực OTP cho những giao dịch có giá trị lớn bằng các giải pháp an toàn bảo mật cao, như phần mềm tạo mã OTP (soft OTP), thiết bị nhận mã OTP (Token), Token OTP loại nâng cao, xác thực bằng dấu hiệu nhận dạng sinh trắc học... nhằm tăng cường an ninh bảo mật các dịch vụ ngân hàng trực tuyến, giảm thiểu rủi ro trong thanh toán (ví AirPay áp dụng xác thực sinh trắc học đối với các giao dịch có giá trị cao, khách hàng phải thực hiện xác thực 2 lớp: mật khẩu thanh toán và mã OTP để xác thực giao dịch; hay MoMo cũng không để chế độ lưu mật khẩu, người dùng luôn cần nhập lại mật khẩu mỗi lần mở ứng dụng).

Phát triển ngân hàng số: Lấy khách hàng là trung tâm

Năm 2019, thị trường Việt Nam là một trong những thị trường tiềm năng cho ngân hàng bán lẻ với dân số 96 triệu người, tăng trưởng GDP năm 2019 ước tính khoảng 6.8%. Chú trọng vào phát triển ngân hàng bán lẻ đồng nghĩa với việc

Agribank cần đặt khách hàng làm trung tâm để tạo ra những chiến lược, những bước đi riêng của mình. Mục đích là tối ưu hóa trải nghiệm cá nhân của khách hàng, giúp xây dựng những "cảm xúc tích cực" và sau đó là sự trung thành của khách hàng đối với ngân hàng của mình. Trong bối cảnh các hoạt động bán lẻ của các ngân hàng đang diễn ra hết sức sôi động, Agribank đưa mục tiêu đẩy



tiếp cận
hướng

Cải

*thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng cũng là một trong những vấn đề cốt lõi trong xu thế phát triển của các ngân hàng bán lẻ*Cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng cũng là một trong những vấn đề cốt lõi trong xu thế phát triển của các ngân hàng bán lẻ khi cảm xúc của khách hàng là yếu tố then chốt cho việc quyết định sử dụng dịch vụ. Năm 2017, Agribank thành lập Trung tâm Hỗ trợ chăm sóc khách hàng giúp lắng nghe, thảo luận và hỗ trợ những ý kiến của khách hàng liên quan đến Agribank, từ đó, Agribank có thể tìm ra những khúc mắc của khách hàng không chỉ về sản phẩm dịch vụ mà còn về đội ngũ nhân viên tư vấn, giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và chăm sóc người dùng ngày một hiệu quả hơn.

Chiến lược đa dạng hóa sản phẩm cũng là một xu thế tất yếu Agribank. Ngoài hai hoạt động cốt lõi là tiền gửi và tín dụng, các sản phẩm thẻ, chuyển tiền, ngân hàng điện tử, thanh toán hóa đơn, bảo hiểm cũng được Agribank nghiên cứu và đưa ra nhiều chương trình, chính sách và khuyến mãi để thu hút người

dùng. Từ đầu năm 2019, Agribank đã triển khai nhiều chương trình phát triển sản phẩm dịch vụ. Agribank hoàn thiện danh mục hơn 200 SPDV phân theo 09 nhóm (nhóm dịch vụ thanh toán trong nước, thẻ, nhóm dịch vụ thanh toán quốc tế, nhóm dịch vụ kinh doanh ngoại hối, nhóm dịch vụ kiều hối, E-Banking, ủy thác đại lý, ngân quỹ và các dịch vụ khác), chú trọng phát triển các sản phẩm bán lẻ có thể mạnh, sản phẩm bán chéo, liên kết, cung cấp qua Mobile, Internet... Tính đến 30/10/2019, tổng số tài khoản thanh toán của Agribank đạt 12 triệu tài khoản.



Agribank tăng cường phát triển nhiều SPDV hiện đại, tiện lợi đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng

Thông qua việc Agribank triển khai các chương trình khuyến mại, kết hợp triển khai bán theo gói (mở tài khoản và đăng ký sử dụng các dịch vụ), phát triển các tiện ích dịch vụ mobile banking, internet banking đã thu hút khách hàng mới mở tài khoản và đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử e-banking. Agribank đã và đang tiếp tục tạo thuận lợi khuyến khích khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng. Trong chiến lược phát triển dịch vụ giai đoạn 2016-2020, Agribank xác định phát triển sản phẩm dịch vụ lấy khách hàng là trọng tâm, mở rộng cơ sở khách hàng, phát triển khách hàng mở tài khoản và sử dụng dịch vụ tiện ích. Cụ thể, phát triển khách hàng mở tài khoản thanh toán đi đôi với cung ứng các giải pháp thanh toán đồng bộ cho các đối tượng khách hàng; vận động khách hàng mở tài khoản thanh toán và giải ngân qua tài khoản đối với khách hàng vay vốn tại Agribank.

Các dịch vụ ngân hàng tiện ích được Agribank phát triển trên nền tảng ngân hàng điện tử đã và đang góp phần làm phong phú, đa dạng sản phẩm dịch vụ Agribank, tăng tiện ích dịch vụ tài khoản thanh toán, phát triển các kênh phân phối hiện đại, tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, nhất là trong bối cảnh thị trường với quy mô dân số lớn, tỷ lệ người sử dụng điện thoại, internet cao.

Agribank đã đầu tư hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đảm bảo quản trị và vận hành an toàn, các hệ thống máy chủ, backup, các hệ thống an ninh, hệ thống cơ sở hạ tầng, trung tâm dữ liệu mạng,... luôn được đảm bảo hoạt động ổn định. Hệ thống mạng của Agribank trải rộng khắp cả nước, kết nối trên 2.300 chi nhánh và phòng giao dịch, hơn 2.900 ATM và hơn 22.000 thiết bị EDC/POS, 48 máy CDM hỗ trợ khách hàng có thể trực tiếp gửi tiền 24/7 vào ngân hàng bất cứ lúc nào, kết nối gần 70 điểm giao dịch lưu động trên toàn quốc, kết nối thông suốt với hơn 750 ngân hàng tại 86 quốc gia và vùng lãnh thổ. Việc triển khai thành công Dự án phát hành và thanh toán thẻ Chip theo chuẩn EMV có ý nghĩa chiến lược đặc biệt quan trọng đối với nghiệp vụ thẻ của Agribank, góp phần gia tăng chức năng tiện ích, các dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng, nâng cao giá trị thương hiệu và khả năng cạnh tranh của Agribank trên thị trường.

Thùy Trang