

Agribank lan tỏa giá trị số từ mô hình Kiosk thông minh phục vụ hành chính công

10:01 14/04/2026

Trong lộ trình hiện thực hóa mục tiêu chuyển đổi số quốc gia, Agribank tiếp tục khẳng định vai trò ngân hàng thương mại Nhà nước chủ lực khi phối hợp cùng các địa phương triển khai Mô hình thí điểm Kiosk thông minh và Hệ thống xác thực, cấp bản sao số tài liệu điện tử tại các Trung tâm Phục vụ Hành chính công (gọi tắt là Mô hình Kiosk thông minh).

Đây không chỉ là bước đột phá trong phục vụ hành chính công, khẳng định và lan tỏa giá trị số, mà còn là minh chứng cho cam kết ESG của Agribank vì một cộng đồng thịnh vượng.



Lễ ra mắt Mô hình thí điểm Kiosk thông minh và Hệ thống xác thực, cấp bản sao số, tài liệu điện tử tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công TP Hà Nội

Agribank với sứ mệnh “phụng sự Tổ quốc, phụng sự nhân dân”

Việt Nam đang bước vào giai đoạn phát triển mới, gắn với đổi mới mô hình tăng trưởng, chuyển đổi số toàn diện và khát vọng vươn lên mạnh mẽ. Trong bối cảnh đó, chuyển đổi số không còn là lựa chọn mà đã trở thành điều kiện tất yếu

của sự phát triển. Các chủ trương của Đảng và Chính phủ xác định khoa học - công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số là động lực tăng trưởng chủ yếu, với mục tiêu đến năm 2030 có trên 80% người dân, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ công trực tuyến; khoảng 80% giao dịch không dùng tiền mặt và dữ liệu, quy trình hành chính cơ bản được số hóa toàn diện.

Là một trong những ngân hàng thương mại Nhà nước hàng đầu, việc đồng hành cùng các địa phương trong triển khai Mô hình Kiosk thông minh và Hệ thống xác thực, cấp bản sao số, tài liệu điện tử không chỉ đơn thuần là hoạt động tài trợ, mà là một phần trong chiến lược dài hạn của Agribank - tích cực hỗ trợ các địa phương thực hiện chuyển đổi số. Agribank xác định việc số hóa dịch vụ công là giải pháp thiết thực nhất để cụ thể hóa triết lý: **Đồng hành cùng địa phương để phụng sự nhân dân, thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển bền vững.**



Lễ ra mắt mô hình thí điểm Kiosk thông minh và Hệ thống xác thực, cấp bản sao số, tài liệu điện tử tại tỉnh Thanh Hóa

Phát biểu tại lễ ra mắt mô hình thí điểm Kiosk thông minh và Hệ thống xác thực, cấp bản sao số tài liệu điện tử tại tỉnh Thanh Hóa ngày 30/3/2026, đồng chí Tô Huy Vũ - Chủ tịch Hội đồng thành viên Agribank khẳng định: **chuyển đổi số không chỉ bắt đầu từ công nghệ mà cốt lõi là thay đổi cách phục vụ con người.** Trên tinh thần đó, Agribank định hướng không chỉ số hóa quy trình mà còn chuyển đổi tư duy phục vụ, không chỉ cung cấp dịch vụ mà còn kiến tạo trải nghiệm, không chỉ mở rộng hạ tầng mà còn hướng tới phục vụ từng người dân một cách thiết thực. “Mỗi Kiosk được triển khai là thêm một bước tiến của nền hành chính phục vụ; mỗi người dân được thụ hưởng là thêm một niềm tin

vào Nhà nước; và mỗi nỗ lực hôm nay là nền tảng cho một Việt Nam số hóa, minh bạch và phát triển bền vững”, đồng chí Tô Huy Vũ nhấn mạnh.

Chuyển đổi số gắn liền với định hướng ESG

Trong bối cảnh toàn cầu đang hướng tới các chuẩn mực môi trường, xã hội và quản trị (ESG), Agribank đã khéo léo lồng ghép các giá trị này vào hoạt động kinh doanh và cộng đồng. Việc triển khai Mô hình Kiosk thông minh tại Hà Nội, Thanh Hóa và định hướng mở rộng thí điểm tại các địa phương khác cũng là hoạt động cụ thể hướng tới chuẩn mực ESG.

Khi hệ thống Kiosk thông minh được sử dụng rộng rãi tại các Trung tâm Phục vụ hành chính công, việc thúc đẩy bản sao số điện tử trực tiếp cắt giảm lượng giấy tờ hành chính khổng lồ, góp phần bảo vệ môi trường (E) và xây dựng “văn phòng xanh”. Ở yếu tố xã hội (S), mô hình Kiosk thông minh giúp mọi tầng lớp nhân dân, từ giới trẻ đến người cao tuổi, đều có cơ hội tiếp cận công nghệ một cách bình đẳng, góp phần thúc đẩy tài chính toàn diện. Đây chính là mục tiêu sâu xa mà Agribank hướng tới. Trong quản trị (G), minh bạch hóa các giao dịch hành chính công là bước đi then chốt trong việc xây dựng một xã hội số văn minh, liêm chính.



Với việc cấp bản sao số điện tử và số hóa tự động, mô hình Kiosk thông minh giúp cắt giảm lượng giấy tờ hành chính khổng lồ, góp phần bảo vệ môi trường

Song song với việc tài trợ Mô hình Kiosk thông minh góp phần cải cách nền hành chính tại các địa phương, Agribank đẩy mạnh kết nối Cơ sở dữ liệu quốc

gia về dân cư và tích hợp VNeID, chuẩn hóa dữ liệu cho hơn 10,2 triệu khách hàng cá nhân và 143.693 khách hàng tổ chức, đồng thời phát triển các giải pháp định danh, xác thực điện tử và mở rộng hệ sinh thái dịch vụ số. Với nền tảng bảo mật đa lớp và xác thực sinh trắc học, Agribank từng bước xây dựng môi trường giao dịch an toàn, góp phần củng cố niềm tin của người dân vào nền kinh tế số.

Kiosk thông minh thay đổi trải nghiệm “hành chính”

Tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công TP Hà Nội, sự xuất hiện của Mô hình Kiosk thông minh do Agribank tài trợ trong hơn 4 tháng qua đã mang đến một diện mạo mới cho công tác dịch vụ công. Hệ thống không chỉ đơn thuần là một thiết bị hỗ trợ, mà đóng vai trò là “trạm kết nối” hiện đại giữa chính quyền và người dân. Nhờ tích hợp sâu với Hệ thống xác thực và cấp bản sao số điện tử, người dân thực hiện các thủ tục hành chính trên Kiosk chỉ với vài thao tác chạm, giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi và xử lý hồ sơ. Hệ thống có khả năng xử lý 70.000 hồ sơ/tháng, dự kiến giúp Hà Nội tiết kiệm thời gian xử lý cho khoảng 800.000 hồ sơ/năm; giảm áp lực cho cán bộ hành chính, đồng thời tăng tính minh bạch và chuyên nghiệp trong mắt người dân và doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc ứng dụng các giải pháp xác thực hiện đại đảm bảo tính chính xác tuyệt đối của dữ liệu, tạo nền tảng vững chắc cho việc xây dựng cơ sở dữ liệu số hóa toàn diện của Thủ đô.



Người dân Hà Nội đang dần quen với việc sử dụng Mô hình Kiosk thông minh tại các Trung tâm Phục vụ Hành chính công

Báo cáo tại buổi làm việc với Chủ tịch TP Hà Nội Vũ Đại Thắng chiều 7/4/2026, Phó Giám đốc phụ trách Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố Hà Nội Phan Văn Phúc cho biết, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số, vận hành ổn định hệ thống giải quyết thủ tục hành chính, kết nối với các cơ sở dữ liệu quốc gia và hệ thống chuyên ngành đã mang lại kết quả đáng ghi nhận, xu hướng chuyển dịch sang môi trường số diễn ra mạnh mẽ. Năm 2025, Trung tâm tiếp nhận hơn 3,57 triệu hồ sơ; quý I/2026 tiếp nhận hơn 831 nghìn hồ sơ, trong đó tỷ lệ trực tuyến đạt 63,41%. Tỷ lệ thanh toán trực tuyến đạt trên 84%, số hóa hồ sơ đạt hơn 94% vào tháng 3/2026. Các mô hình như dịch vụ công lưu động, tổ hành chính công xung kích, kiosk số hóa (Kiosk thông minh và Hệ thống xác thực, cấp bản sao số điện tử) đã góp phần mở rộng phạm vi phục vụ, nhất là với nhóm yếu thế. Mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp đạt gần 99%.

Việc triển khai thí điểm Hệ thống Kiosk xác thực và cấp bản sao số tài liệu điện tử tại Hà Nội bước đầu đạt kết quả tích cực, nhu cầu sử dụng của người dân có xu hướng tăng. Hệ thống vận hành ổn định tại nhiều địa bàn với tỷ lệ giao dịch thành công 100%, nhận được phản hồi tích cực từ cán bộ vận hành và người dân về tính thuận tiện, minh bạch và hiện đại của giải pháp, đồng thời nhận được sự ủng hộ và đánh giá cao từ các cơ quan, ban, ngành Trung ương như Bộ Công an, Bộ Tư pháp và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Hệ thống xác thực, cấp bản sao số tài liệu điện tử cũng đã kết nối thành công với Cổng Dịch vụ công TP Hà Nội và đã tích hợp được với chức năng ví giấy tờ trên ứng dụng iHanoi. Do vậy, người dân có thể truy cập ứng dụng iHanoi để xem bản sao điện tử đã được cấp; tra cứu, xác minh bản sao qua mã QR hoặc mã hồ sơ; lưu trữ bản sao điện tử để sử dụng nhiều lần. Trong thời gian thử nghiệm, Trung tâm Phục vụ Hành chính công TP Hà Nội ghi nhận hơn 40.000 lượt truy cập chức năng “Ví giấy tờ” trên iHanoi....

Kiosk thông minh hướng đến tích hợp các tiện ích theo mô hình ngân hàng số đa kênh, kết nối trực tiếp với hệ thống nghiệp vụ, cho phép khách hàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng mọi lúc tại điểm hành chính công. Giải pháp này sẽ góp phần giảm tải quầy giao dịch, rút ngắn thời gian chờ đợi, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và hình thành hệ sinh thái dịch vụ công - tài chính tích hợp tại địa phương.



Từ thành công của mô hình tại TP Hà Nội và bước đầu triển khai tại tỉnh Thanh Hóa đã cho thấy lợi ích của Kiosk thông minh và hệ thống xác thực, cấp bản sao số tài liệu điện tử, là cơ sở thực tế để Agribank quyết định tiếp tục mở rộng thí điểm mô hình Kiosk thông minh tại các địa phương trọng điểm khác. Hoạt động bàn giao, ra mắt mô hình tại các địa bàn trọng điểm với nhu cầu chứng thực bản sao lớn được triển khai nhanh chóng, kịp thời sẽ góp phần giải quyết trực tiếp các điểm nghẽn trong cung cấp dịch vụ công.

Sự hợp tác giữa Agribank với các địa phương trong công cuộc cải cách hành chính nhờ ứng dụng công nghệ, chuyển đổi số như Mô hình kiosk thông minh là điển hình của mối quan hệ cộng hưởng giữa định chế tài chính và cơ quan quản lý Nhà nước.

Với vị thế dẫn dắt của ngân hàng chủ lực, tiên phong trong hành trình chuyển đổi số, với trọn vẹn khát vọng vì một Việt Nam hùng cường, Agribank không chỉ mang đến những giải pháp tài chính toàn diện, mà còn khẳng định tầm nhìn, sứ mệnh “phụng sự khách hàng - phụng sự tổ chức”, lấy khách hàng làm trung tâm, kiến tạo những giá trị số bền vững, lan tỏa lợi ích thiết thực đến cộng đồng, cùng đất nước vững bước tiến vào kỷ nguyên phát triển phồn vinh, văn minh, thịnh vượng.

Phương Liên