

TỜ TRÌNH

*V/v Điều chuyển, bổ sung chức năng, nhiệm vụ một số Phòng/Ban Hội sở
tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín*

Kính gửi: HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Căn cứ Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH-12 được Quốc hội thông qua ngày 16/6/2010 và Luật sửa đổi, bổ sung Luật các tổ chức tín dụng năm 2017;
- Căn cứ Thông tư số 13/2018/TT-NHNN ngày 18/05/2018 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hệ thống kiểm soát nội bộ của ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (Thông tư số 13/2018/TT-NHNN);
- Căn cứ Điều lệ Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín;
- Căn cứ Quyết định số 04/2022/QĐ-HĐQT ngày 13/01/2022 của Hội đồng quản trị về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động bộ máy điều hành của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín;
- Căn cứ Quyết định số 63/2023/QĐ-HĐQT ngày 05/06/2023 của Hội đồng quản trị về việc ban hành sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động bộ máy điều hành của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín;
- Căn cứ tình hình thực tế,

Nhằm từng bước kiện toàn cơ cấu, tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank), đáp ứng nhu cầu công việc, nâng cao hiệu quả hoạt động phục vụ công tác phát triển kinh doanh. Qua rà soát mô hình hoạt động, cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các Khối, Trung tâm, Phòng tại Hội sở Vietbank, Tổng Giám đốc xét thấy cần thiết phải điều chỉnh lại mô hình hoạt động, cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của một số Phòng, Trung tâm để phù hợp quy mô, đảm bảo thông suốt hiệu quả và phù hợp với định hướng Hội đồng Quản trị. Tổng Giám đốc kính trình Hội đồng Quản trị xem xét thuận duyệt các nội dung cụ thể như sau:

I. Hiện trạng:

Theo Quyết định số 04/2022/QĐ-HĐQT ngày 13/01/2022 của Hội đồng quản trị về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động bộ máy điều hành của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín và Quyết định số 63/2023/QĐ-HĐQT ngày 05/06/2023 của Hội đồng quản trị về việc ban hành sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động bộ máy điều hành của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín thì hiện tại cơ cấu tổ chức của Vietbank tại Hội sở (không bao gồm Hội đồng Quản trị và Ban Kiểm soát), bao gồm:

- Ban Điều hành: Văn phòng Ban Tổng Giám đốc; Văn phòng Khu vực Miền Bắc; Hội đồng ALCO, Hội đồng rủi ro, Hội đồng quản lý vốn, các Hội đồng và Ủy ban trực thuộc Tổng Giám đốc;

- 11 Khối: Khối Cá nhân, Khối Doanh nghiệp, Khối Dịch vụ ngân hàng số, Khối Thị trường tài chính, Khối Vận hành, Khối Công nghệ thông tin, Khối Tín dụng, Khối Tài chính, Khối Quản lý rủi ro, Khối Nguồn nhân lực, Khối Hỗ trợ kinh doanh.

- 01 Trung tâm quản lý nợ.

Trong đó:

- Khối Cá nhân bao gồm các Phòng: Phòng Tín dụng cá nhân; Huy động và Dịch vụ cá nhân; Phòng Bảo hiểm; Phòng Liên kết đối tác phi ngân hàng; Phòng Kinh doanh thẻ; Phòng Quản lý bán hàng và hiệu suất;

- Khối Doanh nghiệp bao gồm các Phòng: Phòng Khách hàng doanh nghiệp; Phòng Sản phẩm tín dụng doanh nghiệp; Phòng Sản phẩm huy động và dịch vụ doanh nghiệp; Phòng Quản lý hiệu quả; Trung tâm Thanh toán quốc tế;

- Khối Tài chính bao gồm các Phòng: Phòng Kế toán; Phòng Quản lý tài sản có và tài sản nợ; Phòng Tài chính, Phòng Định chế tài chính.

- Khối Thị trường tài chính bao gồm các Phòng: Phòng Kinh doanh vốn; Phòng Kinh doanh giấy tờ có giá; Phòng Kinh doanh ngoại hối, vàng và sản phẩm phái sinh.

- Khối Vận hành thi bao gồm các Phòng: Phòng Vận hành giao dịch và ngân quỹ; Phòng Vận hành tín dụng; Phòng Vận hành ngoại hối và thị trường tài chính và Phòng Dịch vụ khách hàng.

- Khối Quản lý rủi ro bao gồm các Phòng: Phòng Pháp lý và Tuân thủ; Phòng quản lý rủi ro vận hành; Phòng Quản lý rủi ro tín dụng; Phòng Quản lý rủi ro thị trường.

Trong suốt thời gian qua mô hình tổ chức hiện hành của Vietbank đã phát huy vai trò và nhiệm vụ của từng Khối, Phòng, ban, Trung tâm góp phần đóng góp vào việc hoàn thành kế hoạch kinh doanh mà Hội đồng Quản trị đã giao phó. Tuy nhiên, trên cơ sở đánh giá về định hướng và mục tiêu hoạt động của Vietbank trong giai đoạn tới thì cơ cấu tổ chức và mô hình hiện tại cần được điều chỉnh để đồng bộ trong công tác quản lý, chuyên môn hóa nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đáp ứng nhu cầu phát triển mạng lưới cũng như xu thế của các ngân hàng hiện nay.


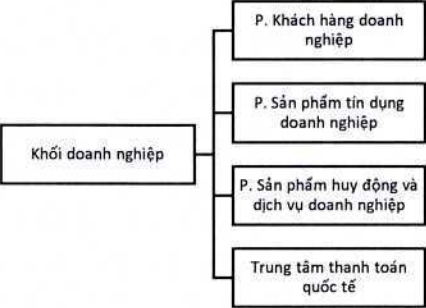
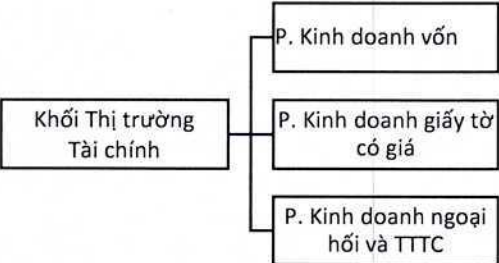

Theo đó, Tổng Giám đốc kính đề xuất việc chuyển đổi mô hình sẽ thực hiện 02 giai đoạn:

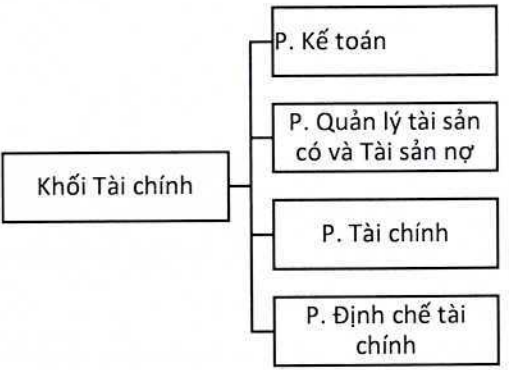
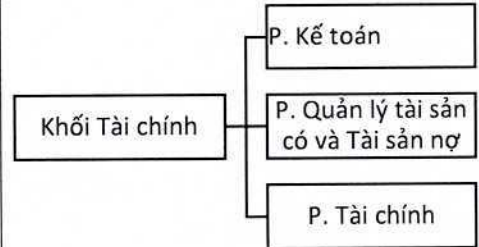
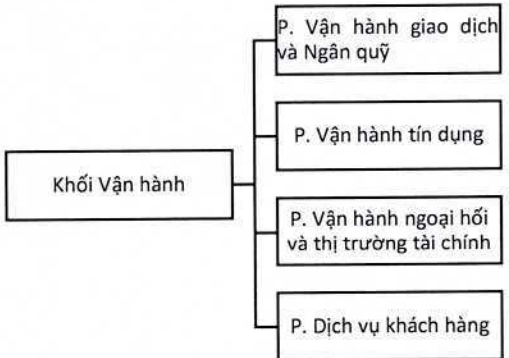
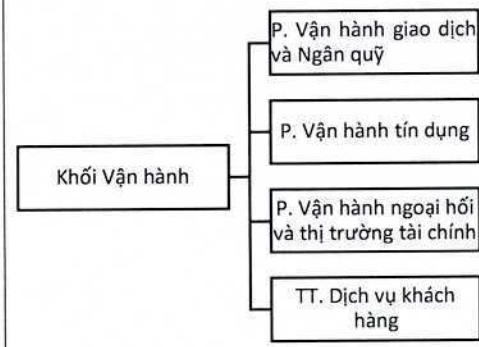
- **Giai đoạn 1:** Điều chuyển, sắp xếp lại mô hình tổ chức của một số Phòng, Ban, Trung tâm Hội sở (dự kiến hoàn thành 30/10/2023) theo mục II Tờ trình này.

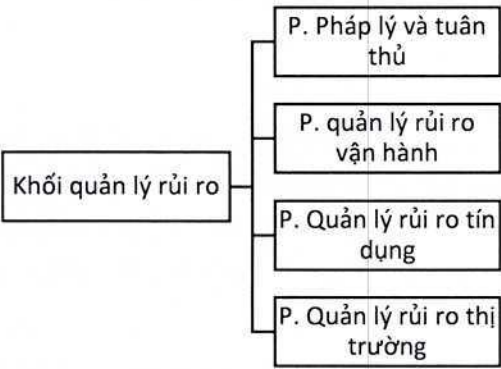
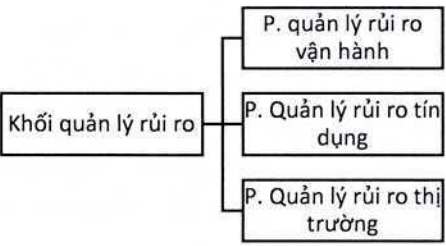
- **Giai đoạn 2:** Tái cấu trúc lại toàn bộ mô hình tổ chức của Vietbank trên cơ sở phù hợp với chiến lược kinh doanh của Hội đồng Quản trị (dự kiến trình chủ trương chậm nhất vào 29/12/2023).

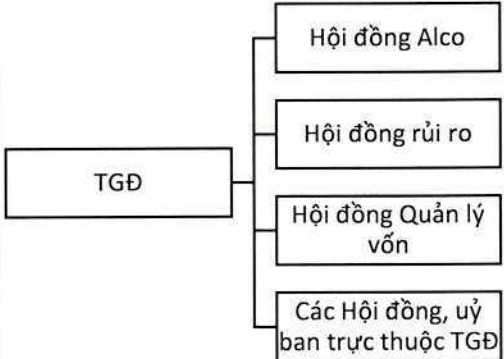
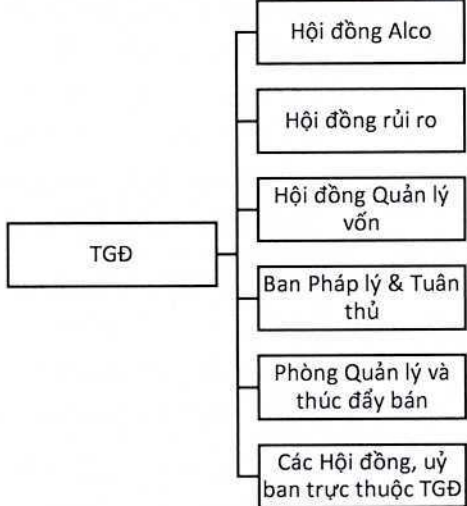
II. Đề xuất thay đổi cơ cấu, chức năng, nhiệm vụ của một số Phòng nghiệp vụ Hội sở (Giai đoạn 1)

Khối	Hiện tại	Đề xuất
Cá nhân		

Khối	Hiện tại	Đề xuất
	<p>Trong đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phòng Quản lý bán hàng và hiệu suất (Khối Cá nhân) nhằm tinh gọn bộ máy tổ chức sẽ được sáp nhập với Phòng Quản lý hiệu quả (Khối Doanh nghiệp) trở thành Phòng Quản lý và Thúc đẩy bán trực thuộc Tổng Giám đốc nhằm hỗ trợ trực tiếp cho Tổng Giám đốc trong tác quản lý và thúc đẩy bán. - Phòng Liên kết đối tác phi ngân hàng chuyển toàn bộ chức năng liên kết vào Phòng Khách hàng doanh nghiệp thuộc Khối Doanh nghiệp nhằm tinh gọn bộ máy tổ chức hoạt động. 	
Doanh nghiệp		
	<p>Trong đó:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phòng Quản lý hiệu quả (Khối Doanh nghiệp) nhằm tinh gọn bộ máy tổ chức sẽ được sáp nhập với Phòng Quản lý bán hàng và hiệu suất (Khối Cá nhân) thành Phòng Quản lý và Thúc đẩy bán trực thuộc Tổng Giám đốc để hỗ trợ trực tiếp cho Tổng Giám đốc trong tác quản lý và thúc đẩy bán. - Phòng Khách hàng doanh nghiệp sẽ tiếp nhận thêm chức năng liên kết đối tác phi ngân hàng của Phòng Liên kết đối tác phi ngân hàng (Khối Cá nhân) nhằm tinh gọn bộ máy tổ chức. 	
Thị trường tài chính		

Khối	Hiện tại	Đề xuất
Thị trường tài chính	<p>Trong đó, về cơ cấu tổ chức của Khối Thị trường Tài chính sẽ tiếp nhận Phòng Định chế tài chính từ Khối Tài chính. Công tác định chế tài chính bao gồm các chức năng liên quan đến thiết lập các mối quan hệ với các tổ chức định chế tài chính, quản lý các hạn mức giao dịch với các đối tác định chế tài chính, quảng bá thương hiệu của Vietbank với các đối tác định chế tài chính,...Trong khi đó, Khối Thị trường tài chính đảm nhận nhiệm vụ kinh doanh vốn, kinh doanh giấy tờ có giá với các Tổ chức tín dụng, kinh doanh ngoại hối liên quan rất nhiều với các định chế tài chính.</p> <p>Ngoài ra, theo các mô hình tổ chức của các Tổ chức tín dụng khác thì công tác định chế tài chính thường được bố trí vào các khối có tính chất kinh doanh có chức năng chuyên môn trong mảng thị trường liên ngân hàng, do đó, nhằm thuận lợi và liên thông trong việc phát triển kinh doanh trên thị trường 2, Vietbank cần điều chỉnh Phòng Định chế tài chính từ Khối Tài chính về Khối Thị trường Tài chính sẽ thuận lợi hơn trong công tác thiết lập mối quan hệ với các định chế tài chính khác.</p>	
Tài chính	 <pre> graph LR A[Khối Tài chính] --- B[P. Kế toán] A --- C[P. Quản lý tài sản có và Tài sản nợ] A --- D[P. Tài chính] A --- E[P. Định chế tài chính] </pre>	 <pre> graph LR A[Khối Tài chính] --- B[P. Kế toán] A --- C[P. Quản lý tài sản có và Tài sản nợ] A --- D[P. Tài chính] </pre>
	<p>Trong đó, Phòng Định chế tài chính được điều chuyển sang Khối Thị trường tài chính.</p>	
Vận hành	 <pre> graph LR A[Khối Vận hành] --- B[P. Vận hành giao dịch và Ngân quỹ] A --- C[P. Vận hành tín dụng] A --- D[P. Vận hành ngoại hối và thị trường tài chính] A --- E[P. Dịch vụ khách hàng] </pre>	 <pre> graph LR A[Khối Vận hành] --- B[P. Vận hành giao dịch và Ngân quỹ] A --- C[P. Vận hành tín dụng] A --- D[P. Vận hành ngoại hối và thị trường tài chính] A --- E[TT. Dịch vụ khách hàng] </pre>

Khối	Hiện tại	Đề xuất
	<p>Trong đó, về Khối Vận hành sẽ không thay đổi về cơ cấu, tuy nhiên, bổ sung thêm chức năng giao dịch với khách hàng qua kênh giao dịch trực tuyến để thực hiện bán chéo sản phẩm dịch vụ sau các cuộc gọi Khách hàng (cross sell); Thực hiện sale chủ động (outbound sale) sử dụng app từ danh sách khách hàng hiện hữu nhưng chưa sử dụng dịch vụ; Sale trong cuộc gọi: khi tiếp nhận cuộc gọi Tổng đài viên sẽ kiểm tra nhanh Khách hàng chưa có dịch vụ sẽ tư vấn đăng ký cho Khách hàng; Thúc đẩy Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng: Khách hàng mở thẻ chưa kích hoạt/ quá 3 tháng không sử dụng; Giữ chân khách hàng đóng thẻ/ phòng chống hủy thẻ: giữ chân Khách hàng và biết được lý do Khách hàng đóng thẻ,... cho Phòng dịch vụ khách hàng.</p> <p>Trên cơ sở đánh giá trong hoạt động dịch vụ khách hàng ngoài các chức năng truyền thống như vận hành hệ thống hotline, hỗ trợ và dịch vụ khách hàng, tư vấn bán hàng,...thì hoạt động dịch vụ khách hàng sẽ tiếp nhận thêm chức năng bán hàng Telesales sẽ góp phần giữ chân khách hàng và tăng doanh thu trong hoạt động kinh doanh.</p> <p>Theo đó, việc chuyển đổi từ mô hình hoạt động cấp Phòng sang cấp Trung tâm sẽ tạo vị thế hơn cho hoạt động dịch vụ khách hàng, hoạt động bán hàng qua kênh Telesales tiếp cận khách hàng thuận lợi hơn.</p> <p>Về cơ cấu của Trung tâm dịch vụ khách hàng khi nâng cấp lên Trung tâm sẽ dự kiến bao gồm: Phòng Dịch vụ khách hàng trực tuyến, Phòng hỗ trợ dịch vụ đa kênh, Phòng Quản lý chất lượng dịch vụ.</p>	
<p>Khối Quản lý rủi ro</p>	 <pre> graph LR A[Khối quản lý rủi ro] --- B[P. Pháp lý và tuân thủ] A --- C[P. quản lý rủi ro vận hành] A --- D[P. Quản lý rủi ro tín dụng] A --- E[P. Quản lý rủi ro thị trường] </pre>	 <pre> graph LR A[Khối quản lý rủi ro] --- B[P. quản lý rủi ro vận hành] A --- C[P. Quản lý rủi ro tín dụng] A --- D[P. Quản lý rủi ro thị trường] </pre>
	<p>Trong đó, điều chuyển Phòng Pháp lý và tuân thủ vào các Hội đồng/ủy ban trực thuộc Tổng Giám đốc nhằm trực tiếp hỗ trợ cho Tổng Giám đốc như là cánh tay nối dài để thực hiện công tác liên quan đến Kiểm soát các hoạt động theo chức năng của Tổng Giám đốc và thực hiện chức năng của Bộ phận tuân thủ theo quy định của Thông tư số 13/2018/TT-NHNN, đồng thời, hỗ trợ các công tác pháp lý trong hoạt động ngân hàng.</p>	

Khối	Hiện tại	Đề xuất
		
<p>Các Hội đồng/uỷ ban trực thuộc TGD</p>	<p>Trong đó,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điều chuyển Phòng Pháp lý và tuân thủ vào các Hội đồng/uỷ ban/Ban trực thuộc Tổng Giám đốc và chuyển thành Ban Pháp lý và tuân thủ nhằm trực tiếp hỗ trợ cho Tổng Giám đốc như là cánh tay nối dài để thực hiện công tác liên quan đến Kiểm soát các hoạt động theo chức năng của Tổng Giám đốc và thực hiện chức năng của Bộ phận tuân thủ theo quy định của Thông tư 13/2018/TT-NHNN, đồng thời, hỗ trợ các công tác pháp lý trong hoạt động ngân hàng. <p>Theo đó, công tác kiểm soát nội bộ cần đẩy mạnh để hỗ trợ Tổng Giám đốc trong việc kiểm tra, kiểm soát các hoạt động của Đơn vị kinh doanh, các Phòng, Ban, Trung tâm Hội, nên cần thiết lập cơ cấu Phòng trong Ban Pháp lý và tuân thủ để tạo cơ sở và tiền đề cho hoạt động kiểm soát nội bộ phát huy hết được chức năng kiểm soát rủi ro hoạt động cho Tuyến phòng thủ số 1 trong hệ thống kiểm soát nội bộ theo quy định của Thông tư số 13/2018/TT-NHNN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phòng Quản lý và thúc đẩy bán do Phòng Quản lý hiệu quả (Khối DN) và Phòng Quản lý bán hàng và hiệu suất (Khối CN) sáp nhập thành và thực hiện các chức năng chung cho khách hàng cá nhân và Khách hàng doanh nghiệp, cụ thể: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quản lý, đánh giá các chỉ tiêu, hiệu quả kinh doanh của từng mảng kinh doanh bao gồm cho vay, huy động, bảo hiểm, thẻ, phí và các dịch vụ khác của Vietbank. ✓ Phối hợp với các Phòng ban nghiệp vụ xây dựng kế hoạch kinh doanh, phân bổ chỉ tiêu kinh doanh; đánh giá, quản lý kết quả kinh doanh của theo từng Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh. ✓ Xây dựng các chương trình thúc đẩy bán hàng và thi đua nội bộ. ✓ Xây dựng hệ thống báo cáo, đánh giá kết quả kinh doanh theo các Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh, từng nhân sự kinh doanh, đánh giá hiệu quả các chương trình thúc đẩy kinh doanh và chương trình thi đua nội bộ. ✓ Báo cáo đến Ban Tổng Giám đốc về kết quả bán hàng, KPIs, chương trình thúc đẩy bán hàng, chương trình thi đua nội bộ. 	

Khối	Hiện tại	Đề xuất
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Chức năng nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác xây dựng kế hoạch kinh doanh, hệ thống phân bổ kinh doanh, báo cáo kết quả và hiệu suất kinh doanh theo các Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh. ✓ Chức năng khác. 	
Phòng Quản lý và Thúc đẩy bán sẽ thực hiện các chức năng trên để nhằm hỗ trợ trực tiếp cho Tổng Giám đốc trong tác quản lý thúc đẩy bán.		

III. Kế hoạch tổ chức thực hiện

Sau khi Hội đồng Quản trị chấp thuận chủ trương Tờ trình về việc Điều chuyển, bổ sung chức năng, nhiệm vụ một số Phòng, Ban Hội sở, Tổng Giám đốc trực tiếp chỉ đạo Phòng Pháp lý và tuân thủ - Đơn vị đầu mối phối hợp với các Phòng Ban nghiệp vụ Hội sở thực hiện như sau:

Nội dung công việc:

- Trình HĐQT ban hành Quyết định về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động bộ máy điều hành ban hành kèm theo Quyết định số 04/2022/QĐ-HĐQT ngày 13/01/2022.

- Rà soát và điều chỉnh các văn bản nội bộ theo cơ cấu tổ chức bộ máy mới.
- Về công tác nhân sự thay đổi theo cơ cấu tổ chức bộ máy mới.
- Về các công tác liên quan đến chỗ ngồi, bố trí nơi làm việc.
- Thời gian hoàn thành: 30/10/2023, chi tiết như sau:

Stt	Công việc thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	TIẾN ĐỘ (04 tuần)			
				Tuần 1	Tuần 2	Tuần 3	Tuần 4
1	Trình HĐQT ban hành Quyết định về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động bộ máy điều hành.	P.PL&TT	VP.BTGD VP.HĐQT				
2	Rà soát và điều chỉnh các văn bản nội bộ						
2.1	Trình Tổng Giám đốc ban hành Thông báo cho các Đơn vị tại Hội sở về việc rà soát các văn bản nội bộ có nội dung liên quan đến nghiệp vụ pháp lý, định chế tài chính, dịch vụ khách hàng, nghiệp vụ kinh doanh để thực hiện điều chỉnh phù hợp với cơ cấu tổ chức bộ máy được điều chỉnh.	P.PL&TT	VP.BTGD				
2.2	Rà soát các văn bản nội bộ, lên kế hoạch điều chỉnh văn bản nhằm phù hợp với cơ cấu tổ chức bộ máy được điều chỉnh và gửi về P.PL&TT tổng hợp, theo dõi.	Các Đơn vị nghiệp vụ Hội sở liên quan	P.PL&TT				

Stt	Công việc thực hiện	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	TIẾN ĐỘ (04 tuần)			
				Tuần 1	Tuần 2	Tuần 3	Tuần 4
2.3	Hoàn thành việc điều chỉnh các văn bản nội bộ theo mô hình cơ cấu tổ chức được điều chỉnh theo kế hoạch và trình cấp có thẩm quyền ban hành.	Các Đơn vị nghiệp vụ Hội sở liên quan.	P.PL&TT, Các Đơn vị nghiệp vụ Hội sở liên quan.				
3	Công tác nhân sự						
3.1	Xây dựng phương án nhân sự, bổ sung/điều chỉnh chức danh sau khi chuyển đổi.	K.TTTC P.PLTT P.DVKH P.LKĐTPNH P.QLBH&HS P.QLHQ	TT PTNNL				
3.3	Trình cấp có thẩm quyền phê duyệt phương án nhân sự, bổ sung/điều chỉnh chức danh sau khi chuyển đổi.	TT PTNNL	K.TTTC P.PLTT P.DVKH P.LKĐTPNH P.QLBH&HS P.QLHQ				
3.4	Soạn thảo, trình cấp có thẩm quyền ban hành các quyết định điều chuyển, bổ nhiệm, tiếp nhận nhân sự có liên quan.	TT PTNNL	VP.BTGĐ				
4	Các công tác liên quan đến chỗ ngồi, bố trí nơi làm việc						
4.1	Trao đổi, thống nhất ý kiến về việc sắp xếp chỗ làm việc của các nhân sự điều chuyển/ nhân sự mới.	TT DVNB	K.TTTC P.PLTT P. DVKH P.LKĐTPNH P.QLBH&HS P.QLHQ				
4.2	Lên thiết kế, bố trí nơi làm việc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt (nếu có)	TT DVNB	VP.BTGĐ				
4.3	Triển khai thực hiện và di dời (nếu có).	K.TTTC P.PLTT P.DVKH P.LKĐTPNH P.QLBH&HS P.QLHQ					

Đính kèm Tờ trình là Dự thảo các chức năng và nhiệm vụ của các Phòng, Ban, Trung tâm có sự thay đổi, điều chỉnh tên gọi, chức năng,... Các nhiệm vụ và chức năng này có thể sẽ được điều chỉnh cho sát với thực

tế tại thời điểm trình Quyết định sửa đổi, bổ sung Quy chế tổ chức và hoạt động bộ máy điều hành của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín.

Tổng Giám đốc kính trình Hội đồng Quản trị xem xét và thuận duyệt.

Trân trọng kính trình.

TỔNG GIÁM ĐỐC



TRẦN TUẤN ANH

PHÊ DUYỆT CỦA HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

PHỤ LỤC 01
PHÒNG KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP
(TRỰC THUỘC KHỐI DOANH NGHIỆP)
(Đính kèm Tờ trình số/2023/TT-TGD ngày/..../2023)

I CHỨC NĂNG	
1	Tham mưu cho Ban lãnh đạo Khối Doanh nghiệp về chiến lược, định hướng phát triển Khách hàng doanh nghiệp.
2	Xây dựng và triển khai các chính sách chăm sóc và phát triển Khách hàng doanh nghiệp.
3	Quản lý các hoạt động liên kết, bao gồm cả các hoạt động liên kết đối tác phi ngân hàng.
4	Cung cấp giải pháp hiệu quả tài chính trọn gói cho Khách hàng doanh nghiệp.
5	Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác chăm sóc và phát triển Khách hàng doanh nghiệp.
6	Chức năng khác.
II NHIỆM VỤ	
1	Tham mưu cho Ban lãnh đạo Khối Doanh nghiệp về chiến lược, định hướng phát triển Khách hàng doanh nghiệp (bao gồm Doanh nghiệp lớn)
(a)	Xây dựng các tiêu chí/tiêu chuẩn để lựa chọn phân khúc khách hàng (KH)/Tập KH tiềm năng có giá trị lớn, phù hợp với chiến lược và năng lực của Vietbank.
(b)	Trên cơ sở am hiểu nhu cầu của phân khúc KH/Tập KH tiềm năng, xây dựng mô hình kinh doanh phù hợp để phát triển KH Doanh nghiệp.
(c)	Quản lý danh mục Khách hàng doanh nghiệp lớn.
2	Xây dựng và triển khai các chính sách chăm sóc và phát triển Khách hàng doanh nghiệp (bao gồm Doanh nghiệp lớn)
(a)	Triển khai các hoạt động thúc đẩy bán hàng thông qua các chính sách, cơ chế, chương trình bán hàng.
(b)	Lập kế hoạch và kiểm tra công tác chăm sóc KH, công tác triển khai các chính sách, cơ chế,... phát triển KH Doanh nghiệp tại các ĐVKD theo định kỳ/đợt xuất và đề ra các giải pháp nhằm phát triển KH hiệu quả nhất.
(c)	Là đầu mối quản lý các mối quan hệ với KH Doanh nghiệp.
(d)	Tham mưu và đề xuất chính sách giá cho KH Doanh nghiệp.
3	Quản lý các hoạt động liên kết, bao gồm cả các hoạt động liên kết đối tác phi ngân hàng
(a)	Quản lý các hoạt động liên kết để khai thác hệ sinh thái xoay quanh Khách hàng doanh nghiệp, (bao gồm doanh nghiệp lớn):

	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu mối tham mưu cho Ban lãnh đạo Ngân hàng hoạt động liên kết với KH Doanh nghiệp để khai thác hệ sinh thái xoay quanh KH Doanh nghiệp. - Phối hợp với các đơn vị thuộc Khối Doanh nghiệp để hướng dẫn ĐVKD triển khai khai thác hệ sinh thái xoay quanh KH Doanh nghiệp.
(b)	<p>Xác định, đánh giá tiềm năng cơ hội liên kết đối tác, tìm kiếm phát triển đối tác; phân tích đánh giá hiệu quả liên kết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu thị trường, đánh giá năng lực Đối tác trên cơ sở định hướng tín dụng, định hướng kinh doanh của Vietbank trong từng thời kỳ. - Tìm kiếm phát triển đối tác tiềm năng xác định qua các nhóm ngành nghề, nhóm các Doanh nghiệp lớn & FDI có hoạt động kinh doanh có hiệu quả, có mạng lưới rộng, phân tích đánh giá hiệu quả liên kết. - Đầu mối tiếp nhận đề xuất liên kết Dự án/đối tác chiến lược từ Đơn vị kinh doanh. - Đầu mối phát triển hợp tác với đối tác trong việc phân phối các sản phẩm dịch vụ, triển khai các thỏa thuận nội dung điều khoản hợp tác. - Phối hợp các Khối, Phòng ban liên quan phân tích tình hình tài chính, pháp lý, phương án kinh doanh, hiệu quả liên kết, đề xuất trình Ban lãnh đạo phê duyệt liên kết phù hợp định hướng chiến lược và mục tiêu của Vietbank.
(c)	<p>Xây dựng mô hình/chính sách triển khai hợp tác liên kết đối tác, quản lý đối tác hợp tác liên kết:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp với các Khối, Phòng ban tham gia xây dựng chính sách, sản phẩm phù hợp với từng đối tác liên kết. - Phối hợp với các Khối, Phòng ban xây dựng quy trình phối hợp liên kế với đối tác, cơ chế chi hoa hồng, chính sách giá ưu đãi khi liên kết, quản bá các liên kết đối tác. - Đầu mối quản lý, thu thập thông tin danh mục các đối tác liên kết, đánh giá kết quả sau hợp tác, quản lý cơ sở dữ liệu đối tác, cập nhật và bổ sung các thông tin, dữ liệu liên quan hợp tác đối tác. - Liên kết, duy trì mối liên hệ tốt với đối tác hiện hữu, xây dựng mối quan hệ với các đối tác mới, tiềm năng.
(d)	<p>Triển khai các bước liên kết, chính sách, quy trình đến Đơn vị kinh doanh, đội ngũ bán hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Xây dựng kế hoạch, phương án kinh doanh với đối tác liên kết và quy trình phối hợp nội bộ nhằm vận hành hiệu quả các chương trình hợp tác liên kết. - Phối hợp cùng Phòng ban liên quan, Đơn vị kinh doanh triển khai chương trình bán hàng, quảng bá sản phẩm đến khách hàng của đối tác sử dụng sản phẩm dịch vụ của Vietbank. - Phối hợp Phòng ban liên quan phân bổ chỉ tiêu phát triển kinh doanh đối với từng đối tác liên kết; triển khai công tác bán hàng, chương trình thi đua. - Đầu mối phối hợp với đối tác giải quyết các vướng mắc, khó khăn của Đơn vị kinh doanh liên quan đến quy trình liên kết, liên quan về hoa hồng và các chương trình bán hàng liên kết.
(e)	<p>Xây dựng hệ hống báo cáo theo dõi kết quả kinh doanh, đánh giá năng suất kinh doanh:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phối hợp với đối tác và Phòng ban liên quan thiết lập, phát triển hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng, Đối tác liên kết và báo cáo định kỳ theo yêu cầu của từng Dự án liên kết.

	- Phối hợp với đối tác, Đơn vị kinh doanh và/hoặc các Phòng ban liên quan thực hiện đối soát, thanh toán hoa hồng, phí, thưởng,...
4	Cung cấp giải pháp hiệu quả tài chính trọn gói cho Khách hàng doanh nghiệp (bao gồm Doanh nghiệp lớn)
5	Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác chăm sóc và phát triển Khách hàng doanh nghiệp
(a)	Nhận dạng được rủi ro trọng yếu và tương tác giữa các rủi ro này trong việc triển khai (i) các giao dịch, sản phẩm, hoạt động trong công tác chăm sóc và phát triển khách hàng Doanh nghiệp, (ii) phát triển, triển khai các giao dịch, sản phẩm, hoạt động trong công tác liên kết, hợp tác các đối tác và nhóm khách hàng, nguy cơ gây ra rủi ro và xác định nguyên nhân gây ra rủi ro.
(b)	Kiểm soát các trạng thái rủi ro, giao dịch, hoạt động trong công tác (i) chăm sóc và phát triển khách hàng Doanh nghiệp, (ii) liên kết, hợp tác các đối tác và nhóm khách hàng.
(c)	Xây dựng các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu và xử lý kịp thời các rủi ro để đảm bảo tuân thủ các hạn mức rủi ro.
6	Chức năng khác
(a)	Thiết lập và tổ chức vận hành các quy trình tác nghiệp nội bộ của Phòng.
(b)	Phụ trách xây dựng các tài liệu phục vụ công tác đào tạo về nghiệp vụ do Phòng ban hành.
(c)	Tham gia thực hiện các công việc trong các quy trình do Vietbank ban hành có liên quan đến Phòng.
(d)	Lập bảng phân công cho các nhân sự để thực hiện các nhiệm vụ nêu trên.
(e)	Các nhiệm vụ khác do Tổng giám đốc phân công trong từng thời kỳ.

PHỤ LỤC 2

CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ PHÒNG ĐỊNH CHẾ TÀI CHÍNH
(TRỰC THUỘC KHỐI THỊ TRƯỜNG TÀI CHÍNH)

(Đính kèm Tờ trình số/2023/TT-TGD ngày/...../2023)

I CHỨC NĂNG	
1	Xác định và xây dựng kế hoạch phát triển đối tác định chế tài chính (FI) ngân hàng và phi ngân hàng trong nước và ngoài nước
2	Thiết lập và Triển khai các hoạt động hợp tác và liên kết với đối tác FI.
3	Quản lý các hạn mức đã cấp cho và được cấp bởi các đối tác FI.
4	Đánh giá hiệu quả hợp tác.
5	Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác phát triển đối tác định chế tài chính (FI) ngân hàng và phi ngân hàng.
6	Nâng cao hình ảnh và thương hiệu Vietbank trên thị trường trong và ngoài nước thông qua việc mở rộng và phát triển mối quan hệ hợp tác với các định chế tài chính quốc tế và khu vực.
7	Kiểm soát độc lập tất cả các giao dịch của Khối Thị trường tài chính liên quan đến các rủi ro đã nhận biết được (Rủi ro đối tác, rủi ro tín dụng); nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác xây dựng các sản phẩm tài chính, bao gồm không giới hạn các loại sản phẩm tài chính thuộc chức năng nghiệp vụ Khối Thị trường tài chính.
8	Thực hiện tính toán phân bổ hạn mức rủi ro đối tác và các hạn mức rủi ro liên quan khác cho các nghiệp vụ kinh doanh trong Khối, đảm bảo duy trì tổng hạn mức trong giới hạn cho phép được phân bổ và phối hợp với các Khối/Phòng/Ban Hội sở (Phòng Quản lý tài sản nợ, tài sản có; Phòng Quản lý rủi ro thị trường; Phòng quản lý chất lượng tín dụng,...) để đảm bảo duy trì hệ số CAR toàn hàng định kỳ theo quy định.
9	Chức năng khác.
II NHIỆM VỤ	
1	Xác định và xây dựng kế hoạch phát triển đối tác định chế tài chính (FI) ngân hàng và phi ngân hàng
(a)	Xây dựng các tiêu chí/tiêu chuẩn để lựa chọn các đối tác tiềm năng phù hợp với chiến lược và năng lực của Vietbank.
(b)	Trên cơ sở nắm bắt nhu cầu của các đối tác và nhu cầu của VietBank, xây dựng kế hoạch phù hợp để thiết lập quan hệ đại lý và quan hệ hợp tác với các đối tác FI thích hợp.
2	Thiết lập và Triển khai các hoạt động hợp tác và liên kết với đối tác FI
(a)	Căn cứ nhu cầu của các phòng có liên quan, chủ động tiếp cận, thương lượng, đề xuất các đối tác FI cấp các hạn mức tín dụng hoặc cung cấp các dịch vụ cần thiết.
(b)	Chủ động tiếp thị đến các đối tác FI các sản phẩm dịch vụ thích hợp của VietBank.
(c)	Làm đầu mối phối kết hợp các Khối, phòng liên quan tiếp xúc, đàm phán, ký kết, tổ chức triển khai, thực hiện các hợp đồng, thỏa thuận hợp tác với các đối tác FI.

	(d) Định kỳ: đánh giá, xếp hạng tín nhiệm các ngân hàng đại lý.
3	Quản lý các hạn mức đã cấp cho và được cấp bởi các đối tác FI
(a)	Làm đầu mối phối hợp với phòng liên quan xem xét, đánh giá và trình cấp thẩm quyền phê duyệt các hạn mức cho các đối tác FI (hạn mức tài trợ thương mại, thanh toán, xác nhận thư tín dụng do Vietbank phát hành, hạn mức trên thị trường liên ngân hàng đối với các giao dịch FX, MM, Repo và các hạn mức giao dịch khác cho Vietbank).
(b)	Làm đầu mối quản lý việc sử dụng các hạn mức tín dụng được cấp và đã cấp.
4	Đánh giá hiệu quả hợp tác
	Định kỳ đánh giá và báo cáo tính hiệu quả các liên doanh, liên kết, việc sử dụng các hạn mức tín dụng, tài trợ, các thỏa thuận hợp tác kinh doanh.
5	Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác phát triển đối tác định chế tài chính (FI) ngân hàng và phi ngân hàng
(a)	Nhận dạng được các rủi ro trọng yếu và tương tác giữa các rủi ro này trong việc triển khai các giao dịch, sản phẩm, hoạt động, quy trình nghiệp vụ trong công tác phát triển đối tác định chế tài chính (FI) ngân hàng và phi ngân hàng, nguy cơ gây ra rủi ro và xác định nguyên nhân gây ra rủi ro.
(b)	Kiểm soát các trạng thái rủi ro, giao dịch, hoạt động trong công tác phát triển đối tác định chế tài chính (FI) ngân hàng và phi ngân hàng theo hạn mức rủi ro tương ứng.
(c)	Xây dựng các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu và xử lý kịp thời các rủi ro để đảm bảo tuân thủ các hạn mức rủi ro.
6	Nâng cao hình ảnh và thương hiệu Vietbank trên thị trường trong và ngoài nước thông qua việc mở rộng và phát triển mối quan hệ hợp tác với các định chế tài chính quốc tế và khu vực.
(a)	Ban hành & vận hành tiêu chí lựa chọn đối tác mở rộng quan hệ hợp tác quốc tế.
(b)	Chủ động cập nhật tình hình tài chính, các sự kiện nổi bật, chiến lược kinh doanh của Vietbank cho đối tác nhằm gia tăng niềm tin và hình ảnh chuyên nghiệp của Vietbank nơi đối tác & thị trường.
(c)	Lập kế hoạch thăm hỏi, duy trì và gia tăng mối quan hệ với các định chế tài chính trong và ngoài nước; mối quan hệ hiện hữu và tiềm năng, ...
(d)	Chủ động đánh giá và tham mưu giải pháp tiếp cận các nguồn vốn ưu đãi, nguồn vốn đầu tư hiệu quả (vào Vietbank) từ các tổ chức tài chính quốc tế, tổ chức chính phủ, phi chính phủ, các chương trình viện trợ phát triển, ...
7	Kiểm soát độc lập tất cả các giao dịch của Khối Thị trường tài chính liên quan đến các rủi ro đã nhận biết được (Rủi ro đối tác, rủi ro tín dụng); nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác xây dựng các sản phẩm tài chính, bao gồm không giới hạn các loại sản phẩm tài chính thuộc chức năng nghiệp vụ Khối Thị trường tài chính.
(a)	Phân bổ chi tiết và quản lý hạn mức rủi ro đối với từng đơn vị tự doanh trong Khối.
(b)	Kiểm soát sau các giao dịch trong Khối (sau mỗi xác nhận giao dịch) đảm bảo đáp ứng các yêu cầu sau:

	<ul style="list-style-type: none"> - Giá cả trong giao dịch tự doanh phù hợp với giá của thị trường (được định nghĩa theo từng nghiệp vụ giao dịch tự doanh). - Tuân thủ các hạn mức của VietBank quy định trong từng thời kỳ.
(c)	Theo dõi báo cáo định giá danh mục tự doanh và cảnh báo sớm để đơn vị tự doanh thực hiện giảm thiểu rủi ro theo các hạn mức cốt lõi được VietBank quy định trong từng thời kỳ.
(d)	Thực hiện nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác xây dựng các sản phẩm tài chính, bao gồm không giới hạn các loại sản phẩm tài chính thuộc chức năng nghiệp vụ Khối Thị trường tài chính.
8	Thực hiện tính toán phân bổ hạn mức rủi ro đối tác và các hạn mức rủi ro liên quan khác cho các nghiệp vụ kinh doanh trong Khối, đảm bảo duy trì tổng hạn mức trong giới hạn cho phép được phân bổ và phối hợp với các Khối/Phòng/Ban Hội sở (Phòng Quản lý tài sản nợ, tài sản có; Phòng Quản lý rủi ro thị trường; Phòng quản lý chất lượng tín dụng,...) để đảm bảo duy trì hệ số CAR toàn hàng định kỳ theo quy định
(a)	Tính toán phân bổ hạn mức rủi ro đối tác và các hạn mức rủi ro liên quan khác cho các Phòng kinh doanh của Khối TTTC.
(b)	Tính toán đảm bảo tổng hạn mức trong giới hạn cho phép được phân bổ và phối hợp với các Khối/Phòng/Ban Hội sở (Phòng Quản lý tài sản nợ, tài sản có; Phòng Quản lý rủi ro thị trường; Phòng quản lý chất lượng tín dụng,...) để đảm bảo duy trì hệ số CAR toàn hàng định kỳ theo quy định.
(c)	Là đầu mối làm việc, liên hệ của Khối TTTC liên quan đến hệ số CAR và các vấn đề liên quan đến Tài sản có rủi ro.
9	Chức năng khác
(a)	Phối kết hợp với các Khối, Phòng, Ban, Trung tâm, đơn vị kinh doanh có liên quan đến các nhiệm vụ của Phòng.
(b)	Thiết lập và tổ chức vận hành các quy trình tác nghiệp nội bộ của Phòng.
(c)	Phụ trách xây dựng các tài liệu phục vụ công tác đào tạo về nghiệp vụ do Phòng ban hành.
(d)	Tham gia thực hiện các công việc trong các quy trình do Vietbank ban hành có liên quan đến Phòng.
(e)	Lập bảng phân công cho các nhân sự để thực hiện các nhiệm vụ nêu trên.
(f)	Tổ chức lưu trữ các hồ sơ, tài liệu phát sinh.
(g)	Làm đầu mối thu thập thông tin đối với các giao dịch với đối tác FI và các giao dịch nhận bảo đảm bằng giấy tờ có giá do doanh nghiệp phát hành.
(h)	Làm đầu mối tổng hợp thông tin xếp hạng tín nhiệm, cập nhật thông tin trên hệ thống quản lý thông tin nội bộ.
(j)	Làm đầu mối khai báo thông tin trên hệ thống quản lý thông tin nội bộ đối với các giao dịch tiền gửi không kỳ hạn tại tổ chức tín dụng nước ngoài.
(k)	Các nhiệm vụ khác do Tổng giám đốc phân công trong từng thời kỳ.

PHỤ LỤC 3
CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
(TRỰC THUỘC KHỐI VẬN HÀNH)
(Đính kèm Tờ trình số/2023/TT-TGD ngày/..../2023)

I CHỨC NĂNG	
1	Quản lý hoạt động dịch vụ khách hàng trực tuyến, phát triển dịch vụ bán hàng trên kênh trực tuyến
2	Quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng
3	Quản lý việc thực hiện 5S toàn hệ thống
4	Lưu trữ thông tin, lập báo cáo
5	Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác tư vấn bán hàng, chăm sóc khách hàng thông qua các kênh điện tử
6	Chức năng khác
II TRÁCH NHIỆM	
1	Quản lý hoạt động dịch vụ khách hàng trực tuyến, phát triển dịch vụ bán hàng trên kênh trực tuyến (Hotline, email, webchat, messenger facebook, zalo,... của VietBank)
(a)	Xây dựng, quản lý, kiểm soát, cải tiến hoạt động dịch vụ qua kênh trực tuyến
(b)	Tổ chức giao dịch Khách hàng qua kênh trực tuyến
(c)	Xử lý nghiệp vụ qua kênh trực tuyến theo quy trình và yêu cầu của khách hàng.
2.	Quản lý chất lượng dịch vụ khách hàng
(a)	Tham mưu xây dựng, cải tiến Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
(b)	Triển khai thực hiện Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
(c)	Giám sát, đánh giá việc thực hiện Bộ tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của các Đơn vị.
(d)	Tổng hợp, phân tích những khiếu nại của khách hàng (bên ngoài và nội bộ)
(e)	Hỗ trợ quản lý vận hành Dịch vụ KH tại ĐVKD
(f)	Đào tạo, truyền thông, cải tiến CLDV và trải nghiệm KH
3	Quản lý việc thực hiện 5S toàn hệ thống
(a)	Tham mưu xây dựng, đề xuất cải tiến Quy định 5S.
(b)	Triển khai thực hiện 5S toàn hệ thống.
(c)	Giám sát, đánh giá việc thực hiện 5S toàn hệ thống.
(d)	Tổng hợp báo cáo, phân tích, đánh giá và đề xuất tình hình, giải pháp thực hiện 5S trên toàn hệ thống

4.	Lưu trữ thông tin, lập báo cáo hoạt động của TT.DKH định kỳ/ đột xuất theo yêu cầu của Ban lãnh đạo
5.	Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác tư vấn bán hàng, chăm sóc khách hàng thông qua các kênh điện tử
(a)	Nhận dạng được các rủi ro trọng yếu và tương tác giữa các rủi ro này trong các giao dịch, sản phẩm, hoạt động, quy trình nghiệp vụ trong công tác tư vấn bán hàng, chăm sóc khách hàng thông qua các kênh điện tử, nguy cơ gây ra rủi ro và xác định nguyên nhân gây ra rủi ro.
(b)	Kiểm soát các trạng thái rủi ro, giao dịch, hoạt động trong công tác tư vấn bán hàng, chăm sóc khách hàng thông qua các kênh điện tử.
(c)	Xây dựng các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu và xử lý kịp thời các rủi ro để đảm bảo tuân thủ các hạn mức rủi ro.
6	Chức năng khác
(a)	Xây dựng các quy định, quy trình, hướng dẫn phục vụ cho công việc của phòng.
(b)	Cung cấp báo cáo, dữ liệu về hoạt động, hiệu quả của các dịch vụ được cung cấp qua Hotline và các kênh hỗ trợ điện tử.
(c)	Tham gia các khóa đào tạo, tự đào tạo nội bộ để nâng cao kiến thức, kỹ năng trong công việc.
(d)	Quản lý hiệu suất, chính sách làm việc của đội ngũ DVKH.
(e)	Các nhiệm vụ khác được phân công

PHỤ LỤC 4
CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ BAN PHÁP LÝ VÀ TUÂN THỦ
(TRỰC THUỘC TỔNG GIÁM ĐỐC)
(Đính kèm Tờ trình số/2023/TT-TGD ngày/..../2023)

I CHỨC NĂNG	
1	Quản lý và tổ chức thực hiện công tác pháp chế, tư vấn pháp lý trong toàn hệ thống Vietbank
2	Quản lý và tổ chức thực hiện công tác lập quy của Vietbank
3	Quản lý và tổ chức thực hiện chức năng tuân thủ theo quy định của pháp luật, quy định nội bộ của Vietbank
4	Xây dựng, thực hiện, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo các yêu cầu của ISO 9001
5	Kiểm soát, giám sát cán bộ nhân viên và các Đơn vị trong toàn hệ thống tính tuân thủ các quy định của pháp luật và các quy chế, quy trình nghiệp vụ, quy định nội bộ của Vietbank.
6	Đề xuất biện pháp xử lý rủi ro tuân thủ, hành vi vi phạm và theo dõi giám sát việc khắc phục.
7	Chức năng khác
II NHIỆM VỤ	
1	Quản lý và tổ chức thực hiện công tác pháp chế, tư vấn pháp lý trong toàn hệ thống Vietbank
(a)	Thực hiện nhiệm vụ tham mưu, tư vấn pháp lý cho Hội đồng quản trị, Ban Tổng giám đốc; các khối, phòng, ban tại Hội sở và các đơn vị trong toàn hệ thống
(b)	Xây dựng và quản lý hệ thống dữ liệu về pháp luật, cập nhật, hệ thống hóa và phổ biến các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động ngân hàng; cập nhật, hệ thống hóa các văn bản, quy định nội bộ của Vietbank.
(c)	Soạn thảo bộ mẫu biểu hợp đồng, thỏa thuận, văn bản liên quan đến hoạt động cấp tín dụng của Vietbank; Thẩm định các mẫu biểu liên quan sản phẩm dịch vụ của Vietbank.
(d)	Đầu mối phối hợp với các đơn vị liên quan để chuẩn bị các hồ sơ, văn bản, tài liệu cần thiết trình HĐQT, Tổng giám đốc đề nghị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền chấp thuận việc thay đổi, bổ sung, chỉnh sửa các Giấy phép hoạt động, Điều lệ của Vietbank.
(e)	Đầu mối quan hệ, giao dịch với các đối tác tư vấn pháp lý cho Vietbank.
(f)	Đại diện cho Vietbank tham gia tố tụng, làm việc với cơ quan, tổ chức khác về các vấn đề pháp luật liên quan đến tổ chức và hoạt động của Vietbank khi được ủy quyền, không bao gồm việc đại diện tham gia tố tụng trong hoạt động xử lý nợ.
2	Quản lý và tổ chức thực hiện công tác lập quy của Vietbank
(a)	Thẩm định, có ý kiến về mặt pháp lý đối với các quy định, quy trình, chính sách, văn bản nội bộ của Vietbank.

	(b)	Trực tiếp xây dựng các quy trình, quy định chính sách nội bộ thuộc lĩnh vực phụ trách hoặc theo chỉ đạo của Ban Lãnh đạo
	(c)	Thực hiện việc xây dựng và quản lý hệ thống ủy quyền của Vietbank.
	(d)	Kiểm soát về mặt pháp lý nội dung các văn bản (công văn/văn thư) phát hành ra bên ngoài có quy định quyền và nghĩa vụ của Vietbank
	(e)	Tổ chức việc tham gia góp ý với các dự thảo văn bản pháp luật theo yêu cầu của NHNN và các cơ quan khác.
		Báo cáo TGD, thông báo cho các bộ phận liên quan về thay đổi quy định của pháp luật theo quy định nội bộ của Vietbank
	3	Quản lý và tổ chức thực hiện chức năng tuân thủ theo quy định của pháp luật, quy định nội bộ của Vietbank
	(a)	Đánh giá định kỳ hệ thống văn bản nội bộ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietbank về tính thích hợp, tuân thủ quy định pháp luật và đề xuất sửa đổi, bổ sung (nếu cần thiết)
	(b)	Báo cáo Tổng Giám đốc trình Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát các (i) vi phạm nghiêm trọng trong việc tuân thủ quy định của pháp luật, (ii) thay đổi quy định liên quan của pháp luật theo quy định nội bộ của Vietbank.
	(c)	Rà soát, đánh giá quy định về nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tuân thủ để trình Tổng giám đốc sửa đổi, bổ sung(nếu cần thiết).
	(d)	Báo cáo định kỳ, đột xuất cho Tổng giám đốc về tình hình tuân thủ quy định của pháp luật; báo cáo Tổng giám đốc, thông báo cho các bộ phận liên quan về thay đổi quy định liên quan của pháp luật theo quy định nội bộ của Vietbank.
	(e)	Hỗ trợ các bộ phận liên quan trong việc xây dựng, rà soát quy định nội bộ đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật; xử lý các vướng mắc về việc tuân thủ quy định của pháp luật theo quy định nội bộ của Vietbank.
	(f)	Đánh giá định kỳ hệ thống văn bản nội bộ theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của Vietbank về tính thích hợp, tuân thủ quy định pháp luật và đề xuất sửa đổi, bổ sung (nếu cần thiết)
	(g)	Báo cáo Tổng Giám đốc trình Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát các (i) vi phạm nghiêm trọng trong việc tuân thủ quy định của pháp luật, (ii) thay đổi quy định liên quan của pháp luật theo quy định nội bộ của Vietbank.
	4	Kiểm soát, giám sát cán bộ nhân viên và các Đơn vị trong toàn hệ thống tính tuân thủ các quy định của pháp luật và các quy chế, quy trình nghiệp vụ, quy định nội bộ của Vietbank.
	(a)	Tổ chức kiểm tra, giám sát theo chỉ đạo của Tổng Giám đốc.
	(b)	Đề xuất các Phòng nghiệp vụ điều chỉnh các vướng mắc, bất cập từ các quy định nghiệp vụ, thực hiện các giải pháp nhằm tăng cường công tác kiểm soát rủi ro và tính phù hợp với thực tế hoạt động từ các kết quả kiểm tra, giám sát phát sinh.
	(c)	Cảnh báo rủi ro đến các đơn vị trên toàn hệ thống từ các kết quả kiểm tra, giám sát phát sinh.

	(d) Xây dựng quy trình, công cụ để theo dõi, báo cáo giám sát từ xa việc tuân thủ các quy định của pháp luật và các quy chế, quy trình nghiệp vụ, quy định nội bộ của Vietbank.
	(e) Làm đầu mối thực hiện đánh giá định kỳ hệ thống KSNB.
5	Đề xuất biện pháp xử lý rủi ro tuân thủ, hành vi vi phạm và theo dõi giám sát việc khắc phục.
	(a) Tiếp nhận các thông tin vi phạm tuân thủ, gian lận; phối hợp với Đơn vị nghiệp vụ có liên quan điều tra gian lận, đánh giá vi phạm tuân thủ, gian lận; kiến nghị và đề xuất các giải pháp xử lý liên quan.
	(b) Phối hợp với Khối QLRR để triển khai đánh giá rủi ro tuân thủ, rủi ro gian lận, đề xuất các giải pháp kiểm soát, phòng ngừa, giảm thiểu rủi ro tuân thủ, rủi ro gian lận.
6	Xây dựng, thực hiện, duy trì hệ thống quản lý chất lượng theo các yêu cầu của ISO 9001
	(a) Xây dựng Chính sách chất lượng, Sổ tay chất lượng, các tài liệu khác theo yêu cầu của ISO 9001.
	(b) Xác định các quy trình cần thiết trong hệ thống quản lý chất lượng.
	(c) Xây dựng các chuẩn mực và phương pháp cần thiết để đảm bảo vận hành và kiểm soát các quá trình này được triển khai
	(d) Theo dõi, đo lường và phân tích kết quả đạt được, đề xuất các công việc cần thực hiện để đạt được kết quả dự định; thực hiện cải tiến liên tục để đạt được và duy trì mục tiêu chất lượng của Ngân hàng
7	Chức năng khác
	(a) Xây dựng các tài liệu phục vụ công tác đào tạo, thực hiện việc đào tạo về nghiệp vụ pháp chế, kiểm soát, tuân thủ và/hoặc các quy định do Phòng ban hành.
	(b) Đầu mối và/hoặc phối hợp xây dựng các quy định về chức năng, nhiệm vụ của Phòng.
	(c) Thiết lập và tổ chức vận hành các quy trình tác nghiệp của Phòng; Lập bảng phân công cho các nhân sự để thực hiện các nhiệm vụ nêu trên.
	(d) Tổ chức lưu trữ các hồ sơ, tài liệu phát sinh.
	(e) Các nhiệm vụ khác theo quy định nội bộ hoặc do Tổng giám đốc phân công trong từng thời kỳ.

PHỤ LỤC 5
PHÒNG QUẢN LÝ VÀ THÚC ĐẨY BÁN
(TRỰC THUỘC TỔNG GIÁM ĐỐC)
(Đính kèm Tờ trình số/2023/TT-TGD ngày/..../2023)

I	CHỨC NĂNG	
1	Quản lý, đánh giá các chỉ tiêu, hiệu quả kinh doanh của từng mảng kinh doanh bao gồm cho vay, huy động, bảo hiểm, thẻ, phí và các dịch vụ khác của Vietbank.	
2	Phối hợp với các Phòng ban nghiệp vụ xây dựng kế hoạch kinh doanh, phân bổ chỉ tiêu kinh doanh; đánh giá, quản lý kết quả kinh doanh của theo từng Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh.	
3	Xây dựng các chương trình thúc đẩy bán hàng và thi đua nội bộ.	
4	Xây dựng hệ thống báo cáo, đánh giá kết quả kinh doanh theo các Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh, từng nhân sự kinh doanh, đánh giá hiệu quả các chương trình thúc đẩy kinh doanh và chương trình thi đua nội bộ.	
5	Báo cáo đến Ban Tổng Giám đốc về kết quả bán hàng, KPIs, chương trình thúc đẩy bán hàng, chương trình thi đua nội bộ.	
6	Chức năng nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác xây dựng kế hoạch kinh doanh, hệ thống phân bổ kinh doanh, báo cáo kết quả và hiệu suất kinh doanh theo các Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh.	
8	Chức năng khác.	
II	NHIỆM VỤ	
1	Quản lý, đánh giá các chỉ tiêu, hiệu quả kinh doanh của từng mảng bao gồm cho vay, huy động, bảo hiểm, thẻ, phí và các dịch vụ khác	
(a)	Chịu trách nhiệm quản lý các chỉ tiêu hiệu quả kinh doanh của từng mảng bao gồm cho vay, huy động, bảo hiểm, thẻ, phí và các dịch vụ khác.	
(b)	Phân tích đánh giá nhóm khách hàng, nhóm ngành nghề đặc thù theo khu vực kinh doanh.	
(c)	Tiếp cận thông tin đề xuất từ Đơn vị kinh doanh và trao đổi với bộ phận nghiệp vụ sản phẩm để nâng cấp/thay đổi sản phẩm phù hợp với thị trường, khách hàng.	
2	Xây dựng, quản lý kế hoạch kinh doanh, phân bổ chỉ tiêu kinh doanh; Đánh giá, quản lý kết quả kinh doanh	
(a)	Phối hợp với Phòng ban nghiệp vụ xây dựng kế hoạch hoạt động kinh doanh phù hợp theo định hướng kinh doanh của Vietbank trong từng thời kỳ	
(b)	Tham mưu chiến lược, định hướng mở rộng kênh bán tại các khu vực, địa bàn tiềm năng, định biên nhân sự kinh doanh cho Ban Tổng Giám đốc.	

(c)	Phối hợp với các Phòng ban nghiệp vụ xây dựng, tham mưu về việc phân bổ chỉ tiêu kinh doanh đến từng Khu vực, Đơn vị kinh doanh và đánh giá, quản lý kết quả kinh doanh theo từng Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh
(d)	Xây dựng bộ chỉ tiêu, phân bổ KPIs, đánh giá, quản lý kết quả kinh doanh.
(e)	Khảo sát, đánh giá tình hình kinh doanh thị trường, tiếp nhận thông tin từ Đơn vị kinh doanh để cập nhật, báo cáo và tham mưu giải pháp.
(f)	Đánh giá hiệu quả bán hàng của các Đơn vị kinh doanh và kết quả hoàn thành chỉ tiêu KPIs của các chức danh kinh doanh.
(g)	Hỗ trợ, phối hợp giải quyết vướng mắc, tham mưu ý kiến xử lý và biện pháp tháo gỡ kịp thời tại Đơn vị kinh doanh.
3	Xây dựng các chương trình thúc đẩy bán hàng và thi đua nội bộ
(a)	Phối hợp với Phòng ban nghiệp vụ xây dựng chương trình thúc đẩy bán hàng phù hợp theo từng Khu vực, địa bàn để thực hiện mục tiêu.
(b)	Đề xuất, triển khai thực hiện các chương trình thúc đẩy bán: bao gồm các chương trình cho nhân viên kinh doanh, đối tác và cho khách hàng.
(c)	Phối hợp với Phòng ban liên quan xây dựng ngân sách chi tiêu hoạt động về cơ chế chính sách thưởng, hoa hồng..., hỗ trợ đào tạo, tài liệu, tổ chức sự kiện, chi sẻ khách hàng.
(d)	Xây dựng kế hoạch và phối hợp với các bên Trung tâm Marketing, Đơn vị kinh doanh thực hiện các chương trình truyền thông về sản phẩm (hội thảo, quảng cáo,...); tham gia xây dựng, thiết kế nội dung, cập nhật saleskit cho các sản phẩm.
(e)	Tiếp nhận phản hồi từ Đơn vị kinh doanh và phối hợp với bộ phận nghiệp vụ sản phẩm để nâng cấp/thay đổi sản phẩm phù hợp thị trường.
4	Phối hợp tuyển dụng, đề xuất, đánh giá đội ngũ kinh doanh nhằm đảm bảo nguồn nhân lực phát triển kinh doanh
(a)	Phối hợp với Trung tâm phát triển nguồn nhân lực tuyển dụng đội ngũ kinh doanh nhằm đảm bảo nguồn nhân lực để phát triển kinh doanh.
(b)	Phối hợp với Trung tâm phát triển nguồn nhân lực cung cấp đánh giá chỉ tiêu KPIs kinh doanh, đề xuất nhân dự đáp ứng điều kiện theo lộ trình thăng tiến theo từng chức danh.
5	Xây dựng hệ thống báo cáo, đánh giá kết quả kinh doanh, kết quả bán hàng, KPIs, chương trình thúc đẩy bán hàng, chương trình thi đua nội bộ và thúc đẩy bán hàng
(a)	Báo cáo định kỳ, đánh giá các chỉ tiêu, hiệu quả kinh doanh của từng mảng bao gồm cho vay, huy động, bảo hiểm, thẻ, phí, chương trình thúc đẩy bán hàng, chương trình thi đua nội bộ và thúc đẩy bán hàng.
(b)	Báo cáo định kỳ, theo yêu cầu đánh giá kết quả bán hàng, KPIs của từng nhân viên kinh doanh, Đơn vị kinh doanh.

	(c)	Phối hợp với Phòng ban nghiệp vụ liên quan, Đơn vị kinh doanh thực hiện đối soát, thanh toán hoa hồng, phí, thưởng.
6		Nhận dạng, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro trong công tác xây dựng kế hoạch kinh doanh, hệ thống phân bổ kinh doanh, báo cáo kết quả và hiệu suất kinh doanh theo các Khu vực, từng Đơn vị kinh doanh, từng nhân sự kinh doanh
	(a)	Nhận dạng được các rủi ro trọng yếu và tương tác giữa các rủi ro này trong việc triển khai các giao dịch, sản phẩm, hoạt động, quy trình nghiệp vụ trong công tác xây dựng kế hoạch kinh doanh, hệ thống phân bổ kinh doanh, báo cáo kết quả và hiệu suất kinh doanh nguy cơ gây ra rủi ro và xác định nguyên nhân gây ra rủi ro.
	(b)	Kiểm soát các trạng thái rủi ro, giao dịch, hoạt động trong công tác kinh doanh sản phẩm, dịch vụ Thẻ theo các hạn mức rủi ro tương ứng.
	(c)	Xây dựng các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu và xử lý kịp thời các rủi ro để đảm bảo tuân thủ các hạn mức rủi ro.
7		Chức năng khác
	(a)	Thiết lập, tổ chức và cải tiến nhằm hoàn thiện quy trình vận hành tại Phòng, các quy trình tác nghiệp nội bộ.
	(b)	Phân công công việc, chức năng nhiệm vụ nhân viên tại Phòng; xem xét, đánh giá KPIs và hiệu quả công việc nhân viên tại Phòng theo quy định định kỳ của Vietbank.
	(c)	Tham gia thực hiện các công việc trong quy trình do Vietbank ban hành liên quan đến Phòng.
	(d)	Tổ chức nhân sự thực hiện nhiệm vụ trên.
	(e)	Thực hiện báo cáo liên quan theo định kỳ, theo yêu cầu của Ban Tổng Giám đốc.
	(f)	Các nhiệm vụ khác do Tổng Giám đốc phân công trong từng thời kỳ.