TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

VietinBank tiên phong cải cách thủ tục hành chính, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội

06:37 03/12/2020

Hiệu ứng từ hoạt động cải cách toàn diện của các tổ chức tín dụng trong đó có VietinBank thời gian qua đã góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp được tiếp cận tín dụng công bằng, minh bạch, thiết lập mối quan hệ hợp tác chặt chẽ Ngân hàng - khách hàng.

Cải tiến mạnh mẽ quy trình, thủ tục

Về cải cách thủ tục cho vay, cung cấp dịch vụ, VietinBank đã kiện toàn các quy định, quy trình cấp tín dụng theo hướng đơn giản hóa, tối ưu hóa các nguồn lực nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ pháp luật; chú trọng xây dựng các sản phẩm, dịch vụ thế mạnh/có hàm lượng công nghệ cao; tăng cường công tác quản lý, giám sát sau cấp tín dụng để kiểm soát và hạn chế rủi ro. Đồng thời, ứng dụng công nghệ thông tin trong xử lý nghiệp vụ, luân chuyển hồ sơ giữa Trụ sở chính đến Chi nhánh và các đơn vị trong hệ thống nhằm rút ngắn thời gian tác nghiệp.

Cùng với đó, VietinBank cũng không ngừng đa dạng hóa các kênh cung ứng dịch vụ cho khách hàng, đặc biệt hướng khách hàng sử dụng dịch vụ qua các kênh ngân hàng hiện đại như: Internet Banking, Mobile Banking… để giảm tải cho các kênh giao dịch truyền thống. Đến nay, các kênh này đang có xu hướng gia tăng mạnh mẽ và dần trở thành kênh quan trọng trong cung ứng dịch vụ của ngân hàng.



Ứng dụng công nghệ thông tin tạo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ ngân hàng

Về hoạt động cung cấp thông tin công khai về quy trình thủ tục cung cấp dịch vụ, VietinBank thực hiện công khai các thông tin về sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, các yêu cầu về hồ sơ, tài liệu, các mức lãi suất, biểu phí, tỷ giá… trên nhiều kênh thông tin khác nhau. Ngoài ra, Ngân hàng cũng luôn chủ động thông tin cho khách hàng về tình trạng, tiến độ xử lý hồ sơ… một cách kịp thời, đảm bảo khách hàng nắm bắt được quá trình xử lý hồ sơ.

Về công tác rà soát, cắt giảm các loại phí cho khách hàng, VietinBank luôn tiên phong, chủ động rà soát và nhiều lần điều chỉnh các loại phí ngân hàng cho phù hợp. Đầu năm 2020, dưới tác động của dịch Covid-19, để đồng hành, hỗ trợ tối đa cho các khách hàng, VietinBank đã chủ động miễn/giảm phí giao dịch VND trong và ngoài hệ thống đối với các khách hàng. Thậm chí, VietinBank còn giảm phí thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại tối đa 100% so với quy định hiện hành đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dược, thiết bị - vật tư y tế... Mới đây nhất, VietinBank còn thực hiện miễn toàn bộ phí giao dịch ngân hàng điện tử VietinBank eFAST cho các doanh nghiệp đăng ký mới.

Về công tác đào tạo đối với nhân sự, VietinBank xác định yếu tố “Con người” là trung tâm của sự phát triển và chất lượng dịch vụ phụ thuộc rất lớn vào chất lượng nguồn nhân lực. Do đó, ngân hàng luôn chú trọng đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng xử lý công việc, giao tiếp, tiếp thị, bán hàng của đội ngũ giao dịch để cải thiện chất lượng dịch vụ.

Song song với việc chủ động nâng cao chất lượng dịch vụ hướng đến khách hàng, VietinBank cũng thiết lập cơ chế quản lý rủi ro, kiểm tra, kiểm toán chặt chẽ thông qua việc chuẩn hóa mô hình theo 3 tuyến bảo vệ (gồm tuyến 1 là các đơn vị kinh doanh, tuyến 2 là các đơn vị có chức năng ban hành chính sách và giám sát triển khai công tác quản lý rủi ro toàn hệ thống, tuyến 3 là bộ phận kiểm toán nội bộ).

Ứng dụng công nghệ thông tin rộng rãi

Một trong những kết quả nổi bật của công tác CCHC phải kể đến việc ứng dụng công nghệ 4.0, đa dạng hóa các giải pháp nhằm cung cấp các sản phẩm, dịch vụ mang lại cho người dân sự tiện ích, nhanh chóng.

Thời gian qua, VietinBank đã thực hiện cải cách mạnh mẽ quy trình, thủ tục, ứng dụng rộng rãi các giải pháp ngân hàng trên các kênh điện tử, an toàn, bảo mật; triển khai tích hợp thanh toán trên Cổng dịch vụ công quốc gia nhằm cung cấp đa dạng các dịch vụ công không dùng tiền mặt cho người dân.



VietinBank triển khai mạnh mẽ CCHC nhằm nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động, chất lượng phục vụ khách hàng

Bằng việc tích cực, chủ động phối hợp với các đơn vị triển khai các giải pháp thanh toán dịch vụ công trực tuyến, VietinBank đã hỗ trợ cho người dân và doanh nghiệp sử dụng các tiện ích nhanh chóng trong việc nộp các khoản phí, lệ phí dịch vụ công, học phí, viện phí, hóa đơn điện, nước, cước viễn thông... Đặc biệt, tích hợp dữ liệu công dân, công chức với Thẻ điện tử theo mã định

danh duy nhất qua đó hỗ trợ tối đa cho Chính quyền trong quản lý dữ liệu công chức; tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp, làm nền tảng cho việc tích hợp và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân trong việc sử dụng các tiện ích xã hội.

Hiện nay, VietinBank đang tiếp tục nghiên cứu phát triển các giải pháp tài chính toàn diện, ngân hàng thanh toán, đem lại những trải nghiệm tốt nhất về hệ sinh thái phục vụ cho khách hàng doanh nghiệp. Các hoạt động nổi bật như: Cung cấp các giải pháp thanh toán trực tuyến đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt mọi nơi, mọi lúc qua tài khoản, thẻ, QRCode, ví điện tử… với hơn 1.000 kết nối thanh toán; cung cấp dịch vụ ngân hàng trực tuyến đa kênh (ứng dụng web và app) cho khách hàng doanh nghiệp, giải pháp kết nối ERP, H2H với doanh nghiệp và các trung gian thanh toán, kết nối với Fintech và doanh nghiệp (Open API) xây dựng hệ sinh thái ngân hàng mở…

Đại diện lãnh đạo VietinBank khẳng định: Ngân hàng đang liên tục đổi mới sáng tạo để cải cách phù hợp với xu thế của thời đại hiện nay, ứng dụng thành tựu cách mạng công nghệ lần thứ 4 trong các lĩnh vực hoạt động. VietinBank cũng sẽ chủ động và thường xuyên thực hiện biện pháp cải cách mạnh mẽ về quy trình, thủ tục công việc, đặc biệt là ứng dụng công nghệ thông tin rộng rãi trong kinh doanh, nghiệp vụ, quản trị, điều hành và kiểm soát của ngân hàng.

Box: Tại buổi làm việc với VietinBank ngày 25/9 vừa qua, Phó Thống đốc Thường trực NHNN Đào Minh Tú đánh giá cao VietinBank luôn là ngân hàng tiên phong, nghiêm túc và triển khai có kết quả Kế hoạch hành động 1355 và Thông tư số 01, Chỉ thị 02. Trong thời gian qua, VietinBank đã triển khai quyết liệt trong việc tái cơ cấu, có nhiều sản phẩm cải tiến tích cực trên các phương diện, đã thiết thực hỗ trợ, thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân và doanh nghiệp. VietinBank cũng là ngân hàng tiêu biểu trong việc công khai, minh bạch các quy trình thủ tục của ngân hàng.

PV