

Số: 36.17.../TGD-NHCT54

V/v triển khai các ứng dụng kiểm soát trạng thái hồ
sơ và tốc độ xử lý giao dịch giải ngân

Hà Nội, ngày 3 tháng 06 năm 2019

Kính gửi: Giám đốc Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

Nhằm hỗ trợ chi nhánh thuận tiện trong việc kiểm soát trạng thái hồ sơ và tốc độ xử lý giao dịch giải ngân so với quy định cam kết chất lượng cấp tín dụng (SLA), Ngân hàng công thương (NHCT) đã phát triển *Ứng dụng quản lý và phân luồng trạng thái hồ sơ tự động* và *Ứng dụng Theo dõi thời gian xử lý hồ sơ giải ngân*.

Tổng Giám đốc NHCT thông báo triển khai chính thức 2 ứng dụng trên đồng thời chỉ đạo một số nội dung liên quan như sau:

1. Mô tả tổng quan ứng dụng


1.1. Ứng dụng quản lý và phân luồng trạng thái hồ sơ tự động (phát triển mới)

- Đồng hồ đếm ngược thời gian xử lý hồ sơ giải ngân còn lại tại màn hình Rà soát hồ sơ, màn hình Phê duyệt rà soát với bộ đếm giờ được tham số phù hợp với tính chất từng hồ sơ và giờ làm việc theo từng chi nhánh.
- Cảnh báo đến hạn hoàn thành hồ sơ theo quy định SLA: báo đỏ trên màn hình xử lý hồ sơ khi hồ sơ sắp đến hạn hoàn tất theo SLA/hồ sơ chưa được tiếp nhận kịp thời.
- Thông báo qua mail trạng thái hồ sơ, hồ sơ tồn đầu ngày, chứng từ cần bổ sung sau giải ngân

1.2. Ứng dụng theo dõi thời gian xử lý hồ sơ giải ngân (nâng cấp)

- Tự động tính toán mức thời gian xử lý tối đa để hoàn tất một hồ sơ giải ngân theo quy định SLA hiện hành.
- Công cụ ghi nhận Thời gian trình ký và tạo tài khoản: cho phép ghi nhận hàng loạt
- Ghi nhận nguyên nhân quá hạn và đưa ra đánh giá đã tuân thủ quy định SLA (đạt/không đạt theo cam kết chất lượng) trong trường hợp hồ sơ giải ngân có thời gian xử lý vượt thời gian theo quy định SLA
- Báo cáo thời gian xử lý hồ sơ giải ngân với các thông tin: thời gian xử lý hồ sơ tổng thể/chi tiết theo từng bước công việc, đánh giá thời gian thực hiện với quy định SLA hiện hành, nguyên nhân quá hạn (nếu có) ...

Để đồng bộ các hệ thống công nghệ và thuận tiện cho người sử dụng, 2 ứng dụng này được tích hợp vào Hệ thống VCOMS.



2. Các chỉ đạo thực hiện

Để các ứng dụng nêu trên được triển khai hiệu quả, Chi nhánh lưu ý một số nội dung trong quá trình xử lý hồ sơ trên hệ thống VCOMS như sau:

- Khai báo thông tin trên hệ thống bảo đảm khớp đúng giữa hồ sơ giấy và hồ sơ máy, đặc biệt là 3 thông tin dùng để nhận diện thời gian xử lý giao dịch theo quy định SLA bao gồm: (i) Mục đích cấp tín dụng; (ii) Phương thức giải ngân; (iii) Yếu tố giải ngân đặc thù (*hồ sơ giải ngân có từ 50 chứng từ giải ngân trở lên/có từ 30 người thụ hưởng trở lên đối với giải ngân tiền mặt*).
- Thực hiện rà soát hồ sơ trên hệ thống đảm bảo thời gian ghi nhận trên hệ thống phản ánh thực chất thời gian thực hiện công việc.
- Khai báo Thời gian Trình ký, tạo & phê duyệt tài khoản trên hệ thống.
- Khai báo nguyên nhân thời gian xử lý hồ sơ vượt SLA trên hệ thống trong trường hợp hồ sơ giải ngân có thời gian xử lý thực tế vượt thời gian theo quy định SLA.

Hướng dẫn sử dụng ứng dụng: vui lòng tham khảo phụ lục đính kèm.

Công văn có hiệu lực kể từ ngày 15/06/2019.

Trong quá trình thực hiện, nếu có nội dung cần làm rõ, chi nhánh liên hệ Phòng Hỗ trợ tín dụng Trụ sở chính thông qua hệ thống SAM hoặc email httd@vietinbank.vn để được hỗ trợ. *dk*

Nơi nhận:

- Như đề gửi;
- TGD (để báo cáo);
- Khối KHDN; Khối bán lẻ;
- Phòng Quản lý chất lượng
- Lưu VP, Phòng HTTD TSC

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC KHỐI VẬN HÀNH**



Trần Thị Minh Đức

PHỤ LỤC: HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG ỨNG DỤNG QUẢN LÝ VÀ PHÂN LUỒNG TRẠNG THÁI HỒ SƠ TỰ ĐỘNG; ỨNG DỤNG THEO DÕI THỜI GIAN XỬ LÝ HỒ SƠ

1. Ứng dụng Quản lý và phân luồng trạng thái hồ sơ tự động	1
1.1. Đồng hồ đếm ngược thời gian xử lý hồ sơ còn lại	1
1.2. Cảnh báo sắp đến hạn hoàn thành hồ sơ theo quy định SLA	1
1.3. Hệ thống mail thông báo trạng thái hồ sơ	2
2. Ứng dụng theo dõi thời gian xử lý hồ sơ	3
2.1. Tiêu chí xác định thời gian xử lý hồ sơ giải ngân tối đa của Phòng HTTD	3
2.2. Khai báo thời gian trình ký và tạo tài khoản	4
2.3. Theo dõi thời gian xử lý hồ sơ (SLA)	5
2.4. Báo cáo thời gian xử lý hồ sơ (SLA)	6

1. Ứng dụng Quản lý và phân luồng trạng thái hồ sơ tự động

1.1. Đồng hồ đếm ngược thời gian xử lý hồ sơ còn lại

- Tại màn hình Rà soát hồ sơ và Phê duyệt rà soát, hệ thống hiển thị Đồng hồ đếm ngược về thời gian còn lại để xử lý hồ sơ.

☒ Đánh dấu tất cả
 ☐ Đánh dấu tất cả

☐ Đánh dấu tất cả

vi rà soát

☒ Đáp ứng
 ☐ Đáp ứng và có ý kiến bổ sung
 ☐ Không đáp ứng

Thời gian còn lại xử lý

120:00

(Gồm trình lý, tạo tài khoản)

- Lưu ý:
 - o Thời gian còn lại = Thời điểm HTTD CN nhận hồ sơ lần cuối cùng + Thời gian xử lý tối đa – Thời điểm hiện tại
 - o Đồng hồ thực hiện đếm ngược tại các khung giờ theo đúng quy định SLA hiện hành. Tại các thời điểm: trước giờ giao dịch, giờ nghỉ trưa, sau giờ cut-off time buổi chiều theo quy định, xin ý kiến nghiệp vụ từ trụ sở chính, đồng hồ sẽ dừng đếm ngược (VD: Thời gian nghỉ trưa của chi nhánh là 12:00 đến 13:00, tại lúc 12:00, đồng hồ đang tính còn 24:20 => từ 12:00 đến 13:00, đồng hồ vẫn dừng ở mức 24:20; đến 13:01, đồng hồ mới tiếp tục tính giờ).

1.2. Cảnh báo sắp đến hạn hoàn thành hồ sơ theo quy định SLA

- Thay đổi thông báo quá hạn (báo đồ trên màn hình VCOMS) khi xảy ra 1 trong 2 trường hợp:
 - o Trong giờ làm việc và Thời gian Chờ rà soát hồ sơ vượt 15 phút hoặc

- Thời điểm hiện tại trên hệ thống đến gần Thời điểm phải hoàn thành theo SLA trong vòng 15 phút. (VD: thời điểm hiện tại: 9:00, thời điểm phải hoàn thành theo SLA là 9:15 => hệ thống báo đỏ)
- Kết thúc báo đỏ:
 - Trường hợp báo đỏ do thời gian chờ rà soát vượt 15 phút: khi hồ sơ chuyển sang trạng thái Rà soát hồ sơ => kết thúc báo đỏ
 - Trường hợp báo đỏ do Thời điểm hiện tại trên hệ thống đến gần Thời điểm phải hoàn thành theo SLA trong vòng 15 phút: khi hồ sơ chuyển sang trạng thái “Đã phê duyệt, chưa trình ký & tạo tài khoản” hoặc “Chờ hoàn thiện sau phê duyệt, chưa trình ký và tạo tài khoản”=> Kết thúc báo đỏ.

1.3. Hệ thống mail thông báo trạng thái hồ sơ

- User nhận mail:
 - Các user tham gia luồng xử lý công việc trên hệ thống
 - NSD có thể nhập thêm các user cần nhận mail thông báo trạng thái hồ sơ và bổ sung chứng từ nợ, mỗi user cách nhau bởi dấu “;” (VD: trường hợp hồ sơ do Phòng HTTD CN khởi tạo, HTTD CN có thể nhập thêm user của cán bộ PKH để PKH theo dõi trạng thái hồ sơ)

User AD cán bộ phòng khách hàng

(nhận mail trạng thái hồ sơ và bổ sung chứng từ, các user cách nhau bởi dấu “;”)

- Email thông báo:

Mô tả trạng thái	Người nhận mail
Hồ sơ chuyển từ trạng thái Khởi tạo đề xuất sang Chờ rà soát hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ HTTD rà soát hồ sơ, LĐ HTTD phê duyệt rà soát tham gia luồng xử lý hồ sơ - Trường hợp chưa có user CB HTTD tham gia (hồ sơ chuyển P.HTTD CN rà soát lần đầu tiên): gửi mail cho toàn phòng HTTD (CB HTTD, LĐ HTTD CN) - Trường hợp chưa có user LĐ HTTD tham gia: gửi mail cho tất cả LĐ HTTD trong CN - UserAD của cán bộ phòng khách hàng
Hồ sơ chuyển từ trạng thái Chờ rà soát hồ sơ sang Rà soát hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - User tham gia luồng xử lý hồ sơ (CB khởi tạo đề xuất, CB HTTD rà soát hồ sơ, LĐ HTTD phê duyệt rà soát) - Trường hợp chưa có user LĐ HTTD tham gia (hồ sơ chuyển P.HTTD CN rà soát lần đầu tiên): gửi mail cho tất cả user LĐ HTTD trong CN - UserAD của cán bộ phòng khách hàng được khai báo trên màn hình VCOMS

Mô tả trạng thái	Người nhận mail
Hồ sơ bị chuyển trả (từ trạng thái Rà soát hồ sơ/Phê duyệt rà soát về Khởi tạo đề xuất)	<ul style="list-style-type: none"> - User tham gia luồng xử lý hồ sơ (CB khởi tạo đề xuất, CB HTTD rà soát hồ sơ, LD HTTD phê duyệt rà soát) - Trường hợp chưa có user LD HTTD tham gia (hồ sơ chuyển P.HTTD CN rà soát lần đầu tiên): gửi mail cho tất cả user LD HTTD trong CN - UserAD của cán bộ phòng khách hàng được khai báo trên màn hình VCOMS
Hồ sơ thay đổi Thời gian xử lý chuẩn theo SLA (do NSD thay đổi thông tin Yếu tố giải ngân đặc thù)	<ul style="list-style-type: none"> - User tham gia luồng xử lý hồ sơ (CB khởi tạo đề xuất, CB HTTD rà soát hồ sơ, LD HTTD phê duyệt rà soát) - Trường hợp chưa có user LD HTTD CN tham gia (hồ sơ chuyển P.HTTD CN rà soát lần đầu tiên): gửi mail cho tất cả user LD HTTD trong CN - UserAD của cán bộ phòng khách hàng được khai báo trên màn hình VCOMS
Hồ sơ đã được phê duyệt rà soát	<ul style="list-style-type: none"> - User tham gia luồng xử lý hồ sơ (CB khởi tạo đề xuất, CB HTTD rà soát hồ sơ, LD HTTD phê duyệt rà soát) - UserAD của cán bộ phòng khách hàng được khai báo trên màn hình VCOMS
Hồ sơ tại đầu ngày làm việc không thuộc 1 trong các trạng thái: Khởi tạo đề xuất, Hoàn tất, Chờ hoàn thiện sau phê duyệt	<ul style="list-style-type: none"> - CB, LD HTTD tham gia rà soát hồ sơ - UserAD của cán bộ phòng khách hàng được khai báo trên màn hình VCOMS <p>Thời gian gửi: ngay đầu ngày làm việc</p>

2. Ứng dụng theo dõi thời gian xử lý hồ sơ

Ứng dụng tự động tính toán thời gian Phòng HTTD CN cần hoàn tất 1 hồ sơ giải ngân theo quy định SLA; đồng thời hỗ trợ ghi nhận nguyên nhân quá hạn và đưa ra đánh giá đã tuân thủ quy định SLA hay chưa (đạt/không đạt theo cam kết chất lượng).

2.1. Tiêu chí xác định thời gian xử lý hồ sơ giải ngân tối đa của Phòng HTTD

- Ứng dụng nhận diện thời gian xử lý hồ sơ tối đa của Phòng HTTD theo 3 tiêu chí: (i) Mục đích cấp tín dụng; (ii) Phương thức giải ngân; (iii) Yếu tố giải ngân đặc thù.
- Trên màn hình Khởi tạo đề xuất: người sử dụng khai báo 3 tiêu chí nhận diện → Hệ thống sẽ tự động xác định “Thời gian xử lý tối đa của HTTD”

* Điều kiện rút vốn theo quy định tại Công văn phê duyệt và Hợp đồng tín dụng nêu trên đã được đáp ứng đủ. Đề nghị Phòng HTTD thực hiện giải ngân

Thông tin mục đích cấp tín dụng	<input type="radio"/> Phục vụ nhu cầu đời sống	<input type="radio"/> Phục vụ kinh doanh (vốn lưu động)	<input type="radio"/> Phục vụ kinh doanh (dự án đầu tư/tái sản cố định)
---------------------------------	--	---	---

Số tiền đề nghị giải ngân	0,00	Loại tiền	VND
Ngày nhận nợ	30/05/2019	Phương thức giải ngân	Chuyển khoản trong nước
Thời hạn	0	Đơn vị thời hạn	Chuyển khoản trong nước Tiền mặt Chuyển khoản trong nước và tiền mặt Chuyển khoản nước ngoài Chuyển khoản trong và ngoài nước Chuyển khoản trong, ngoài nước và tiền mặt
Danh sách thụ hưởng	<input type="radio"/> Theo bảng kê sử dụng vốn vay/Giấy nhận nợ đính kèm		
Lãi suất vay vốn(%/năm)	0,00	Lãi suất áp dụng sau khi hết hạn ưu đãi	Chương trình ưu đãi (nếu có)

THỜI GIAN XỬ LÝ HỒ SƠ THEO SLA

Mục đích cấp tín dụng: ☐ Phục vụ nhu cầu đời sống ☐ Phục vụ kinh doanh (vốn lưu động) ☐ Phục vụ kinh doanh (đầu tư, đầu tư sản xuất, đầu tư)

Phương thức giải ngân: Chuyển khoản trong nước

Yếu tố giải ngân đặc thù ☒ Không ☐ Có từ trên 50 chứng từ giải ngân / Giải ngân tiền mặt có từ trên 30 người thụ hưởng

Thời gian xử lý tối đa của HTTD: 60 phút

2.2. Khai báo thời gian trình ký và tạo tài khoản

- User thực hiện: cán bộ HTTD CN, lãnh đạo HTTD CN
- Trên màn hình chính Kiểm soát giải ngân, sau khi lãnh đạo HTTD CN phê duyệt rà soát hồ sơ, NSD tích chọn ở đầu dòng từng hồ sơ hoặc chọn toàn bộ → tích “Khai báo thời gian trình ký & tạo tài khoản”

Chọn toàn bộ ☒ **Chọn 1 hồ sơ** ☐

Thông tin chung về các hồ sơ							
Chỉ nhánh	Mã hồ sơ	Phòng ban	Tên khách hàng	Số CIF	Phân loại hồ sơ	Đồng tiền giải ngân	Số tiền nguyên tệ
<input type="checkbox"/> 901 - KCN Bình Dương	901/2/2019/3015100217/	PGD Đồng An	PHAM THI NHUNG	3015100217	Giải ngân	VND	500.000.00
<input type="checkbox"/> 901 - KCN Bình Dương	901/2/2019/300064624/1/	PGD Thủ Dầu Một	CTY TNHH MINH HA	300064624	Giải ngân	VND	700.000.00
<input type="checkbox"/> 901 - KCN Bình Dương	901/2/2019/300064624/1/	PGD An Phú	CTY TNHH MINH HA	300064624	Giải ngân	VND	600.000.00
<input type="checkbox"/> 901 - KCN Bình Dương	901/2/2019/300119855/1/	Phòng KHDN	CÔNG TY TNHH ANH PHAT	300119855	Giải ngân	VND	500.000.00
<input type="checkbox"/> 901 - KCN Bình Dương	901/2/2019/300055434/1/	PGD An Bình	CTY TNHH QUOC ANH	300055434	Giải ngân	VND	600.000.00

Page 2 of 2 (15 items) 1 2

- Trên màn hình chính Kiểm soát giải ngân, sau khi lãnh đạo HTTD CN phê duyệt rà soát hồ sơ, NSD tích chọn ở đầu dòng từng hồ sơ hoặc chọn toàn bộ → tích “Khai báo thời gian trình ký & tạo tài khoản”
- Hệ thống hiển thị màn hình Thời gian trình ký và tạo tài khoản → NSD nhập số phút trình ký và tạo tài khoản → chọn “Lưu” để lưu thông tin, “Hủy” để xóa.

THỜI GIAN TRÌNH KÝ VÀ TẠO TÀI KHOẢN

Thời gian trình ký và tạo tài khoản: phút*

Thông tin chung về các hồ sơ							
Mã hồ sơ	Tên khách hàng	Số CIF	Số tiền nguyên tệ	Thời điểm phê duyệt	CB HTTD	LD HTTD	
800/2/2019/300138571/10	CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI GIA THANH	300138571	900.000.000,00	30/05/2019 15:54	dothi.tuyet	HTTD800_	

Lưu ý:

- NSD có quyền khai báo thời gian trình ký và tạo tài khoản tối đa 3 lần cho 1 hồ sơ
- Hệ thống cho phép khai báo hàng loạt (tích “Chọn toàn bộ”)

2.3. Theo dõi thời gian xử lý hồ sơ (SLA)

- Đường dẫn: **Hỗ trợ tín dụng tại Chi nhánh/Theo dõi thời gian xử lý hồ sơ**
- Phân quyền user:
 - o CB/LD CN: Xem thông tin khách hàng theo CN quản lý
 - o CB/LD HTTD CN: Xem, chỉnh sửa theo CN quản lý
 - o CB/ LD HTTD TSC: Xem thông tin khách hàng toàn hàng
- Màn hình chỉ hiện thị các hồ sơ thuộc 1 trong các trạng thái “Hoàn tất”; “Chờ hoàn thiện sau phê duyệt”; “Chờ hoàn thiện sau phê duyệt, chưa trình ký & tạo tài khoản”; “Đã phê duyệt, chưa trình ký & tạo tài khoản”.
- Hồ sơ chưa được trình ký & tạo tài khoản sẽ được bôi vàng để lưu ý

Hỗ trợ tín dụng tại CN | Giám sát hồ trợ tín dụng | Báo cáo | Quản trị hệ thống | dothi.tuyet - CB HTTD CN | Đăng xuất

Theo dõi thời gian xử lý hồ sơ (SLA)

Từ ngày: 01/05/2019 | Đến ngày: 30/05/2019

Chi nhánh: 800 - Vĩnh Long | Đánh giá thời gian xử lý so với SLA: Vượt

Chọn khu vực:

Thông tin giao dịch								
Mã chi nhánh	Tên chi nhánh	Tên phòng ban	Mã hồ sơ	Số CIF	Phân khúc khách hàng	Tên khách hàng	Số tiền giải ngân	Đồng tiền
800	Vĩnh Long	Phòng KHDN	800/2/2019/300040110/1000105	300040110	KHDN	CT TON PHUONG NAM	1500000000,00	VND
800	Vĩnh Long	Phòng bán lẻ	800/2/2019/2000624637/1000106	2000624637	KHBL	THACH VAN TIEN	300000000,00	VND

- Tổng thời gian xử lý của hồ sơ được xác định như sau:

Trường hợp	Tổng thời gian xử lý
- Thời gian xử lý không có thời gian cut-off time (Loại bỏ cut-offtime = 0)	Rà soát trên VCOMS + Trình ký & tạo tài khoản
- Thời gian xử lý hồ sơ có cả giờ cut-offtime (Loại bỏ cut-offtime > 0) - Thời gian thực hiện rà soát và tạo tài khoản nhỏ hơn thời gian cut-offtime (Rà soát trên VCOMS + Trình ký & tạo tài khoản ≤ Loại bỏ cut-offtime)	Rà soát trên VCOMS + Trình ký & tạo tài khoản
- Thời gian xử lý hồ sơ có cả giờ cut-offtime (Loại bỏ cut-offtime > 0) - Thời gian thực hiện rà soát và tạo tài khoản lớn hơn thời gian cut-offtime (Rà soát trên VCOMS + Trình ký & tạo tài khoản > Loại bỏ cut-offtime)	Rà soát trên VCOMS + Trình ký & tạo tài khoản - Loại bỏ cut-off time

- Nếu hồ sơ có kết quả so sánh với SLA là "Vượt", NSD chọn hồ sơ và "Nhập nguyên nhân quá hạn" và "Ghi chú" → chọn "Lưu"

Hồ sơ (phút)								
Loại bỏ giờ Cut-offtime	Tổng thời gian xử lý	Quy định SLA (phút)	So sánh với SLA	Đánh giá	Nguyên nhân quá hạn	Ghi chú	Lịch sử luân chuyển	
0	58	25	Vượt	Quá hạn	111		Chi tiết	
0	46	35	Vượt	Quá hạn			Chi tiết	
0	75	30	Vượt	Quá hạn			Chi tiết	
0	58	35	Vượt	Quá hạn			Chi tiết	

Quên không phê duyệt trên VCOMS
Không chuyển trả hồ sơ khi có sai sót
Rà soát hồ sơ quá thời gian cam kết chất lượng
Có nhiều giao dịch vào 1 thời điểm
Thiếu nhân sự

- Kết quả tại cột **Đánh giá** sẽ xác định hồ sơ có quá hạn so với quy định SLA hay không

2.4. Báo cáo thời gian xử lý hồ sơ (SLA)

- Đường dẫn: **Đường dẫn: Báo cáo/Báo cáo thời gian xử lý hồ sơ (SLA)**
- Phân quyền màn hình: Xem thông tin: tất cả các user
 - o CB/LĐ CN: Xem thông tin khách hàng theo CN quản lý
 - o CB/LĐ HTTD CN: Xem thông tin theo CN quản lý
 - o CB/LĐ HTTD TSC: Xem thông tin khách hàng toàn hàng
- Tiêu chí trích lọc
 - o Từ ngày đến ngày: lấy theo ngày phê duyệt hồ sơ

BÁO CÁO THỜI GIAN XỬ LÝ GIAO DỊCH

Từ ngày 23/05/2019 Đến ngày 30/05/2019
 Chi nhánh 800 - Vĩnh Long Đánh giá thời gian xử lý so với SLA Vượt

[Xem báo cáo](#)
[Xuất Excel](#)

Thông tin giao dịch								
Mã chi nhánh	Tên chi nhánh	Tên phòng ban	Mã hồ sơ	Số CIF	Phân khúc khách hàng	Tên khách hàng	Số tiền giải ngân	Đồng tiền
800	Vĩnh Long	PGD KCN Hòa Phú	800/2/2019/3015015	3015019588	KHBL	CT TNHH TM DỊCH VỤ HOANG ANH MINH	1000,00	EUR
800	Vĩnh Long	PGD Vũng Liêm	800/2/2019/3002076	300207802	KHBL	CÔNG TY TNHH MTV TM DV VÀ VT VIỆT TUYẾN	6000000000,00	VND
800	Vĩnh Long	Phòng bán lẻ	800/2/2019/3014070	3014070407	KHBL	HO VAN LE	1000000000,00	VND