### Mô tả công việc

- Tiếp nhận các yêu cầu giao dịch từ khách hàng hoặc từ các đơn vị nội bộ hoặc từ hệ thống điện tử, thực hiện kiểm tra và xác minh các chứng từ được cung cấp đi kèm (nếu cần) và thực hiện cung cấp dịch vụ, xử lý/ hạch toán các giao dịch theo phân công, đảm bảo chính xác, kịp thời và tuân thủ các quy định hiện hành; bao gồm cả trường hợp hỗ trợ cho các bộ phận/ phòng khác trong Trung tâm khi cần thiết.  
- Sắp xếp, hoàn thiện chứng từ đúng, đủ, kịp thời theo quy định của VPBank  
- Thực hiện công tác đối chiếu, chấm cân các tài khoản do bộ phận quản lý, đối chiếu giao dịch giữa các hệ thống để kịp thời phát hiện và phối hợp xử lý các sai lệch.  
- Triển khai các hoạt động trải nghiệm khách hàng trong suốt thời gian giao dịch, đảm bảo toàn bộ hoạt động tập trung vào KH (bao gồm cả KH bên ngoài và KH nội bộ).  
- Tiếp nhận và/hoặc tổng hợp các vướng mắc, phàn nàn của khách hàng (bao gồm cả KH bên ngoài và KH nội bộ) phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ, vận hành quy trình nghiệp vụ hàng ngày, trực tiếp xử lý và/hoặc báo cáo kịp thời lên cấp trên để giải quyết, tiếp tục làm việc với các đơn vị liên quan.  
- Theo dõi dữ liệu / thông tin (cả định tính và định lượng) và thực hiện báo cáo định kỳ, theo các định dạng và hướng dẫn đã được xác định hoặc theo yêu cầu, bao gồm các vấn đề liên quan tới quá trình cung cấp dịch vụ và vận hành giao dịch hàng ngày, bao gồm nhưng không giới hạn: các lỗi giao dịch, các lỗi hệ thống, các giao dịch bị trả lại/ từ chối, các phê duyệt ngoại lệ, chứng từ nợ theo giao dịch, các giao dịch gian lận/ đáng ngờ…  
- Tham gia vào việc đề xuất và triển khai các cải tiến hệ thống/quy trình; thực hiện kiểm thử hệ thống/ sản phẩm mới và/hoặc góp ý xây dựng/ hoàn thiện, rà soát/ cập nhật các văn bản quy định, quy trình, hướng dẫn liên quan đến cung cấp dịch vụ, vận hành các nghiệp vụ của phòng/ bộ phận theo phân công của Trưởng phòng/ Trưởng bộ phận, bao gồm cả các văn bản nội bộ phòng/ bộ phận.  
- Hỗ trợ/ hướng dẫn/ đào tạo tại chỗ cho các CBNV ở chức danh thấp hơn

**Yêu cầu ứng viên**

1. Trình độ Học vấn

Tốt nghiệp đại học chuyên ngành Kinh tế, Tài chính, Ngân hàng  
2. Các Kinh nghiệm liên quan

2-4 năm kinh nghiệm  
3. Kiến thức/ Chuyên môn có liên Quan

Hiểu biết và có kinh nghiệm về các lĩnh vực kế toán, thanh toán, ngoại thương, ngoại hối...  
Có sự hiểu biết về các sản phẩm dịch vụ có liên quan của của ngân hàng thương mại  
4. Các Kỹ Năng

Kỹ năng Tiếng Anh và Tin học Văn phòng chuẩn MOS theo quy định VPBank  
Kỹ năng làm việc độc lập và làm việc nhóm.  
Tư duy đổi mới và sáng tạo  
Kỹ năng giao tiếp hiệu quả, kỹ năng quản lý thời gian  
Kỹ năng xử lý khiếu nại và phàn nàn  
5. Các năng lực khác

Khả năng tư duy nghiệp vụ, tư duy dịch vụ khách hàng  
Nhạy bén với yêu cầu của khách hàng và cấp quản lý.  
Chịu được áp lực công việc.

**Quyền lợi**

- Thu nhập hấp dẫn, lương thưởng cạnh tranh theo năng lực  
- Thưởng các Ngày lễ, Tết (theo chính sách ngân hàng từng thời kỳ)  
- Được vay ưu đãi theo chính sách ngân hàng từng thời kỳ  
- Chế độ ngày phép hấp dẫn theo cấp bậc công việc, được hưởng chế độ du lịch hè  
- Bảo hiểm bắt buộc theo luật lao động + Bảo hiểm VPBank care cho CBNV tùy theo cấp bậc và thời gian công tác  
- Được tham gia các khóa đào tạo tùy thuộc vào Khung đào tạo cho từng vị trí  
- Thời gian làm việc: đăng ký theo ca  
- Môi trường làm việc năng động, thân thiện, có nhiều cơ hội học đào tạo, học hỏi và phát triển; được tham gia nhiều hoạt động văn hóa thú vị (cuộc thi về thể thao, tài năng, hoạt động teambuiding...)