MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Centro Nacional de Tarjetas	**Área:**	División Centro Nacional de Tarjetas
Código del Cargo:	5007.03	**Código del Puesto:**	5007
Categoría:	13	**Nombre del Puesto:**	Asistente Operativo Bancario-Administrativo
Nombre del Cargo:	Apoyo Operativo Administrativo de Tarjetas (DCNT)	**Reporta a:**	Jefe de Tarjetas
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas- administrativas dentro de la División Centro Nacional de Tarjetas. Le puede corresponder cumplir un rol especifico de acuerdo con la necesidad operativa de la División, dentro de los roles establecidos en este perfil de cargo están: Trámites post venta, revisor post venta, oficial de producción, monitoreo y fraude, analista contracargos y liquidaciones, apoyo gestión ventas.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
	Funciones generales las cuales se deben cumplir en todos los roles		1. Cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			2. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos para el Área, División o Dirección de alcance Institucional.
			3. Le corresponde atender y evacuar consultas de clientes internos y/o externos, ya sea de forma presencial, electrónica o telefónica, velando que el cliente sea atendido de forma eficiente y oportuna.
			4. Llevar el control y actualización en la herramienta los casos de clientes enviados para análisis por parte de las Oficinas Comerciales y Call Center de Tarjetas (casos recibidos, procesados, denegados, resultados, incidencias, tiempos, casos pendientes, experiencia del cliente, entre otros.)
			5. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			6. Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
	Rol de Trámites post venta		7. Analizar, resolver y dar seguimiento los casos que le sean asignados mediante la herramienta o de forma directa por su jefatura inmediata y realizar el trámite interno correspondiente según corresponda: confección de tarjetas de crédito, Bloqueo de Tarjetas de Crédito, inclusión o exclusión de cargos automáticos y servicios de asistencia, devoluciones, reversiones, traslados, etc., de forma que se garantice que se realice el registro en el sistema informático de las transacciones, cumpliendo con los plazos establecidos para la atención de los mismos.
			8. Le puede corresponder depurar y dar seguimiento a los casos pendientes de oficinas y asignados en la DCNT, así como los casos remitidos por la Contraloría de Servicios.
			9. Registrar y actualizar el sistema SICUVAL, con el objetivo de dejar evidencia de los arqueos de tarjetas recibidas y emitidas diariamente, así como el trasiego de tarjetas mediante el sistema T24, entrega y envío de Tarjetas de débito o crédito, verificación de los documentos y activación del producto, así como la confección de las actas de destrucción de plásticos.
			10. Analizar y confeccionar las Notas de Crédito o débito, oficios que corresponda a los casos de reclamos sin derecho a contracargos, remanentes de pólizas, facturaciones Traslados de Saldos (Tasa Cero, de dólares a colones, saldos a favor, Mini Cuotas, errores), facturaciones Pagos SINPE (Unidad de Pagos); estudios de puntos.
			11. Recibir y clasificar los expedientes y tarjetas de créditos (Formalizado y no Formalizado), clasificar el expediente según la estrategia a la cual pertenece, confeccionar oficio y guías de envío, coordinar con empresa de mensajería interna, actualizar los controles internos, así como atender consultas de envíos de expedientes y tarjetas recibidos por medio de correo electrónico y vía telefónica.
			12. Ejecutar el proceso de retención de clientes de tarjeta de débito o crédito según corresponda, atendiendo el procedimiento correspondiente, con el objetivo de mantener la cartera de clientes activa.
			13. Elaborar y enviar solicitud de confección de cheque (s) o transferencia.
			14. Realizar el reporte de Tarjetas de clientes que están fuera del país o que están por salir de viaje.
			15. Ejecutar proceso masivo de renovación de tarjetas de crédito para su distribución a nivel nacional por medio de la mensajería externa o envío a oficinas comerciales, coordinar con el área de embozado para el trámite de impresión; imprimir la documentación correspondiente a las renovaciones, oficios de envío de tarjetas que serán entregadas a las empresas externas.
	Rol Revisor de trámites post venta		16. Revisar los inventarios de las tarjetas de débito y crédito, dar seguimiento a las recomendaciones que se realicen en los arqueos.
			17. Emitir el PIN de las tarjetas de Débito y Crédito elaboradas en el área.
			18. Revisar el acta de destrucción de plásticos ingresados al inventario de Tarjetas por errores de otras oficinas.
			19. Revisar las inclusiones y exclusiones los casos de Cargos Automáticos remitidos por las oficinas comerciales, revisar las facturaciones de los trámites que se encuentran centralizados en el Área de Servicio al Cliente, tales como Traslados de Saldos, Estudios de Puntos, Traslado de Puntos, Aplicaciones SINPE, Pólizas de vida, entre otros.
			20. Revisar los controles de las Empresas Externas encargadas de entregar las tarjetas y dar seguimiento en los servicios que estas brindan, tales como inventarios, quejas, solicitud de plásticos, entre otros.
	Rol Oficial de producción		21. Revisión, distribución y empaque de tarjetas de Débito y Crédito, nuevas, reposiciones y renovaciones para las Oficinas Comerciales del Banco. Realizar el trasiego de tarjetas débito y crédito en sistemas, verificando la información de la tarjeta con respecto al sistema y la localidad de origen.
			22. Revisión, bloqueo e inclusión en el sistema de tarjetas retenidas o canceladas según el procedimiento interno establecido para este proceso.
			23. Realizar la impresión, confección y custodia de plásticos de carnet para los funcionarios del Banco.
	Rol Monitoreo y fraude		24. Atender las alertas de transacciones sospechosas generadas por el sistema de Monitoreo VRM.
			25. Analizar el comportamiento transaccional del cliente para reforzar el análisis de las alertas.
			26. Confirmar con los clientes vía telefónica o por correo electrónico las alertas de transacciones generadas por el sistema de Monitoreo, así como atender las alertas remitidas por Visa respecto a las tarjetas comprometidas.
			27. Atender los correos enviados por Adquirentes para la confirmación de transacciones realizadas con tarjetas de Banco Popular en sus comercios afiliados y contactar al cliente para confirmar estas transacciones.
			28. Revisar las transacciones realizadas a través de internet en comercios seguros y que están pendientes de autenticación en el sistema Cardinal con el fin de confirmar si la transacción es legítima o es fraude.
			29. Atender las consultas de Monitoreo referentes a: clientes solicitando autenticar transacciones, tarjeta bloqueada para compras en comercios físicos o electrónicos, inclusión en BP Informa por campañas masivas, incluir o modificar la información de contacto de los clientes en BP Informa, entre otras.
			30. Generar la reposición de tarjetas de Crédito y Débito por transacciones que el cliente no reconoce y tramitar el envío a la agencia que el cliente indique.
			31. Analizar e informar a su jefatura inmediata sobre los comercios o tendencias de fraude para que sean valorados y se defina alguna regla o estrategia de prevención.
			32. Activar e inactivar los parámetros VIP de compra a solicitud del cliente para la realización de transacciones por montos altos y superiores a los definidos por los parámetros de cada emisor.
			33. Generar el control de los casos que requieren de informe técnico de investigación para la acreditación de los fraudes reclamados por los clientes.

			34. Revisar los informes técnicos de investigación e indicar las correcciones que requieran, así como elaborar las actas de resolución de casos por fraude.
			35. Elaborar los finiquitos de subrogación, así como coordinar la firma del mismo con el cliente y la oficina comercial correspondiente.
			36. Realizar las notas de crédito por el monto de fraude reclamado por los clientes.
			37. Realizar la destrucción de tarjetas recibidas de otros centros Visa, así como la confección del acta correspondiente.
			38. Revisar los reportes (TC 40) incluidos por el área de Operaciones con el fin de identificar si se utilizan los tipos de fraude correctos.
	Rol Analista de Contracargos y liquidaciones		39. Elaborar las conciliaciones y liquidaciones de las transacciones de Tarjeta de Crédito y Débito producto de los convenios con socios comerciales tales como Visa Internacional, Gessa, Fischel, Evertec, Quick Pass, comercios y entre otros.
			40. Realizar los depósitos y débitos de cuentas de Ahorro, cuentas Corrientes, tarjetas de crédito, tarjeta de débito producto de las liquidaciones a socios comerciales, reclamos, devoluciones de transacciones, entre otros, resultado de proceso de controversias.
			41. Analizar las inconsistencias producto de pagos y adelantos de efectivo realizados con la tarjeta de crédito por medio de la web, Banca Móvil, IVR y pagos masivos Popular Preferente y cajeros automáticos del Banco Popular.
			42. Elaborar notas de débito y crédito a cuentas de ahorro, cuentas corrientes y tarjeta de crédito producto de los procesos ejecutados en el área.
			43. Elaborar y controlar los cobros realizados en la factura mensual de Visa Internacional.
			44. Analizar y elaborar el informe trimestral de Operaciones a la marca Visa Internacional y otras marcas que se incorporen a futuro.
			45. Analizar, controlar y facturar los cargos por uso de las tarjetas Priority Pass, así como elaborar el reporte y depuración de tarjetas con la marca Visa Internacional.
			46. Aplicar los movimientos en las tarjetas de crédito por cobros de primas de pólizas Autoexpedibles, pagos de tarjetas institucionales, traslados del saldo para control de la cartera crediticia.
			47. Generar las órdenes de pago que afectan las partidas presupuestarias de los procesos de cobro de socios comerciales.
			48. Analizar y ejecutar el proceso de controversias Emisor / Adquirente para transacciones que han sido cobradas por el comercio, así como la elaboración de las notas de crédito o débito según corresponda al proceso de controversias. Controlar los saldos y cuentas contables para los procesos de liquidación con socios comerciales y transacciones en procesos de controversias.
			49.Controlar, dar seguimiento y elaborar el informe de recuperación de cuentas por cobrar a clientes que en el momento no contaban con fondos suficientes para ejecutar el cobro.
			50. Analizar y elaborar los expedientes para el trámite de indemnizaciones de pólizas de robo y/o fraude de Tarjeta de Crédito y Débito.
	Rol Apoyo Gestión Ventas		51. Rotular, capacitar y realizar pruebas de los datafonos instalados en los Puntos de Ventas de los nuevos comercios afiliados a los programas de fidelización a nivel nacional.
			52. Visitar periódicamente los puntos de venta de los socios comerciales previa coordinación con la Jefatura Inmediata, y verificar el funcionamiento del datafono, el manejo de la información por parte de los dependientes, así como la rotulación referente a los programas de fidelización.
			53. Dar seguimiento mediante visitas de campo a casos especiales de datafonos entregados a socios comerciales según su estado (no localizados, inactivos, solicitudes de retiro, entre otros). incluir en la herramienta E-Service o SAGE (Sistema de Administración de Gestiones) la solicitud de retiro de datafonos, atención de averías, instalaciones, reprogramaciones, entre otros, así como emitir los reportes de las gestiones realizadas en los puntos de venta de los socios comerciales.
			54. Solicitar las Tarjetas de Prueba de los Técnicos de Evertec, monitorear el estado en el sistema, así como llevar el control de la documentación física de la solicitud.
			55. Coordinar y verificar que la empresa externa contratada realice la rotulación (Merchandising) de todos los puntos de venta de los socios comerciales actuales.
			56. Brindar acompañamiento en las actividades, activaciones y eventos que se realicen en los puntos de venta de los socios comerciales.
			57. Incluir en el Sistema Registros Convenios y Contratos de Negocios (SIRECO) los Convenios de Ventajas Popular, así como llevar un control de la vigencia de los convenios.
			58. Generar reporte de prórroga o derogación de los Convenios de Ventajas Popular que tengan vencimiento en Sireco para remitir a los ejecutivos.
			59. Controlar las entradas y salidas del inventario de material publicitario y artículo promocional (rotulación y signos externos), así como el trasiego y custodia del material en existencia.
			60. Elaborar y presentar periódicamente la información de todos los socios comerciales, cantidad de datafonos, programas afiliados, puntos de venta, dirección y contactos.
			61. Llevar el control de documentación física de los Convenios y expedientes de los comercios afiliados a los programas de fidelización.
			62. Recibir, revisar y coordinar el envío de los expedientes de las diferentes alianzas formalizadas con socios comerciales para la afiliación a los programas de fidelización; así como, Orientar, asesorar y resolver consultas de los clientes internos y externos relacionado con los Programas de Fidelización.
			63. Llevar los controles y reportes de los datafonos instalados en los puntos de venta de los socios comerciales e informar al personal designado para la ejecución de las pruebas en sitio.
			64. Ejecutar en el sistema Siscard el ligue de las comisiones, plazos y planes de los distintos programas de fidelización, que aportan en la generación de ingresos por servicios.
			65. Coordinar y ejecutar los envíos de comunicados oficiales de la DCNT por "mail-all" mediante la cuenta "BP Piensa en Mí" a todo el personal del Banco Popular, así como coordinar los envíos de comunicados oficiales de riesgo y fraude de la División de Tarjetas.
			66. Generar los archivos y elaborar los Indicadores de Desempeño Gerenciales de Tarjeta de Débito y Crédito de la División Centro Nacional de Tarjetas, y remitir los insumos para la elaboración del costeo del producto de tarjeta de crédito y elaboración de las estadísticas de consumo de las alianzas comerciales del Programa Ventajas Popular y programa de fidelización.

			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			67.Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			68.Velar por el logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionadas directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda, alineados a la Metodología Institucional de Administración de Riesgos y las políticas internas del Conglomerado.
			69.Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			70.Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			71.Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			72.Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			73.Le puede corresponder participar activamente en las diferentes reuniones en las que se dé a conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes a la Dependencia donde se encuentre asignado.
			74.En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo a su superior inmediato, para el trámite respectivo ante la Dirección Corporativa de Riesgo.
CÓDIGO	**REQUISITOS EXIGIBLES**		
	Formación Académica:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa)	
	Legales:	No aplica	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores operativas en puestos administrativos o Bancarios de carácter asistencial.	
CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**		
	1. Conocimiento comprobado en programas de Word, Excel, Power Point a nivel básico.		
	2. Conocimientos en Servicio al Cliente.		
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**			
CÓDIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**		
	1. Conocimientos referentes a la Ley de Control Interno		
	2. Conocimientos referentes a la Ley 8204		
	3. Conocimiento en Análisis de datos		
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)		
	5. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República		
	6. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Banco Central		
	7. Conocimiento en los Productos y Servicios que ofrece el Conglomerado Financiero		
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**		
	Word, Excel, Power Point		
	SISCARD		
	VRC		
	Sistemas de Conciliaciones y liquidaciones TC		
	Autoriza7		
	VROL		
	BACOSI		
	SIPRE		
	E- SERVICE		
	VISA ONLINE		
	CARDINAL COMMERCE		
	EMBOSSE		
	SIPO		
	T24		

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		OPERATIVO NEGOCIO			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Se crea perfil de cargo aprobado por la Gerencia General Corporativa mediante el HT-573-GGC-2019, de fecha 26 de noviembre de 2019.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajuste al perfil según el HT-130-GGC-2020, con fecha 17 de abril de 2020. Referencia DIRGE-236-2020 y DIRCH-0385-2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil en el requisito académico, de manera tal que esté acorde con los niveles definidos en el Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-539-2020.**				