MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca de Personas	**Área:**	Centro de Negocios o Agencias según corresponda
Código del Cargo:	5008	**Código del Puesto:**	5008
Categoría:	14	**Nombre del Puesto:**	Asesor de Servicios Financieros
Nombre del Cargo:	Asesor de Servicios Financieros	**Reporta a:**	Gerente de Experiencia al Cliente
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de atención al cliente de forma personalizada, con el fin de brindar un servicio eficiente y oportuno en la asesoría y venta de los distintos los productos de captación, crédito u otros servicios Conglomérales disponibles en la Plataforma de Servicios de la Institución, ya sea en las Oficinas Comerciales de forma presencial o mediante la utilización de bases de datos, como fuera de ellas, de acuerdo con la Estrategia Comercial definida. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente, brindar apoyo en lo que solicite en concordancia con la normativa y valores institucionales. **Este Perfil podría estar asociado con un esquema de compensación variable.**		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Apoyar en momentos de congestionamiento o según la estrategia de atención de salón, las actividades definidas bajo el modelo de experiencia del cliente.
			2.	Asesorar y orientar a los clientes y público en las características y forma de uso de los diferentes productos y servicios que brinda el Conglomerado Financiero, con el propósito de gestionar y formalizar la venta, así como desarrollar una estrategia de profundización en la relación con nuestros clientes.
			3.	Asesorar y orientar a los clientes y público en el uso de los diferentes canales físicos o electrónicos que tiene el Conglomerado Financiero, con el propósito de desarrollar una estrategia de transformación digital.
			4.	Divulgar información sobre los bienes adjudicados que posee el banco para la venta; así como, atender la dinámica establecida para la colocación de dichos bienes.
			5.	Prospectar, vender, recibir, analizar y recomendar créditos de la línea Personal sin fiadores, Fiduciario, Pignoración y de la línea de Tarjeta de Crédito, ya sea dentro de las oficinas del Centro de Negocios como fuera de ellas.
			6.	Aprobar créditos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Crédito del Banco.
			7.	Tramitar pagos y arreglos de préstamos del Banco, pago de servicios públicos, devolución de dinero, trámites de defunciones, entre otros.
			8.	Realizar los depósitos y retiros de cuentas de ahorro, cuentas corrientes, recibir y cambiar cheques, cancelar cupones de ahorro a plazo, recaudar impuestos tributarios, trámites relacionados con el Puestos de bolsa, así como realizar la apertura y reposición de libretas de ahorro, transferencia, entre otras.
			9.	Emitir y llevar el control de fracciones, comprobantes de ingresos, notas de crédito y debito, certificados de ahorro a plazo, tarjetas de crédito, popular, débito, electrón, reportes de cierre de caja, entre otras.
			10.	Realizar las afiliaciones y gestionar las desafiliaciones de las pensiones complementarias en ausencia del funcionario encargado de pensiones.
			11.	Confeccionar y aplicar comprobantes por ingreso o pago, así como confeccionar formularios ROE (Reportes de Operaciones en Efectivo).
			12.	Brindar servicios Internacionales a clientes tales como: cambio de divisas (compra y venta de dólares), cheques de viajero, internacionales, transferencias al exterior, entre otros.
			13.	En caso que la operativa de la oficina comercial lo requiera le puede corresponder brindar apoyo para la recepción y canalización de clientes en el salón.
			14.	En caso de estar ubicado en una Agencia o BP Total que por su estructura se encuentre a cargo de un Cajero Automático Multiservicio, le corresponderá: Realizar la operativa diaria en la atención del cajero automático; así como, el abastecimiento de efectivo y/o extracción de depósitos según corresponda con el objetivo de que el cajero funcione adecuadamente.
			15.	En el caso que le corresponda ejecutar el rol de negociaciones y arreglos de pago de operaciones fiduciarias, tendrá que realizar las siguientes funciones: a-Contactar deudores/codeudor/ fiador con el objetivo de ampliar los detalles necesarios para los análisis de los casos. b-Realizar el análisis correspondiente para cada caso asignado, para lo cual deberá: validar documentación, evaluar la capacidad de pago, revisar trámite de pólizas y trámite de honramiento de avales, solicitar en caso necesario los avalúos para refinanciamiento o ampliación de plazo, así como, elaborar recomendación de negociación (arreglo de pago, moratoria, refinanciamiento), según corresponda. c-Confeccionar y revisar los expedientes, según sean requeridos. d-Remitir a las dependencias correspondientes la documentación relativa a moratorias o extensión de moratoria con el fin de que dichos trámites se inscriban de conformidad con los procedimientos establecidos. e-Brindar seguimiento para que se realice la formalización o giros de las negociaciones gestionadas. f- Aprobar los casos que le correspondan, según monto y nivel de resolución definidos en la normativa interna aplicable. Puede participar como aprobador o presentando el caso. g-Completar los registros de información necesarios para el control de avance del proyecto (Share Point, control de tiempos, etc.).
			16.	Acompañar a los Ejecutivos en las visitas a empresas, instituciones públicas y privadas, con el fin de ofrecer los productos y servicios con los que cuenta el Conglomerado, con el propósito de obtener nuevas opciones de negocios integrales conforme con la estrategia definida.
			17.	Realizar cuando corresponda y en apego a la Estrategia Comercial definida la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles, ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, o mediante la utilización de bases de datos, con el objetivo coadyuvar al cumplimiento las metas establecidas.
			18.	Colaborar con los aspectos requeridos para las visitas o participación en ferias y exposiciones (permiso, volantes, información al personal, instalación de stand, entre otras).
			19.	Brindar soporte administrativo a la gestión de las fuerzas de ventas, en programación de citas y visitas de los ejecutivos, controlar vencimientos de los productos pasivos, gestionar la retención de clientes de cartera activa, atender y remitir solicitudes o documentación a los clientes con gestiones en trámite, así como, en actividades para la conformación de los expedientes de créditos hipotecarios previo su remisión a análisis y formalización.
			20.	Realizar la inclusión correcta y oportuna de la documentación e información relacionada con la Política Conozca a su Cliente durante la vinculación y actualización de la clientela, así como, gestionar en caso de que corresponda con las dependencias de soporte dichos procesos según lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
			21.	Cumplir con la calidad y tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			22.	Ejecutar otras funciones propias de la operativa de la Agencia y que responde a los distintos protocolos y normativas internas del Banco.

				FUNCIONES ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON RIESGO:
			23.	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			24.	Ejecutar las acciones delegadas para el logro de los objetivos y 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.
			25.	Atender las tareas para el cumplimiento de los resultados de la gestión de riesgos, aportando las evidencias que justifiquen la eficiencia y eficacia de la operativa institucional.
			26.	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			27.	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			28.	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.
			29.	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 Diversificada. Preferiblemente segundo año universitario en Administración de Negocios o con énfasis en Contabilidad, Banca y Finanzas, Gerencia; Economía; Administración Pública o Contaduría .
	Experiencia:	Dos años de experiencia en labores relacionadas en la atención de clientes en la gestión del negocio bancario. Preferiblemente en empresas del sector financiero.

CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**
	1. Conocimiento en el Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB) o Programa Certificado similar.
	2. Conocimiento en los diferentes Sistemas del Banco (T24, Sistema de Tarjetas de Crédito y todo sistema requerido para la atención de clientes y público en general).
	3. Conocimiento en trámites y análisis de crédito.
	4. Conocimiento en la comercialización de productos y servicios financieros.
	5. Conocimiento de la Ley 7786 y Normativa conexa.
	6. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.
	7. Conocimiento en los productos y servicios del Conglomerado.
Conocimientos Técnicos para el rol negociaciones y arreglos de pago	1. Conocimiento en Servicio al Cliente.
	2. Conocimiento en análisis o trámites de crédito fiduciarios.
	3. Conocimiento de la Normativa Sugef 1-05.
	4. Conocimiento de la Ley General de Administración Pública.
	5. Conocimiento básico de word y excel.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**
	1. Conocimiento de los productos y servicios del Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
	3. Conocimiento amplio de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos de atención de clientes y publico en general respecto de los productos y servicios ofrecidos por el Conglomerado Financiero.
	4. Conocimiento en manejo de situaciones difíciles.
	5. Ingles básico a nivel de lectura, escritura y conversación.

CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	Sistema T24

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: ASESOR DE SERVICIOS FINANCIEROS**			
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:	**Este perfil se incorpora según lo aprobado en la Sesión 4456 de Junta Directiva Nacional del 29 de enero del 2007 en donde se aprueba el Modelo de Centro de Negocios.** **A partir del año 2010 se fusiona el puesto de Cajero categoría 13 con el puesto Asesor de Servicios Financieros.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes en el perfil según la HT-285-GGC-2019 el 17 de junio 2019. Referencia: DIRGE-327-2019 (DIRCH-956-2019).** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-1919-2020, con fecha 26 de noviembre de 2020. Referencia DIRCH-1653-2020.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-212-2021, con fecha 09 de febrero del 2021. Referencia DIRCH-0131-2021. Ajustes relacionados con el proyecto COVID Fase II.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-234-2021. Referencia DIRCH-0282-2021 y GGC-461-2021. Referencia DIRCH-0461-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-789-2021, con fecha 02 de junio de 2021, aprobado el 18 de junio del 2021. Referencia DIRCH-840-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante el oficio GGC-1085-2021. Referencia DIRCH-1051-2021. En línea con el Modelo Operativo del Negocio y Fuerza de Ventas.** **La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil mediante el oficio GGC-1573-2021, con fecha del 09 de diciembre de 2021. Aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1650-2021. Actualización del procedimiento para Vinculación de Clientes.**