MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Banca Personas	**Área**	Unidad BP Global
Código del Cargo:	5008.01	**Código del Puesto:**	5008
Categoría	14	**Nombre del Puesto:**	Asesor de Servicios Financieros
Nombre del Cargo:	Asesor Operativo BP Global	**Reporta a:**	Jefe BP Global
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores operativas relacionadas con la atención al cliente BP Global de forma personalizada, con el fin de brindar un servicio eficiente, oportuno y de excelencia de los productos de captación, crédito u otros servicios disponibles en la Institución, además de coadyudar al cumplimiento de las metas asignadas a la oficina comercial. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. 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.
			2. Realizar apertura y cancelación de certificados de Ahorro a Plazo.depósitos, retiros de cuentas de ahorro, chequeras, cuentas corrientes, recibir y cambiar cheques, cancelar cupones de ahorro a plazo, recaudar impuestos tributarios, trámites relacionados con Fondos de Inversión y Puesto de Bolsa, transferencias, pagos y arreglos de préstamos bancarios, pago de servicios públicos, pago de ahorro obligatorio (devoluciones, trámites de defunciones, entre otras) y todos aquellos servicios que el cliente BP Global requiera.
			3. Emitir y llevar el control, comprobantes de ingresos, notas de crédito y débito, certificados de ahorro a plazo, tarjetas visa, popular, débito, reportes de cierre de caja, entre otras.
			4. Realizar apertura de ahorros programados, seguros, usuarios web físicos y jurídicos, así como la emisión de contratos de productos, formularios y solicitudes de tramites de productos de captación.
			5. Confeccionar y aplicar comprobantes por ingreso o pago, confeccionar formularios ROE (Reporte de Operaciones en Efectivo), así como vinculación, actualización, alertas y demás tramites que se requieran de la PCSC con respecto a los clientes BP Global.
			6. Brindar servicios internacionales a clientes tales como: cambio de divisas (compra y venta de dólares), cheques de viajero, internacionales, transferencias al exterior, entre otros, asi como negociar con la Unidad de Cambios un tipo de cambio preferencial para compra y venta de divisas.
			7. Elaborar, dar seguimiento, y actualizar diariamente las bases de datos correspondientes al control de los clientes de la cartera de BP Global, así como realizar la bitácora de actividades semanales.
			8. Brindar apoyo al Ejecutivo en reportes, inversiones y salidas, cierres de mes, así como asesorar a los clientes de la cartera del BP Global del BP Total y adscritas en todo lo referente a sus necesidades.
			9. Atender a los clientes personalmente o por teléfono, brindarles información, resolver sus consultas y orientarlos en la ejecución de sus gestiones.
			10. Mantener una comunicación constante con los Gerentes, y Jefes de Agencia con respecto a la retención de clientes BP Global de sus carteras.
			11. Brindar apoyo al Ejecutivo de Negocios de BP Global para asesorar y negociar con los clientes tasas de interés, de acuerdo con las necesidades del mismo.
			12. Apoyar el trabajo del Ejecutivo de Negocios de BP Global para la atracción de clientes nuevos retención y mantenimiento e integración de la cartera de BP Global.
			13. Potenciar el crecimiento de los clientes de ahorro a plazo de otros segmentos para incorporarlos en la cartera de clientes BP Global.
			14. Velar por la ejecución y cumplimiento de las autorizaciones de los clientes por medio del formulario de atención de clientes fuera del banco.
			15. Dar seguimiento a la Cartera BP Global, enviando mensajes, realizando llamadas de cumpleaños o en fechas importantes como el día del padre, madre, llamar días antes los vencimientos de la cartera de clientes BP Global y coordinar lo relacionado con los vencimientos de estos clientes.
			16. Localizar y coordinar citas con clientes prospectos con inversiones importantes de cada zona.
			17. Confeccionar las solicitudes de sobretasa según el acumulado y el perfil del cliente.
			18. Integrar a cada cliente de la cartera de BP Global con al menos 5 productos.
			19. Negociar con la Jefatura de BP Global las sobretasas de los clientes BP Global en los casos que sean necesarios.
			20. Si cuenta con la credencial correspondiente vender fondos de inversión , en los casos que el cliente lo requiera.
			21. Atender al segmento BP Global, brindando un servicio integral y de alta calidad, con el fin de fortalecer las relaciones comerciales entre este nicho y el Conglomerado.
			22. 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,con el objetivo de coadyuvar al cumplimiento las metas establecidas
			23. 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.
			24. Potenciar al cliente en los productos de captación de acuerdo con su perfil.
			25. Analizar y recomendar créditos de back to back para niveles de aprobación.
			26. Colaborar con los aspectos necesarios para las visitas o atención de clientes fuera de la oficina, cuando estos así lo requiera.
			27. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			28. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Unidad.
			29. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			30. Ejecutar otras funciones propias de la Unidad.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			31. Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			32. 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.
			33. 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.
			34. Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			35. Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			36. 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.
			37. 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.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Bachiller en Educación Media (Secundaria Completa). Preferiblemente segundo año universitario en Administración de Empresas o con énfasis en Gerencia, Contabilidad, Banca y Finanzas; Administración Pública.
	Legales:	No aplica.
	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.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento en los diferentes Sistemas del Banco (T24, Tarjetas de Crédito y todo sistema requerido para la atención de clientes y público en general).
	2. Conocimiento en el Plan Integral de Formación Bancaria PIFB o programa certificado similar.
	3. Conocimiento en Productos y Servicios Conglomerado Financiero.
	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.

*** 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.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento amplio de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos de atención de clientes y público en general respecto de los productos y servicios ofrecidos por el Conglomerado Financiero.
	2. Conocimiento en los protocolos de servicio al cliente establecidos para la posición.
	3. Conocimientos en Microsoft Office.
	4. Conocimientos en Inglés.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook, Teams, Webex
	Sistema T24
	Sistema de SIPO,
	SICVECA
	SICUVAL
	SISCARD

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL ASESOR SERVICIOS FINANCIEROS			
CODIGO	**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				
CODIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**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				
CODIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:

Este perfil se crea con aprobación de la GGC mediante oficio DIRCH-556-2017, cuenta con el visto bueno de la Dirección Banca de Personas.

Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.

La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de este perfil, mediante el oficio GGC-208-2021, con fecha 09 de febrero 2021. Referencia DIRCH-0120-2021

La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de este perfil mediante el GGC-1539-2021, con fecha 13 de diciembre de 2021, aprobado el 16 de diciembre del 2021. Referencia DIRCH-1674-2021.