

Dependencia:	Dirección Comercial de Personas	Área:	Centros de Negocio o Agencias según corresponda
Código del Cargo:	5013	Código del Puesto:	5013
Categoría:	17	Nombre del Puesto:	Ejecutivo de Negocios 1
Nombre del Cargo:	Ejecutivo de Negocios 1-Modelo de Gestión Comercial	Reporta a:	Gerente Centro de Negocios o Jefe Agencia según corresponda
Objetivo del Cargo:	<p>Prospectar, vender, promover, analizar, aprobar y recomendar, así como, gestionar la comercialización de productos y servicios del Conglomerado disponibles para el segmento asignado, con el fin de incrementar el volumen de negocios y la cartera de clientes, orientar la gestión hacia el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos. 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.</p> <p>Este perfil podría estar asociado con un esquema de compensación variable.</p>		
MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
		1	Realizar en apego a la Estrategia Comercial la gestión de comercialización de los productos del Conglomerado disponibles, ya sea en las Oficinas Comerciales como fuera de ellas, con el objetivo de que se cumplan las metas establecidas.
		2	Asesorar a los clientes sobre los productos que ofrece el Banco: tarjetas de crédito y/o débito, préstamos, cuentas de ahorros, captación de bajo costo, inversiones a plazos, afiliación de salarios, entre otros; así como, analizar y formalizar su venta.
		3	Prospectar, vender, recibir y recomendar los créditos de las distintas Bancas; además, aprobar los mismos y analizar los casos cuando corresponda, según los límites establecidos en el Reglamento General de Crédito del Banco.
		4	Recibir, aprobar, recomendar y entregar tarjetas de crédito y analizar los casos que corresponda, así como, realizar cambios de emisiones, ampliar límites de crédito, reversar membresía, intereses u otros.
		5	Gestionar en el segmento de micro y pequeña empresa (MYPE) la venta proactiva de productos y servicios del Conglomerado, realizar la prospección de las solicitudes de crédito y recolectar la información para documentar el expediente del caso, a fin de remitirlo al área respectiva para el análisis y recomendación correspondiente. Además, cuando sea requerido, analizar y recomendar solicitudes de crédito.
		6	Visitar zonas estratégicas fuera de la oficina, con el objetivo de identificar oportunidades de negocio en el lugar, mediante el establecimiento del contacto con clientes potenciales interesados en los productos y servicios bancarios del Conglomerado, obteniendo nuevas opciones de negocios integrales conforme con la estrategia definida.
		7	Gestionar la optimización de la cartera asignada en los procesos de postventa, retención, rentabilización, relación, recuperación, referenciación, con el fin de identificar las oportunidades en la relación con los clientes y definir las estrategias para su aprovechamiento.
		8	Coordinar con las dependencias del soporte los procesos de vinculación y gestión de operaciones de sus clientes.
		9	Coordinar con las áreas correspondientes, los aspectos requeridos para las visitas o participación en ferias y exposiciones (permiso, volantes, información al personal, instalación de stand, entre otras).
		10	Elaborar y presentar la programación semanal de las visitas y tareas por realizar, llevar un control electrónico de todos los clientes atendidos, así como, elaborar el respectivo informe de visitas de campo.
		11	Atender solicitudes de servicios tanto de productos activos como pasivos que provengan de otros canales de atención.
		12	Brindar seguimiento a la cartera asignada con el fin de atender los requerimientos que el cliente demande como remisión de estados de cuenta, gestión de productos y servicios adicionales para complementar su integración con el Banco, morosidad temprana, entre otros.
		13	Sustituir de forma temporal al Gerente de Experiencia la Cliente y/o al Gestor Operativo de Agencia durante recesos u ausencia durante el día o cuando la oficina lo requiera, con el fin de brindar una excelente atención en las gestiones requeridas por los clientes.
		14	Ejercer tareas de soporte en apoyo al Gerente de Experiencia al Cliente, cuando se requiera por parte de la Jefatura de la Oficina Comercial.
		15	Brindar soporte en plataforma en la atención de trámites de clientes, arreglos de pago, vinculaciones, formalización de créditos, entre otros, en caso de que la oficina comercial lo requiera.
		16	Apoyar en momentos de congestión o según la estrategia de atención de salón, las actividades definidas bajo el modelo de experiencia del cliente.
		17	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 a su remisión para análisis y formalización.
		18	Efectuar el proceso de precalificación del cliente, de acuerdo con la información solicitada, así mismo, realizar la respectiva verificación en los diferentes sistemas establecidos por la Institución, para dicho fin.
		19	Negociar condiciones favorables, cuando sea posible, destacando ofertas especiales o beneficios exclusivos, además de elaborar la propuesta detallada con los beneficios específicos para el cliente y realizar la remisión de la misma, a fin de iniciar con las gestiones correspondientes para la formalización.
		20	Revisar la documentación que presente el cliente referente al proceso de análisis y formalización de los productos y servicios que requiera, con el objetivo de verificar que estos cumplan con lo solicitado, así como, con la normativa vigente.
		21	Revisar detalladamente la cartera con el propósito de identificar oportunidades de ventas cruzadas ofreciendo productos bancarios adicionales o complementarios basados en el perfil del cliente, tales como: seguros, inversiones, tarjetas de crédito, entre otros, a fin de lograr mejorar la experiencia como parte del servicio post-venta.
		22	Establecer reuniones periódicas con los clientes para entender mejor sus necesidades y objetivos financieros, las cuales permitan presentar nuevas oportunidades de negocios que aumenten la rentabilidad, así mismo, mantener una comunicación constante con el cliente para resolver consultas, brindar asistencia y garantizar su fidelización.
		23	Contactar deudores/codeudor/ fiador, con el objetivo de realizar la labor de cobro y ampliar los detalles necesarios para que los análisis de los casos que se realicen por las dependencias se ejecuten de conformidad con los procedimientos establecidos.
		24	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		25	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la dependencia.
		26	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		27	Ejecutar otras funciones propias de la operativa de la Agencia y que responde a los distintos protocolos y normativas internas del Banco.

FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO			
			28 Desarrollar las actividades de gestión de los riesgos (identificar, valorar y controlar) de aquellos que impactan los procesos y planes de acción del Conglomerado.
			29 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.
			30 Aplicar las herramientas y técnicas para identificación y control de los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			31 Ejecutar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			32 Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			33 Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			34 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.
			35 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:	Diplomado Universitario en Administración de Negocios, Administración de Negocios con énfasis en Contabilidad, Banca, Finanzas, Gerencia; Administración Pública; Contaduría o Economía.	
	Legales:	No aplica.	
	Experiencia:	Dos años de experiencia en puestos relacionados con la gestión del negocio bancario preferiblemente en empresas del sector financiero.	
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES		
	1. Certificación en el Plan Integral de Formación Bancaria (PIFB).		
	2. Conocimientos 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 (CRM, Power App, Power BI, SISCARD, Bitácara Digital, E-Bank).		
	3. Conocimiento en trámites y análisis de crédito, así como, su respectiva normativa.		
	4. Conocimiento en la comercialización de productos y servicios financieros.		
	5. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con el cumplimiento de la Ley N°7786 y sus normativas conexas.		
	6. Conocimiento de los productos y servicios del Conglomerado.		
	7. Conocimiento en Inventarios de Documentos de Valor (Garantías, pagares, certificados de inversión, cheques, efectivo, entre otros).		
	8. Conocimiento en el proceso de custodia de valores y caja de seguridad.		
	9. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.		
	10. Conocimiento en trámites y gestiones crediticias e hipotecarias.		
	11. Conocimiento del Modelo Optimización de la Cartera- Estrategia 6r.		
	12. Conocimiento en la interpretación de estados financieros.		
* 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 en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.		
	2. Conocimiento en el Reglamento General de Crédito del Banco.		
	3. Conocimiento en la aplicación de control interno y riesgo operativo.		
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS		
	Microsoft Office 365 (Word, Excel, Power Point, Outlook, TEAMS)		
	Centro de Información Crediticia (CIC)		
	Sistema T-24		
	Sistema VISA		
	Sistema Integrado de Préstamo (SIPO)		
	Sistema Control de Asignación de Notarios (CAN)		
	Sistema SIVECA		
	Sistema SICUVAL		
	Sistema SISCARD		
	Sistema Nacional de Firma Digital		

		COMPETENCIAS REQUERIDAS			
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: TÉCNICO DE NEGOCIO			
CÓDIGO	Cardinales	D	C	B	A
CAR-01	Orientación al Cliente				
CAR-02	Innovación y Creatividad				
CAR-03	Orientación a Resultados				
CAR-04	Seguimiento de procedimientos (Integridad)				
CAR-05	Inteligencia Emocional				
CÓDIGO	De Negocio	D	C	B	A
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Persuasión en ventas				
Observaciones:	<p>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.</p> <p>Se ajusta y aprueba el perfil según oficio DIRCH-1229-2017 (23/10/2017), cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y Aprobación de la Gerencia General Corporativa.</p> <p>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). Plan Piloto - Modelo de Gerentes de Experiencia al Cliente en Agencias.</p> <p>Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.</p> <p>Se ajustan cantidad de años de experiencia, de manera tal que esté acorde con los niveles definidos en el Manual de Puestos, según aprobación de la Gerencia General Corporativa mediante oficio GGC-1236-2020, con fecha 3 de agosto de 2020. Referencia DIRCH-539-2020.</p> <p>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.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-234-2021, con fecha del 15 de febrero del 2021. Referencia DIRCH-0282-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-435-2021, con fecha 08 de marzo del 2021. Referencia DIRCH-0486-2021. Se incluye Contaduría Pública en formación académica.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante GGC-461-2021, con fecha 23 de marzo del 2021. Referencia DIRCH-0486-2021. Como parte del Modelo Operativo de Negocio y Fuerzas de Venta.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante oficio GGC-789-2021, con fecha 02 de junio de 2021. Referencia DIRCH-0840-2021, ajuste formación académica. (Se incluye Economía)</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes a este perfil mediante el oficio GGC-1085-2021, con fecha del 03 de Agosto del 2021. Referencia DIRCH-1051-2021. Como parte del Modelo Operativo y Fuerzas de Venta.</p> <p>Nota: Durante el proceso de implementación del Modelo Operativo de Negocios y Ejecución fuerza de ventas, se mantenían vigentes los cargos 5013 y 5013.04. A partir del mes de agosto 2021 que el 100% de las oficinas operan bajo el modelo, se mantiene un único perfil 5013.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al apartado de funciones de este perfil mediante oficio GGC-1774-2023, con fecha del 24 de octubre del 2023. Referencia DIRCH-1444-2023.</p> <p>Se ajusta la nomenclatura de la dependencia en agosto del 2024, a fin de que se encuentre acorde con la estructura organizacional 2.0 alineada a la Hoja de Ruta de la Estrategia de Transformación Institucional, aprobada mediante el acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 inciso 2. Adicionalmente, se ajustan los niveles competenciales.</p> <p>La Subgerencia General de Negocios aprueba ajustes a este perfil alineados al nuevo Modelo de Gestión Comercial mediante el oficio SGN-0492-2025, con fecha 23 de abril del 2025, aprobado el 24 de abril del 2025. Referencia DIRCCH-0724-2025.</p>				