

Dependencia:	Dirección Comercial 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-Modelo de Gestión Comercial	Reporta a:	Gerente de Experiencia al Cliente
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores de atención al cliente, con el fin de brindar un servicio eficiente y oportuno en la asesoría y venta de los distintos productos de captación, crédito u otros servicios Conglomerados disponibles en la Plataforma de Servicios de la Institución, ya sea en las Oficinas Comerciales de forma presencial o fuera de ellas y mediante la utilización de canales alternos 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
		Funciones que deben cumplir todos los Roles	1 Asesorar y orientar a los clientes y al público en las características y forma de uso de los diferentes productos y servicios, canales físicos y electrónicos que brinda el Conglomerado Financiero, con el propósito de gestionar y formalizar la venta, además desarrollar una estrategia de profundización en la relación con nuestros clientes y la estrategia de transformación digital.
			2 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 de las metas establecidas.
			3 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.
			4 Implementar estrategias de sistemática comercial para fortalecer la relación con los clientes, identificar oportunidades de vinculación y ofrecer soluciones financieras integrales que aumenten la cartera de productos por cliente, según la estrategia establecida.
			5 Ejecutar otras funciones propias de la operativa y que responden a los distintos protocolos y normativas internas del Banco.
			6 Identificar y promover el uso y vinculación de los canales alternos y digitales que ofrece el Conglomerado Financiero, durante la interacción con los clientes con el propósito de fomentar su adopción.
			7 Velar por mantener actualizado el insumo en materia de productos, servicios y canales del Banco, con la finalidad de ofrecer información precisa y de valor para los clientes.
			8 Referir créditos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Crédito del Banco.
			9 Identificar oportunidades de mejora con la finalidad de agilizar aún más los trámites y mejorar la experiencia del cliente, sugiriendo cambios en los procesos o el uso de nuevas herramientas tecnológicas.
			10 Asegurar el cumplimiento de los procedimientos internos, la calidad y tiempos de respuesta del servicio, reforzando la imagen corporativa.
			11 Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			12 Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Dependencia.
			13 Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			14 Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la Dependencia.
		Rol Asesor Servicios Financieros	15 Prospeccionar, vender, recibir, analizar y recomendar créditos de la línea Personal sin fiadores, Fiduciario, Garantía Prendaria, Pignoración y de la línea de Tarjeta de Crédito, según lo que establece el Reglamento General de Crédito del Banco, ya sea dentro de las oficinas del Centro de Negocios como fuera de ellas.
			16 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 mismo, gestionar en caso de que corresponda con las dependencias del Soporte dichos procesos, según lo establecido en la Guía de Aplicación de la Política Conozca a su Cliente.
			17 Apoyar en las gestiones que se atienden desde el salón en momentos de congestiónamiento y canalizar los clientes de acuerdo con sus necesidades y las estrategias definidas para la oficina comercial, según se requiera.
			18 Tramitar pagos y arreglos de préstamos del Banco, pago de servicios públicos, devoluciones de dinero, trámites de defunciones, entre otros.
			19 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 Puesto de bolsa, así como, realizar la apertura y reposición de libretas de ahorro, transferencias, entre otros.
			20 Emitir y llevar el control de fracciones, comprobantes de ingresos, notas de crédito y débito, certificados de ahorro a plazo, tarjetas de crédito y débito, reportes de cierre de caja, entre otros.
			21 Brindar servicios internacionales a los clientes, tales como: cambio de divisas (compra y venta de dólares), cheques de viajero, internacionales, transferencias al exterior, entre otros.
			22 Realizar las afiliaciones y gestionar las desafiliaciones de las pensiones complementarias en ausencia del funcionario encargado de pensiones.
			23 Confeccionar y aplicar comprobantes por ingresos o pagos, así como, confeccionar formularios ROE (Reportes de Operaciones en Efectivo).
			24 Apoyar con los aspectos requeridos para las visitas o participación en ferias y exposiciones (permiso, volantes, información al personal, instalación de stand, entre otras).
			25 Aprobar créditos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Crédito del Banco.

			26	Visitar zonas estratégicas fuera de la oficina, a fin 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.
			27	Atender los aspectos requeridos para las visitas o participación en ferias y exposiciones (permiso, volantes, información al personal, instalación de stand, entre otras).
			28	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 a análisis y formalización.
			29	Resolver las dudas y consultas que presenten los clientes potenciales después de la primera interacción, a fin de que cuenten con toda la información necesaria que permita el cierre de la venta, así como, brindar seguimiento.
			30	Verificar el perfil de cada cliente para determinar qué productos o servicios podrían ser de su interés, considerando sus necesidades actuales y futuras, además abordar a los mismos con mensajes que destaquen los beneficios que ofrece el Conglomerado Financiero, mediante los canales de comunicación establecidos por el Banco y que se adecuen a las preferencias del cliente.
			31	Efectuar el proceso de precalificación del cliente de acuerdo con la información solicitada y realizar la respectiva verificación en los diferentes sistemas establecidos por la Institución, para dicho fin.
			32	Negociar condiciones favorables, cuando sea posible, destacando ofertas especiales o beneficios exclusivos, además elaborar y remitir la propuesta detallada con los beneficios específicos para cada cliente, a fin de iniciar con las gestiones correspondientes para la formalización.
			33	Revisar la documentación que presenta el cliente para el proceso de análisis y formalización de los productos y servicios que requiera, con el objetivo de verificar que los mismos cumplan con lo solicitado y con la normativa vigente.
			34	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.
			35	Establecer reuniones periódicas con los clientes para entender mejor sus necesidades y objetivos financieros, a fin de presentarles 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.
			36	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 efectuados por las dependencias se ejecuten de conformidad con los procedimientos establecidos.
			37	Realizar trámites de clientes bajo la denominación de caja seca, asegurando una atención ágil y eficaz, según los que se encuentra definido en el catálogo desarrollado, y a su vez dirigir a los clientes a las áreas especializadas correspondientes para la gestión de trámites más complejos.
			38	Coordinar las transacciones o servicios que se consideran de entrega rápida, según lo definido en el catálogo, con el fin de mejorar los tiempos de espera y brindar mayor fluidez a las áreas de atención al cliente.
			39	Atender los diferentes tipos de consultas, según lo definido en el catálogo, con el propósito de referir al cliente para la atención integral del caso o bien trasladar las gestiones a los diferentes canales digitales (Lobby o canales alternos) cumpliendo con las metas establecidas.
			40	Resolver problemas menores que los clientes puedan presentar relacionados con errores en transacciones simples, reposición de tarjetas perdidas, bloqueos, activaciones, entre otros.
			41	Promover el uso de la Banca Digital incentivando a los clientes a utilizar los canales digitales (banca en línea, aplicaciones móviles, entre otros) para la gestión de trámites rápidos, explicando los beneficios y guiándolos en el proceso.
			42	Colaborar con el equipo de atención presencial para mejorar la experiencia del cliente y la conversión de oportunidades de negocio, promoviendo la venta cruzada.
			43	Apoyar en momentos de congestión o según la estrategia de atención de salón, las actividades definidas bajo el modelo de experiencia del cliente.
			44	Asesorar a los clientes sobre el uso del Sitio Web, App del Banco Popular y Canales Alternos (Cajeros Multi Servicio, Punto BP, entre otros).
			45	Gestionar los trámites solicitados por los clientes que se encuentren asignados al Asesor Virtual.
			46	Asesorar a los clientes sobre los Canales Alternos a utilizar en caso de que la App y Web transaccional presenten problemas, así como, reportar problemas técnicos a la dependencia que corresponda.
			47	Realizar trámites presentados por los clientes relacionados con los accesos al Sitio Web y App del Banco Popular y de ser necesario direccionar a los clientes a las áreas especializadas correspondientes.
			48	Brindar información general sobre los productos, además canalizar y referenciar a los clientes a las diferentes fuerzas de ventas.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO:
			49	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
			50	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.
			51	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.
			52	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
			53	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
			54	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.
			55	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. 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, Bitácora Digital, E-Bank).				
	3. Conocimiento en sistemas CAN y CAP.				
	4. Conocimiento en trámites y análisis de crédito, así como su respectiva normativa.				
	5. Conocimiento en trámites giro y respectiva normativa.				
	6. Conocimiento en la comercialización de productos y servicios financieros.				
	7. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con el cumplimiento de la Ley N°7786 y sus normativas conexas.				
	8. Conocimiento en protocolos de atención y servicio al cliente.				
	9. Conocimiento de los productos y servicios del Conglomerado.				
	10. Conocimiento en ventas y análisis de datos.				
	11. Conocimiento del Código de Conducta del Conglomerado Financiero.				
* 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 externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).				
	2. 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.				
	3. Conocimiento en manejo de situaciones difíciles.				
	4. Inglés 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 SERVICIOS FINANCIEROS			
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>A partir del año 2010 se fusiona el puesto de Cajero categoría 13 con el puesto Asesor de Servicios Financieros.</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).</p> <p>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.</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 este perfil mediante oficio GGC-234-2021, con fecha el 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-461-2021, con fecha del 23 de marzo. 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.</p> <p>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.</p> <p>Nota: Durante el proceso de implementación del Modelo Operativo de Negocios y Ejecución fuerza de ventas, se mantenían vigentes los cargos 5008 y 5008.02. A partir del mes de agosto 2021 que el 100% de las oficinas operan bajo el modelo, se mantiene un único perfil 5008.</p> <p>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.</p> <p>La Gerencia General Corporativa aprueba el ajuste de la actividad N° 5 mediante el oficio GGC-324-2024, con fecha del 12 de marzo del 2024, aprobado el 18 de marzo del 2024. Referencia DIRCH-1699-2023.</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>				