



## MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Comercial de Personas	Área:	Dirección Comercial de Personas
Código del Cargo:	1002.06	Código del Puesto:	1002
Categoría:	7	Nombre del Puesto:	Auxiliar en Servicios y Operaciones Bancarias
Nombre del Cargo:	Vendedor Junior	Reporta a:	Encargado de Equipo de Ventas y Apoyo

**Objetivo del Cargo:** Ejecutar labores de venta y post-venta de productos del Conglomerado Financiero tales como: afiliación a corresponsales no bancarios, adquirencia, servicios de captación y colocación de recursos, sea en Oficinas Comerciales del Banco, ferias, stands, visitando empresas o instituciones. Así mismo, 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.

**Este perfil esta sujeto al pago de compensación variable**

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
		1	Realizar giras de ventas a nivel nacional para la colocación corresponsales No Bancarios (Punto BP), productos de comercio electrónico y diferentes productos del Conglomerado Financiero.
		2	Localizar y visitar clientes, con el objetivo de colocar servicios, productos, o bien, brindar soporte back office.
		3	Establecer un plan de visitas a clientes para la colocación y formalización de productos.
		4	Ejecutar labores de recolección de documentos y firmas de formularios para la venta y apertura de productos.
		5	Preparar, enviar y brindar seguimiento a la documentación de afiliación de clientes y apertura de productos a la dependencia que opere el back office, para su trámite.
		6	Cumplir las políticas institucionales en materia de márgenes de negociación para la venta de cada uno de los productos.
		7	Presentar un informe con el estatus semanal de las visitas y ventas efectuadas.
		8	Cumplir con las metas de cantidad de comercios afiliados y transaccionalidad asignadas por el Supervisor del Equipo de Trabajo.
		9	Rotular los nuevos socios comerciales y realizar cambios o actualización en rotulación a los afiliados Corresponsales No Bancarios y Comercio Electrónico.
		10	Ejecutar labores operativas de trámite de documentos y apertura de productos, relacionadas con las ventas efectuadas.
		11	Mantener una comunicación continua con las Oficinas de Negocio para la identificación de nuevos comercios para la colocación de productos y servicios del Conglomerado Financiero.
		12	Realizar visitas a los comercios afiliados, con el fin de dar seguimiento a la colocación o afiliación, así como, fortalecer la relación comercial.
		13	Llevar el control de documentación, contratos y valores de las ventas efectuadas.
		14	Activar en el sistema T24 las tarjetas de débito relacionadas con Puntos BP y Conexión BP, con el objetivo de gestionar de forma inmediata el proceso de descarga de la aplicación y la capacitación requerida por el cliente en el ámbito de servicio de los productos indicados.
		15	Realizar las consultas en el sistema T24 de las operaciones asociadas con la comercialización de los productos Puntos BP y Conexión BP, con la finalidad de orientar al cliente y dar respuesta a sus inquietudes de forma oportuna.
		16	Ejecutar labores operativas de atención al público y trámite de documentos, relacionadas con los servicios de Adquirencia Bancaria, Corresponsales No Bancarios y cualquier otro servicio.
		17	Gestionar por los medios disponibles, visitas de ventas a los clientes que se le asignen.
		18	Llevar el control de salidas o bitácora de la oficina para atender cualquier tipo de visita de campo a clientes.
		19	Recibir información del cliente, cotejarla con su realidad y con los requisitos exigidos por el Conglomerado Financiero, a fin de determinar si los clientes cumplen con la Ley 7786.
		20	Brindar seguimiento postventa, por los diferentes medios a los clientes afiliados.
		21	Comunicar las situaciones que se identifiquen de clientes considerados sospechosos a fin de que se tomen las acciones necesarias para resguardar al Banco.
		22	Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
		23	Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para la Dirección Comercial de Personas.
		24	Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
		25	Ejecutar otras funciones propias del puesto y de la Dirección Comercial de Personas.
			<b>FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO</b>
		26	Controlar los riesgos identificados en los procesos en los que participa directa o indirectamente, como parte de la mejora continua de la institución.
		27	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.
		28	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.
		29	Adoptar a las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo, garantizando una cultura de riesgo integral.
		30	Conocer sobre la normativa de riesgo aplicable a la dependencia donde se encuentre asignado, como parte de la Cultura de Riesgo.
		31	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.
		32	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). De preferencia con un 1 año de estudios universitarios en Administración de Negocios.
	Experiencia:	Un año de experiencia en labores relacionadas con servicio al cliente, venta de servicios y/o productos, preferiblemente del sector financiero.
CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES	
	1. Conocimiento en técnicas de servicio al cliente.	
	2. Conocimiento en técnicas de venta.	
	3. Conocimiento básico de ofimática.	

\* 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 la Normativa externa relacionada con la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).				
	2. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con la Contraloría General de la República.				
	3. Conocimiento de la Normativa externa relacionada con el Banco Central.				
	4. Conocimiento de la Normativa Interna del área.				
	5. Conocimiento en la confección de reportes e informes.				
	6. Conocimiento en Productos y Servicios del Conglomerado Financiero.				
	7. Conocimiento de Metodologías de colocación de productos y servicios.				
	8. Conocimiento en Seguridad de la información Básico.				
CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS				
	Word, Excel, Power Point, Outlook				
	Sistemas T24				
	Sistema de Tarjetas de Crédito (SISCARD)				
	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: OPERATIVOS 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
GER-01	Análisis de la Información				
GER-02	Persuasión en ventas				
Observaciones:	<p>La Gerencia General Corporativa aprueba el perfil según la HT-282-GGC-2019 el 17 de Junio 2019. Referencia: DIRGE-317-2019 (DIRCH-926-2019).</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>La Gerencia General Corporativa aprueba ajustes al perfil según la HT-225-GGC-2020, con fecha 02 de julio de 2020. Referencia DIRCH-0855-2020</p> <p>Se ajustan requisitos académicos y experiencia de acuerdo al Manual de Puestos, mediante oficio GGC-1236-2020 aprobación de la GGC. Referencia DIRCH-539-2020.</p> <p>Se aprueban ajustes a este perfil producto de las recomendaciones del estudio Puntos BP y Comercio Electrónico mediante el acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5981-Acd-258-2023-Art-10. Este perfil sustituye al Vendedor Junior, categoría 04, código 1005.01.</p> <p>Adicionalmente se actualiza el apartado de competencias acorde con el oficio GGC-1293-2022, con fecha 29 de noviembre del 2022.</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>				