

## **JEFE DE DEPARTAMENTO ATENCIÓN PERSONALIZADA**

### **IDENTIFICACIÓN DE LA POSICIÓN**

Denominación del cargo: Jefe de Departamento

Área de desempeño: Atención Personalizada

Naturaleza de la función: Ejecutiva y asesora

Depende de: División Banca Persona

Supervisa a: personal bajo su dependencia

### **OBJETIVO DE LA POSICIÓN**

Brindar atención y asesoramiento al cliente sobre los productos y servicios que más se adapten a sus necesidades, buscando la satisfacción y fidelización del mismo. Ejecutar las acciones definidas para su plan comercial y gestionar la vinculación con los socios estratégicos.

### **COMETIDOS**

1. Asegurar el cumplimiento de la atención presencial de clientes para todos los productos y servicios del Banco.
2. Monitorear y mantener actualizada la información de los clientes.
3. Asegurar mecanismos para la correcta transmisión de información de acuerdo a los procesos definidos.
4. Asignar y coordinar a los asesores profesionales vinculados a las operaciones que realiza.
5. Corroborar la correcta recepción de las constancias que solicite el cliente acerca del estado de sus operaciones en el Banco para presentar a instituciones u organismos del estado.
6. Participar en la elaboración e implementación de la política y procedimientos de otorgamiento de préstamos y de gestión de depósitos del Banco.
7. Ejecutar las políticas y los planes que garanticen el fortalecimiento y crecimiento de la cartera de ahorristas y la calidad final de la cartera de préstamos hipotecarios.
8. Desarrollar iniciativas vinculadas con la captación de ahorro, el otorgamiento de préstamos y las garantías de arrendamiento.
9. Asegurar la correcta actualización de la información relativa a las cuentas de ahorro previo, de garantías de arrendamiento y a los préstamos solicitados.

10. Monitorear las operaciones de apertura y modificación de cuentas bajo su administración. Informar al cliente sobre saldos de cuentas o préstamos.
11. Garantizar el correcto funcionamiento de los canales de información hacia los escribanos de los clientes.
12. Controlar la correcta coordinación y las escrituras de préstamos.
13. Ejercer los controles necesarios en las liquidaciones y pólizas de seguro de vida, proporcionando información de las condiciones del contrato al cliente.
14. Controlar la realización del estudio notarial de la documentación de las operaciones de préstamo y sus garantías, así como de otras originadas en la atención al cliente.
15. Coordinar con el Departamento Canales de Atención, las acciones necesarias para garantizar una atención integral del cliente a través de los distintos canales que gestione el Banco.
16. Mantener actualizados a los asesores profesionales en los procedimientos de trabajo definidos.
17. Participar en la elaboración e implementación de documentos relacionados con las actividades que gestiona.
18. Promover la capacitación permanente del personal a su cargo.
19. Promover la mejora continua en los procesos y generar sistemas de medición de resultados.
20. Implantar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos con relación a los riesgos que gestiona, reportando las operaciones que considere sospechosas.
21. Proporcionar información confiable y oportuna de los resultados de la gestión.
22. Asegurar el cumplimiento de los registros informáticos relacionados con las transacciones y operaciones propias del sector.
23. Generar reportes de los resultados de su gestión
24. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.

**COMPETENCIAS REQUERIDAS:**

- Desarrollo del equipo
- Modalidad de contacto
- Liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Negociación
- Orientación a resultados
- Comunicación
- Visión estratégica
- Flexibilidad
- Orientación al cliente
- Autocontrol
- Apego a normas y reglas
- Trabajo en equipo
- Iniciativa y proactividad

*Ref. Manual de Organización y Funciones (Versión 11).*

