

JEFE DE DEPARTAMENTO CANALES DE ATENCIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LA POSICIÓN

Denominación del Cargo: Jefe de Departamento

Área de desempeño: Canales de Atención

Naturaleza de la función: Ejecutiva y asesora

Depende de: División Canales y Apoyo Comercial

Supervisa a: personal bajo su dependencia

OBJETIVO DE LA POSICIÓN

Asegurar la correcta administración y gestión de los canales de comunicación con el cliente que utilice el Banco, buscando la resolución de problemas, la fidelización y la promoción de la marca, productos y servicios.

COMETIDOS

1. Monitorear el diseño, la implementación y la gestión de la atención remota a clientes por los canales que se definan.
2. Garantizar la adecuada calidad del servicio del call center.
3. Ejecutar campañas de contacto a potenciales clientes y promover acciones para difundir y promocionar los productos y servicios del Banco y generar ideas innovadoras de canales de comunicación con el cliente.
4. Ejercer los controles necesarios a los servicios tercerizados o no que forman parte de la red comercial y la capacitación de los mismos, indicando acciones para la mejora recíproca.
5. Velar por la disponibilidad del servicio de depósitos y pagos de cuotas a través de los diferentes canales disponibles.
8. Promover mecanismos que aseguren la adecuada gestión a través de los canales de comunicación y dar cumplimiento a la normativa bancocentralista siendo el responsable de la función de reclamos (art. 327 RNRCSF del BCU).
9. Controlar el registro de reclamos y sugerencias de los clientes.
10. Monitorear de forma periódica las publicaciones en el sitio web del Banco y mantenerlas actualizadas (productos y servicios, preguntas frecuentes, noticias, etc.).
11. Proponer acciones a la División Canales y Apoyo Comercial para la optimización de todos los canales que gestiona.

12. Participar en la elaboración e implementación de documentos relacionados con las actividades que gestiona.

13. Proporcionar información confiable y oportuna de los resultados de la gestión.

14. Implantar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos con relación a los riesgos que gestiona, reportando las operaciones que considere sospechosas.

15. Asegurar el cumplimiento de los registros informáticos relacionados con las transacciones y operaciones propias del sector.

16. Promover la capacitación permanente del personal a su cargo.

17. Promover la mejora continua en los procesos y generar sistemas de medición de resultados.

COMPETENCIAS REQUERIDAS:

- Desarrollo del equipo
- Modalidad de contacto
- Liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Negociación
- Orientación a resultados
- Comunicación
- Visión estratégica
- Orientación al cliente
- Creatividad e innovación
- Planificación y organización
- Trabajo en equipo
- Iniciativa y proactividad
- Flexibilidad