

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

00.00.127.02

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE BANCA DIGITAL

[Modificado en Sesión de Directorio N°2365 de fecha 12 de Agosto de 2021](#)

[Modificado en Sesión de Directorio N°2367 de fecha 26 de Agosto de 2021](#)

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	Finalidad	3
1.2	Alcance	3
1.3	Actualización	3
1.4	Base Legal y/o Administrativa	3
1.5	Responsabilidad	3
2	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	3
3	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN	4
3.1	Gerencia de Banca Digital	4
	Funciones específicas a nivel de cargos	4
3.1.a	Gerente de Banca Digital	4
3.1.b	Secretaria	5
4	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO	6
4.1	Subgerencia Innovación Digital	6
4.1.a	Subgerente Innovación Digital	6
4.1.b	Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol SCRUM Master	7
4.1.c	Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol UX/UI	7
4.1.d	Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol Agile Coach	8
4.1.e	Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol Business Analyst	8
4.1.f	Analista Innovación Digital.....	9
4.2	Subgerencia Canales Alternos	10
4.2.a	Subgerente Canales Alternos	10
4.2.b	Auxiliar Canales Alternos	12
4.2.1	Sección Canales Presenciales	12
4.2.1.a	Jefe Sección Canales Presenciales	12
4.2.1.b	Supervisor Operativo Canales Presenciales	13
4.2.1.c	Analista Canales Presenciales	15
4.2.1.d	Técnico Canales Presenciales	16
4.2.2	Sección Canales Virtuales	16
4.2.2.a	Jefe Sección Canales Virtuales	17
4.2.2.b	Secretaria	18
4.2.2.c	Supervisor Operativo Canales Virtuales	18
4.2.2.d	Analista Canales Virtuales	19
4.2.2.e	Técnico Canales Virtuales.....	20
4.2.3	Sección Mesa de Ayuda	21
4.2.3.a	Jefe Sección Mesa de Ayuda	21
4.2.3.b	Analista Mesa de Ayuda	21
4.2.3.c	Técnico Mesa de Ayuda.....	22
4.2.3.d	Auxiliar Mesa de Ayuda.....	22
4.2.3.e	Oficinista Mesa de Ayuda.....	23
5	FUNCIONES COMUNES DE LOS GERENTES, SUBGERENTES Y JEFES DE SECCIÓN	23
6	DISPOSICIÓN FINAL.....	24
7	ORGANIGRAMA	24

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones específicas a nivel de cargo específico de la Gerencia de Banca Digital.

1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia de Banca Digital.

1.3 Actualización

El presente Manual de Organización y Funciones será actualizado cuando se produzcan cambios o modificaciones en los procesos o procedimientos internos de la Gerencia o si se producen modificaciones en la Estructura Orgánica o en el Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.

1.4 Base Legal y/o Administrativa

- 1.4.1 Acuerdo de Directorio N°2018 del 03 de setiembre de 2014, que aprueba la Nueva Estructura Organizacional Básica, el Reglamento de Organización y Funciones y la modificación del Cuadro de Asignación de Personal – CAP del Banco de la Nación.
- 1.4.2 Acuerdo de Directorio N°2315 del 17 de setiembre de 2020, que aprueba la Modificación de la Estructura Organizacional Básica del Banco de la Nación.
- 1.4.3 Acuerdo de Directorio N°2321 del 29 de octubre de 2020, que aprueba el Nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación.
- 1.4.4 Acuerdo de Directorio N° 2365 del 12 de agosto de 2021, que aprueba la modificación de la Estructura Organizacional Básica, Reglamento de Organización y Funciones y Cuadro de Asignación de Personal – CAP del Banco de la Nación.

1.5 Responsabilidad

El Gerente es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Subgerentes son responsables de las funciones que se realizan en sus unidades orgánicas respectivas.

Para asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el presente Manual de Organización y Funciones, cada jefe de unidad orgánica deberá indicar al personal a su cargo, en forma detallada, las funciones que le corresponden de acuerdo al cargo específico que desempeña.

2 ESTRUCTURA ORGÁNICA

ÓRGANO DE DIRECCIÓN

- Gerencia de Banca Digital

ÓRGANOS DE LÍNEA

- Subgerencia Innovación Digital
- Subgerencia Canales Alternos

Sección Canales Presenciales
Sección Canales Virtuales
Sección Mesa de Ayuda

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

3 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN

3.1 Gerencia de Banca Digital

Misión

Innovar productos y servicios financieros acorde a las necesidades y expectativas del cliente, así como promover la transformación digital de los procesos y canales de atención de Banco, asegurando un correcto desarrollo de los productos y servicios, además de una adecuada gestión de los canales presenciales y virtuales del Banco. Asimismo, brindar el soporte a las operaciones y servicios que se brindan a través de dichos canales de atención.

Funciones

- a. Conceptualizar, modelar, proponer y desarrollar nuevos productos y servicios financieros o mejoras a los mismos, asegurando que se adapten a las necesidades de los clientes, evolución del mercado, bancarización e inclusión financiera, garantizando el logro de los objetivos del Banco.
- b. Diseñar e implementar iniciativas innovadoras de productos y servicios concebidos desde una óptica ágil y flexible orientada a la digitalización, buscando un traslape progresivo en relación al modelo tradicional.
- c. Asegurar la optimización y automatización de los procesos bajo el ámbito de su competencia mediante la integración de diferentes plataformas tecnológicas del Banco.
- d. Impulsar la transformación digital de los productos y servicios financieros que se brindan a través de los canales de atención del Banco mediante el aprovechamiento de la tecnología, mejorando la experiencia de los clientes.
- e. Modernizar los canales de atención presencial y virtual bajo el enfoque digital adoptando una visión de negocio centrada en el cliente, utilizando para tal fin las herramientas y plataformas tecnológicas más idóneas y flexibles, acorde con las tendencias del mercado
- f. Garantizar el incremento y ampliación de cobertura de los canales digitales del Banco, de forma adecuada, suficiente y accesible a todos los segmentos de la población.
- g. Gestionar, administrar y hacer seguimiento a los convenios y/o contratos de operación y servicios de los canales digitales y alternos.
- h. Diseñar estrategias y políticas que fomenten una cultura de innovación y transformación digital en el Banco.
- i. Supervisar, analizar y comunicar a la Gerencia General las métricas de innovación, así como la implementación tecnológica para buscar oportunidades que mejoren el desempeño innovador del Banco.
- j. Coordinar con la Gerencia de Operaciones, el soporte operativo de los Cajeros Automáticos y Agentes Multired; así como establecer mejoras y nuevas funcionalidades para ambos canales.
- k. Coordinar con la Gerencia de Operaciones, el soporte operativo de los canales virtuales, banca móvil, banca por teléfono y otros canales no presenciales; así como proponer mejoras y nuevas funcionalidades.
- l. Brindar la atención de las consultas, reclamos y sugerencias que realicen los clientes y usuarios a través del canal telefónico.

Funciones específicas a nivel de cargos

3.1.a Gerente de Banca Digital

- a. Liderar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros orientados a satisfacer las necesidades del cliente y garantizando el cumplimiento de los objetivos del Banco
- b. Implementar y liderar planes y estrategias para crear una cultura de innovación digital bajo un enfoque ágil y flexible.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Liderar el proceso de transformación digital, gestionando el cambio de uso de tecnología para llevar a cabo la digitalización del Banco.
- d. Liderar el cambio en la cultura organizacional que conlleve a adaptarse al proceso de innovación y transformación digital.
- e. Presentar nuevos productos y servicios a clientes internos o externos orientados a potenciar la oferta del Banco
- f. Velar que los productos y servicios innovados cumplan con las políticas, procedimientos y disposiciones internas y entes reguladores.
- g. Evaluar, en coordinación con las unidades orgánicas, la eficiencia y calidad de los productos y servicios innovados y mejorados.
- h. Promover en coordinación con las unidades orgánicas respectivas la optimización y automatización de los procesos generando mayor valor a los productos y servicios financieros.
- i. Establecer nuevos modelos de negocio, analizando métricas y desarrollando nuevas posibilidades de crecimiento y creación de valor para los clientes.
- j. Planear, organizar y dirigir la modernización de los canales de atención presencial y virtual bajo el enfoque digital centrada en el cliente, mediante plataformas tecnológicas acorde con las tendencias del mercado.
- k. Elaborar planes y estrategias que permitan el incremento y ampliación de cobertura de los canales digitales del Banco, accesible a todos los segmentos de la población.
- a. Asegurar la modernización digital de los canales de atención presencial y virtual, buscando ampliar la cobertura y penetración de los productos y servicios del Banco a nivel nacional.
- b. Gestionar los canales virtuales y presenciales, que permitan brindar servicios de calidad, en forma permanente y oportuna.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Gerente de Innovación y Transformación Digital
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los Cargos Específicos de la Gerencia de Gerencia de Banca Digital.

3.1.b Secretaria

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Gerente.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Gerencia a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Gerencia, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Gerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a indicaciones de la Gerencia.
- e. Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Gerencia.
- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir correos electrónicos según las necesidades de la Gerencia.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i. Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Gerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Gerencia que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Gerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras funciones que le asigne el Gerente de Banca Digital.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Gerente de Banca Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE APOYO

4.1 Subgerencia Innovación Digital

Misión

Diseñar, desarrollar e implementar productos y servicios innovadores bajo un enfoque ágil y digital orientados a satisfacer las necesidades del cliente y que contribuyan al logro de los objetivos del Banco. Asimismo, mejorar los productos y servicios financieros existentes, orientándolos a la digitalización a través de herramientas tecnológicas acorde a las tendencias del mercado

Funciones específicas a nivel de cargos

4.1.a Subgerente Innovación Digital

- a. Gestionar el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros, así como la mejora a los mismos, asegurando que se adapten a las necesidades de los clientes, evolución del mercado, bancarización e inclusión financiera.
- b. Promover el cambio en cultura organizacional que conlleve a la innovación y transformación digital.
- c. Efectuar planes de acción para la implementación de innovación y transformación digital de los procesos, productos y servicios financieros.
- d. Establecer en coordinación con las áreas involucradas, estrategias que permitan la implementación o ejecución alcanzar las propuestas de innovación y transformación digital
- e. Investigar las nuevas tendencias y buenas prácticas del mercado para adaptarlas a los productos y servicios de Banco.
- f. Establecer el uso de herramientas y medios digitales para la innovación de productos y servicios financieros
- g. Fomentar la aplicación de metodologías ágiles para la innovación de productos y servicios generando soluciones centradas en el cliente.
- h. Coordinar con las distintas unidades orgánicas oportunidades de mejoras de los productos y servicios, así como nuevas oportunidades de negocio.
- i. Evaluar, en coordinación con las unidades, la eficiencia de los productos y servicios innovados
- j. Gestionar con las distintas unidades orgánicas la optimización y automatización de los procesos mediante la integración de diferentes plataformas tecnológicas del Banco.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Supervisar y controlar que los productos y servicios innovados cumplan con las políticas, procedimientos y disposiciones internas y entes reguladores.
- l. Dirigir y supervisar la implementación de nuevos productos y servicios financieros o mejoras a los mismos, de tal forma que satisfagan las necesidades y preferencias de los clientes
- m. Desarrollar nuevos modelos de negocio, desarrollando nuevas posibilidades de crecimiento y creación de valor para los clientes y contribuyendo a los objetivos del Banco.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente de Banca Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Innovación Digital.

4.1.b Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol SCRUM Master

- a. Apoyar a la organización en la adopción de la cultura Ágil.
- b. Ser mentor y entrenador de metodologías ágiles para el equipo scrum, Product Owner y otros Interesados.
- c. Garantizar que las prácticas de Scrum están siendo seguidas de manera correcta.
- d. Apoyar al Product Owner con técnicas de priorización del Product Backlog.
- e. Apoyar con la planificación y ejecución de los Sprints.
- f. Apoyar en las reuniones diarias del equipo.
- g. Facilitar la estimación de los elementos del Product Backlog y otras actividades de Scrum.
- h. Proteger a los Developers de interferencias externas durante los sprints.
- i. Remover las barreras entre los Developers y el Product Owner para que ambas puedan interactuar directamente.
- j. Ejecutar y hacer seguimiento de un Sprint.
- k. Resolver los conflictos entre los miembros del equipo y lograr su al alto desempeño.
- l. Facilitar la eliminación de impedimentos para que el equipo tenga ritmo sostenible.
- m. Facilitar al equipo la identificación y gestión de las dependencias entre tareas para el desarrollo del Sprint.
- n. Permitir una estrecha colaboración entre roles y funciones, y elimina barreras en el equipo Scrum.
- o. Potenciar las cualidades de los individuos a través de feedback para impulsar la mejora continua.
- p. Estimular la creatividad y el fortalecimiento del trabajo en equipo.
- q. Supervisar la elaboración, actualización y ejecución de los procedimientos de Innovación Digital.
- r. Participar en la formulación del Plan de Capacitación en base a las competencias
- s. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente Innovación Digital.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Innovación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.1.c Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol UX/UI

- a. Planificar, traducir y ejecutar los requerimientos del negocio en entregables de calidad para el proceso de Diseño de Experiencia de Usuario.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Creación de wireframes, guiones gráficos, mapas del sitio y flujos de pantalla.
- c. Diseñar los prototipos funcionales de baja y alta fidelidad para guiar el desarrollo de software.
- d. Participar las pruebas de usabilidad iterando con el negocio y cliente final hasta asegurar la mejor Experiencia de Usuario de las aplicaciones.
- e. Investigar, elevar el aprendizaje y proponer nuevas herramientas utilizadas en el proceso de Experiencia de Usuario.
- f. Colaborar con diseñadores e ingenieros para definir / refinar las experiencias del producto en función de los comentarios de los usuarios, las limitaciones tecnológicas y la dinámica del mercado.
- g. Trabajar junto con desarrolladores y arquitectos de software, arquitectos y diseñadores visuales de UX / UI y desarrolladores de productos.
- h. Supervisar la elaboración, actualización y ejecución de los procedimientos de Innovación Digital.
- i. Participar en la formulación del Plan de Capacitación en base a las competencias
- j. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente Innovación Digital.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Innovación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.1.d Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol Agile Coach

- a. Definir y difundir el mensaje y la estrategia ágil escogida para la organización.
- b. Coordinar la integración de las metodologías relacionadas dentro de la organización.
- c. Elaborar normas y requisitos para el proceso ágil.
- d. Colaborar en la capacitación a los empleados sobre el proceso ágil.
- e. Ayudar a los equipos a navegar por las herramientas ágiles y el software.
- f. Fomentar y motivar el compromiso de los colaboradores y líderes para adoptar la Cultura Agile.
- g. Servir de foco del proceso de cambio cultural en la organización.
- h. Potenciar el mindset necesario para desarrollar los marcos de trabajo de manera adecuada.
- i. Impulsar el escalamiento de agilidad en la organización.
- j. Contribuir al entendimiento de Valor por parte de la organización para romper paradigmas que existan.
- k. Potenciar las competencias del Scrum Team en el momento de la construcción usando Scrum".
- l. Supervisar la elaboración, actualización y ejecución de los procedimientos de Innovación Digital.
- m. Participar en la formulación del Plan de Capacitación en base a las competencias.
- n. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente Innovación Digital.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Innovación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.1.e Supervisor Administrativo Innovación Digital – Rol Business Analyst

- a. Analizar necesidades y participar en el desarrollo funcional.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Trabaja de manera colaborativa las diferentes herramientas con el fin de encontrar hallazgos que lleven a identificar el problema a través de una exploración a través de los stakeholders
- c. Proponer alternativas de solución, conseguir el encaje problema – solución y posteriormente el encaje producto- mercado.
- d. Apoyar en el refinamiento del product backlog
- e. Garantiza el foco en la necesidad y el valor para el negocio facilitando la toma de decisiones y la priorización.
- f. Analizar y desarrollar nuevos modelos de negocio o realizar mejoras para satisfacer las cambiantes demandas de los clientes.
- g. Mantener un amplio conocimiento sobre los procedimientos del banco.
- h. Participar en todas las partes del proceso apoyando al equipo de trabajo, resolviendo dudas y aportando más información o sugerencias.
- i. Apoyar en la elaboración de los presupuestos como resultado de las iniciativas en las mesas que participar.
- j. Supervisar la elaboración, actualización y ejecución de los procedimientos de Innovación Digital.
- k. Participar en la formulación del Plan de Capacitación en base a las competencias.
- l. Realizar otras funciones afines a la misión de la Unidad Orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el subgerente Innovación Digital.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Innovación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.1.f Analista Innovación Digital

- a. Desarrollar nuevos productos y servicios financieros, asegurando la satisfacción de las necesidades del cliente.
- b. Realizar en forma permanente, el monitoreo de productos, servicios, aplicativos, necesidades tecnológicas y diversas situaciones que permitan prever y planear estrategias de innovación y oportunidades de negocio.
- c. Efectuar en coordinación con las diferentes unidades orgánicas las mejoras de los productos y servicios financieros.
- d. Participar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes en la optimización y automatización de los procesos integrando las diferentes plataformas tecnológicas del Banco.
- e. Analizar la información a través de estadísticos que permitan encontrar iniciativas de mejora de procesos y/o cambios en productos y servicios ofrecidos a los clientes
- f. Apoyar en la elaboración de los planes de innovación y transformación digital de procesos, productos y servicios.
- g. Asegurar el cumplimiento de políticas, procedimientos y disposiciones internas y entes reguladores de los productos y servicios innovados.
- h. Analizar y evaluar métricas para desarrollar nuevas posibilidades de crecimiento y creación de valor para los clientes.
- i. Desarrollar y mejorar productos y servicios financieros bajo el enfoque digital.
- j. Realizar el levantamiento de información para la innovación y mejora de productos y servicios.
- k. Analizar y evaluar las nuevas tendencias y buenas prácticas del mercado para adaptarlas a los productos y servicios de Banco

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i. Aplicar el uso de herramientas y medios digitales para el análisis de información y la innovación de productos y servicios financieros.
- m. Evaluar continuamente los procesos y ser innovador con el objetivo de mejorar la experiencia al cliente.
- n. Identificar las necesidades actuales y potenciales de clientes con la finalidad proponer soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Innovación Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.2 Subgerencia Canales Alternos

Misión

Asegurar la modernización de los canales presenciales y virtuales, ampliando su cobertura, ofreciendo productos y servicios digitales mejorando la experiencia de los clientes, asimismo; brindar el soporte operativo de las operaciones y servicios brindados a través de los canales de atención presencial y virtual, garantizando un óptimo nivel de servicio en beneficio de nuestros clientes.

Funciones específicas a nivel de cargos

4.2.a Subgerente Canales Alternos

- a. Establecer planes de acción que aseguren la modernización de los canales de atención presenciales y virtuales bajo el enfoque digital adoptando una visión de negocio centrada en el cliente.
- b. Garantizar la modernización de los canales presenciales y virtuales mediante plataformas y dispositivos tecnológicos, acorde con las tendencias del mercado
- c. Asegurar el incremento y ampliación de cobertura de los canales presenciales y virtuales del Banco, que sean accesible a todos los segmentos de la población.
- d. Velar por la transformación digital de los productos y servicios financieros y ofrecerlos a través de los canales presenciales y virtuales del Banco mediante el aprovechamiento de la tecnología, mejorando la experiencia de los clientes.
- e. Gestionar el soporte operativo de cajeros automáticos - ATM's y Agentes Multired, así como de los canales virtuales y otros canales no presenciales.
- f. Elaborar e impartir instrucciones de carácter operativo para brindar un adecuado servicio, en el ámbito de su competencia.
- g. Evaluar la eficiencia y competitividad de las actividades asignadas, coordinando con las áreas pertinentes del banco las medidas que coadyuven a su optimización.
- h. Administrar los medios electrónicos de control a su cargo, velando por su adecuada operatividad (mantenimiento y servicio técnico permanente, según corresponda al canal de atención), en coordinación con las unidades orgánicas competentes del banco y empresas de terceros autorizadas.
- i. Administrar la Mesa de Ayuda, proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo, velando por su adecuada operatividad.
- j. Asegurar un adecuado soporte operativo de los canales a cargo de la subgerencia, así como coordinar con las áreas pertinentes del banco las medidas tendientes a optimizar su funcionamiento.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Garantizar la adecuada y oportuna disponibilidad de información relacionada a la operatividad de los Agentes Multired y cajeros automáticos - ATM's; así como, a los diversos productos y servicios brindados por el banco a través de los canales virtuales.
- l. Asegurar una óptima contabilización de las operaciones relacionadas con el uso de los cajeros automáticos - ATM's, Agentes Multired y canales virtuales.
- m. Administrar los canales de atención a cargo de la subgerencia, coordinando con la Gerencia de Tecnologías de Información y otras áreas competentes del banco, para su adecuado mantenimiento (preventivo y correctivo) y servicio técnico permanente.
- n. Apoyar en la implementación de mecanismos de prevención y control contra posibles fraudes que afecten la adecuada operación de los canales y servicios a cargo de la subgerencia.
- o. Coordinar con las áreas competentes del banco para dar inicio a las operaciones de los cajeros automáticos - ATM's, Agentes Multired y canales virtuales, velando por el cumplimiento de lo establecido en el contrato, dentro del ámbito de su competencia.
- p. Coordinar con las áreas pertinentes del banco para la identificación e implementación de mejoras en los canales de atención a cargo de la subgerencia.
- q. Coordinar y apoyar a las áreas internas del banco cuando se incorporen nuevas transacciones a los canales de atención a cargo de la subgerencia, a fin de ejecutar oportunamente las actividades necesarias (capacitación y contabilización).
- r. Administrar, supervisar y controlar los contratos a cargo de la subgerencia correspondientes a los canales de atención presenciales y virtuales.
- s. Administrar los indicadores de operatividad de los canales de atención bajo su cargo.
- t. Brindar información, relacionada a la subgerencia, a solicitud de las unidades orgánicas del Banco, organismos reguladores, autoridades judiciales, personas naturales y jurídicas que lo requieran, observando las normas legales vigentes.
- u. Hacer seguimiento al cumplimiento de los Programas de Adquisiciones asignados a la subgerencia.
- v. Velar por la eficiente prestación de los servicios relacionados con la integración de medios de pago con entidades públicas.
- w. Proponer y participar en el desarrollo e implementación de nuevos aplicativos, relacionados al fomento y uso de los canales virtuales, medios de pagos emitidos por el Banco, por otros emisores e instituciones financieras con las que se mantiene interconexión.
- x. Fomentar y mejorar el servicio a los clientes e instituciones afiliadas que accedan a los cajeros automáticos - ATM's, Agentes Multired, canales virtuales y Mesa de Ayuda brindados en el ámbito de su competencia, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes.
- y. Administrar los servicios de operaciones en línea en los diferentes canales bajo su responsabilidad, coordinando con las unidades orgánicas respectivas, los procedimientos de acceso y calidad de servicio para los clientes que realicen operaciones por estos canales de atención.
- z. Monitorear operativamente los diferentes canales de atención y servicios bajo su responsabilidad coordinando con las áreas competentes del banco a fin de garantizar un óptimo nivel de servicio.
- aa. Coordinar con las áreas pertinentes del banco, las acciones necesarias para incorporar estándares mínimos de nivel de servicio y de seguridad en los canales bajo su cargo.
- bb. Asegurar que la información y/o atención de primer nivel que se brindan en la Mesa de Ayuda, se realice en concordancia con la normatividad vigente y, de ser necesario, previa coordinación con las áreas pertinentes del banco.
- cc. Supervisar que la Mesa de Ayuda registre y derive la información a las unidades orgánicas del banco, de manera oportuna y adecuada.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

dd. Aplicar permanentemente a los clientes que utilizan nuestros canales virtuales, los mecanismos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Conocimiento del Cliente, Mercado y Banca Corresponsal para identificar a aquellos que podrían representar un mayor riesgo para la realización de operaciones de lavado de activos y/o de financiamiento del terrorismo.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente Banca Digital.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Canales Alternos.

4.2.b Auxiliar Canales Alternos

- Distribuir la correspondencia enviada por la Subgerencia a las unidades orgánicas del Banco de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- Realizar el envío y recojo de la documentación de la Subgerencia al área de fotocopiado para su reproducción.
- Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- Acondicionar las salas de reuniones de la Subgerencia e instalar los equipos que se requieran.
- Apoyo en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que llega a la Subgerencia.
- Apoyo en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición
- Apoyo en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Subgerencia.
- Realizar otras funciones afines a la misión de la Subgerencia y las que le asigne el Subgerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de: Subgerente Canales Alternos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.2.1 Sección Canales Presenciales

Misión

Asegurar el eficiente funcionamiento, mantenimiento y monitoreo operativo de los canales de atención (cajeros automáticos - ATM's y Agentes Multired) a su cargo, a fin que estos se realicen con los más altos niveles de servicio y calidad tanto para los tarjetahabientes propios y foráneos, y así garantizar un óptimo nivel de servicio en beneficio de nuestros clientes. Asimismo, promover productos y servicios digitales a través de los canales presenciales mejorando la experiencia de los clientes.

Funciones específicas a nivel de cargos

4.2.1.a Jefe Sección Canales Presenciales

- Elaborar y ejecutar los planes de acción que aseguren la modernización del canal de atención presencial bajo el enfoque digital adoptando una visión de negocio centrada en el cliente.
- Gestionar la modernización de los canales virtuales mediante plataformas y dispositivos tecnológicos, acorde con las tendencias del mercado.
- Proponer y coordinar el incremento y ampliación de cobertura de los canales presenciales del Banco, que sean accesible a todos los segmentos de la población.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Gestionar la transformación digital de los productos y servicios financieros y ofrecerlos a través de los canales presenciales del Banco mediante el aprovechamiento de la tecnología, mejorando la experiencia de los clientes.
- e. Velar por la adecuada conservación, funcionamiento y mantenimiento de los canales de atención de monitoreo y control.
- f. Brindar las facilidades de acceso para la prestación del servicio y mantenimiento de los elementos electrónicos de seguridad, Anti skimming y alarmas de los cajeros automáticos - ATM's, solicitadas por la Subgerencia de Seguridad y unidades orgánicas competentes del Banco.
- g. Velar por el eficiente y permanente servicio de monitoreo de los cajeros automáticos ATM's, coordinando su operatividad con los Administradores de la red de agencias en el ámbito nacional.
- h. Formular el cronograma anual de mantenimiento preventivo de la red de cajeros automáticos - ATM's, coordinando con la red de agencias por los cajeros a su cargo, realizando el seguimiento de la ejecución del servicio, generando el acta de conformidad mensual por los servicios prestados dentro del rango de facturación de cada proveedor.
- i. Participar conjuntamente con las áreas competentes del banco, el inicio de las operaciones de los cajeros automáticos - ATM's y Agentes Multired.
- j. Administrar los indicadores de operatividad de los canales de atención bajo su cargo
- k. Brindar el apoyo en temas de su competencia a los Administradores de la red de agencias.
- l. Participar en la implementación de mecanismos y aplicativos que permitan un tratamiento oportuno de prevención y control ante posibles fraudes en los cajeros automáticos - ATM's, Agentes Multired.
- m. Solicitar y autorizar los accesos al sistema Journal Electrónico, y velar para que, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información, se realice una adecuada administración y mantenimiento de la base de datos del sistema.
- n. Coordinar con las entidades corresponsales y las áreas pertinentes del banco, respecto de la operatividad de los puntos vigentes y de los nuevos que se vayan a implementar (accesos, aplicativos, insumos, equipos tecnológicos) de los canales y servicios a su cargo.
- o. Velar el cumplimiento de los requerimientos contractuales a cargo de la sección.
- p. Velar por el adecuado soporte operativo de los servicios efectuados a través de los canales de atención.
- q. Coordinar con las empresas de terceros autorizadas para el mantenimiento preventivo y correctivo de la red de cajeros y agentes bajo su cargo.
- r. Brindar información, relacionada a la sección, a solicitud de las unidades orgánicas del banco, organismos reguladores, autoridades judiciales, personas naturales y jurídicas que lo requieran, observando las normas legales vigentes.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Canales Alternos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Canales Presenciales

4.2.1.b Supervisor Operativo Canales Presenciales

- a. Participar en la elaboración y ejecución de planes de acción que aseguren la modernización del canal de atención presencial.
- b. Promover la modernización de los canales virtuales mediante plataformas y dispositivos tecnológicos, acorde con las tendencias del mercado.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Identificar y evaluar alternativas para incremento y ampliación de cobertura de los canales presenciales del Banco.
- d. Proponer alternativas de productos y servicios bajo el enfoque digital que se brinden a través de los canales presenciales
- e. Supervisar el servicio del monitoreo operativo de los canales de atención, coordinando su operatividad con los Administradores de la red de agencias de Lima Metropolitana y Callao, las áreas pertinentes del banco y las empresas de terceros autorizadas
- f. Recomendar sugerir y apoyar a las diferentes áreas internas del banco para un correcto servicio de monitoreo operativo en los canales de atención a cargo de esta sección.
- g. Supervisar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos de los canales de atención a cargo de esta sección.
- h. Emitir y validar el acta de conformidad por los servicios de mantenimiento y otros, prestados por las empresas de terceros autorizadas a los canales de atención de Lima Metropolitana y Callao a cargo de esta sección.
- i. Supervisar el proceso de instalación hasta la puesta en producción de los cajeros automáticos - ATM's, coordinando con las áreas externas e internas del banco.
- j. Participar en la implementación de nuevos aplicativos para un correcto monitoreo y conformidad de servicios brindados en los canales de atención a cargo de esta sección.
- k. Alertar a la Jefatura de algún incumplimiento en los procesos de instalación, monitoreo y facturación.
- l. Supervisar que se cumpla el cierre contable y balances dentro de los horarios y fechas establecidas por la Gerencia de Finanzas y Tesorería, así como, emitir y validar las notas contables que se generen.
- m. Participar y validar los términos de referencia respecto a los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y especificaciones técnicas para la adquisición de cajeros automáticos - ATM's o suministros que se requieran.
- n. Emitir y validar las actas de conformidad de los servicios objeto de los contratos a cargo de la sección.
- o. Recomendar, sugerir y apoyar a las diferentes áreas internas del banco para una correcta contabilización de los canales de atención a cargo de esta sección.
- p. Cumplir con requerimiento para la SBS, BCRP y áreas internas del banco autorizado por esta sección dentro de los plazos establecidos.
- q. Validar los sintéticos y anexos de balance de los canales de atención a cargo de esta sección.
- r. Participar en la implementación de nuevos aplicativos para una correcta contabilización por las operaciones realizadas en los canales de atención a cargo de esta sección.
- s. Participar en la implementación de nuevos productos a instalarse en los canales de atención a cargo de esta sección.
- t. Coordinar y autorizar roles y perfiles para esta sección.
- u. Alertar a la jefatura de diferencias o saldos inusuales en los canales de atención a cargo de esta sección.
- v. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Canales Presenciales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

4.2.1.c Analista Canales Presenciales

- a. Apoyar en la elaboración y ejecución de planes de acción que aseguren la modernización del canal de atención presencial.
- b. Proponer el uso de plataformas y dispositivos tecnológicos, acorde con las tendencias del mercado en la modernización de los canales presenciales.
- c. Formular alternativas para incremento y ampliación de cobertura de los canales presenciales del Banco.
- d. Evaluar y formular alternativas de productos y servicios bajo el enfoque digital que se brinden a través de los canales presenciales
- e. Coordinar y facilitar información a los Administradores de la red de agencias de Lima Metropolitana y Callao relativa a la atención de eventos de mantenimiento primario, y servicio técnico de mayor nivel de los cajeros automáticos - ATM's.
- f. Gestionar el mantenimiento preventivo y servicio técnico permanente de la red de cajeros automáticos - ATM's a cargo de la sección, en coordinación con las unidades orgánicas competentes del banco y empresas de terceros autorizadas.
- g. Hacer el seguimiento de la calidad de los servicios que brindan las empresas transportadoras de caudales contratadas para el mantenimiento de los cajeros automáticos - ATM's a cargo de la red de agencias de Lima Metropolitana y Callao; así como el seguimiento a las obligaciones de la empresa tercera encargada del canal Agentes Multired a fin de cumplir con las condiciones estipuladas en el contrato.
- h. Elaborar y validar el acta de conformidad del canal Agente Multired que incluye el procesamiento de transacciones, afiliaciones, instalaciones y servicios tercerizados en general.
- i. Coordinar con las áreas internas y empresa tercera la proyección de instalaciones de Agentes Multired, así como también, realizar el seguimiento de su ejecución, y los requerimientos solicitados por distintas agencias.
- j. Participar en la implementación y/o modificación de aplicativos, operaciones y productos nuevos o existentes, a brindarse a través de los canales de atención a cargo de la sección validando su correcta funcionalidad.
- k. Verificar y validar la conformidad de los servicios correspondientes a los contratos que administra la sección.
- l. Elaborar estadísticas de las operaciones efectuadas en los canales de atención.
- m. Coordinar con los Administradores de la red de agencias a nivel nacional, las necesidades y requerimientos necesarios para mejorar los niveles de servicio de los canales a cargo de la sección.
- n. Coordinar los accesos del aplicativo MC Center a solicitud de la Gerencia Red de Agencias en el ámbito nacional.
- o. Elaborar la documentación conteniendo información relacionada a la sección, a solicitud de las unidades orgánicas del banco y organismos reguladores autorizados por la jefatura.
- p. Coordinar con la Gerencia Red de Agencias, la Subgerencia de Imagen Corporativa y otras áreas del banco, a fin que el canal Agente Multired cuente con el adecuado kit de señalética y banner.
- q. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Canales Presenciales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

4.2.1.d Técnico Canales Presenciales

- a. Verificar la permanente operatividad de la red de cajeros automáticos - ATM's.
- b. Enviar la documentación necesaria para las instalaciones de los Agentes Multired a nivel nacional a la empresa tercera autorizada.
- c. Registrar y cuadrar el movimiento contable por las operaciones que se realizan a través de los canales de atención.
- d. Emitir reportes diarios de las operaciones, afiliaciones y relación de Agentes Multired operativos a las áreas pertinentes del banco.
- e. Apoyar y absolver las consultas formuladas por los Administradores de la red de agencias de Lima Metropolitana y Callao responsables de la red de cajeros automáticos - ATM's asignados bajo su responsabilidad, respecto de los procedimientos para la atención de eventos de mantenimiento primario y servicio técnico de mayor nivel.
- f. Revisar, custodiar y archivar las actas de conformidad de mantenimiento preventivo y correctivo de los canales de atención.
- g. Centralizar, contabilizar y conciliar las operaciones realizadas en los canales de atención a cargo de la sección.
- h. Registrar diferencias de efectivo (sobrantes y faltantes), derivados de los arqueos realizados por las empresas transportadoras de caudales, ATM's instalados fuera de los locales de la red de agencias en el área de Lima Metropolitana y Callao.
- i. Participar en las pruebas para la implementación de nuevos aplicativos y productos a brindarse a través de la red de canales de atención.
- j. Mantener archivos físicos y virtuales con respecto a la información y documentación relativa a los proveedores de equipos, relacionados a los cajeros automáticos - ATM's.
- k. Colaborar en los procesos de mantenimiento y servicio técnico de los cajeros automáticos - ATM's cuando sean requeridos por las unidades orgánicas competentes del banco y empresas de terceros autorizadas.
- l. Realizar visitas inopinadas a los ATM's islas de Lima Metropolitana y Callao, verificando del funcionamiento correcto del ATM.
- m. Custodiar y mantener actualizados los archivos documentarios de las solicitudes y ordenes de atención del servicio de mantenimiento, reparación y otros, de los equipos de monitoreo y control bajo la administración de la sección.
- n. Registrar en una base de datos, los comercios afiliados, instalados referidos a los Agentes Multired, y los ingresos, salida y situación final de los medios electrónicos de autoservicio (cajeros automáticos - ATM's).
- o. Alertar a la jefatura y supervisor, de incrementos atípicos con respecto a los códigos de respuesta en la red de cajeros automáticos - ATM's.
- p. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Canales Presenciales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

4.2.2 Sección Canales Virtuales

Misión

Brindar el soporte operativo a las operaciones y servicios brindados a través de los canales virtuales y servicios bajo responsabilidad de la sección (banca por internet, Pagalo.pe, BIM, Multired Celular, Banca Movil, Multiflota, transacciones de comercio electrónico y adquirencia [Visa y Mastercard]) a fin

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

de garantizar un óptimo nivel de servicio en beneficio de nuestros clientes. Asimismo, promover productos y servicios digitales a través de los canales virtuales mejorando la experiencia de los clientes.

Funciones específicas a nivel de cargos

4.2.2.a Jefe Sección Canales Virtuales

- a. Elaborar y ejecutar planes de acción que aseguren la modernización del canal de atención virtual bajo el enfoque digital adoptando una visión de negocio centrada en el cliente.
- b. Gestionar la modernización de los canales virtuales mediante plataformas tecnológicas, acorde con las tendencias del mercado.
- c. Proponer y coordinar el incremento y ampliación de cobertura de los canales virtuales del Banco, que sean accesible a todos los segmentos de la población.
- d. Gestionar la transformación digital de los productos y servicios financieros y ofrecerlos a través de los canales virtuales del Banco mediante el aprovechamiento de la tecnología, mejorando la experiencia de los clientes.
- e. Organizar, dirigir y controlar el cumplimiento de las actividades de la sección.
- f. Evaluar la eficiencia y competitividad de las actividades que se efectúan al interior de su sección; coordinando con las áreas pertinentes del banco las medidas que coadyuven a su optimización.
- g. Asegurar el adecuado soporte operativo de los canales virtuales, así como coordinar con las áreas pertinentes del banco las medidas tendientes a optimizar su funcionamiento.
- h. Asegurar el abastecimiento de las tarjetas plásticas y dispositivos de seguridad – token físico (planificación, adquisición e internamiento).
- i. Coordinar con la Gerencia de Tecnologías de Información el desarrollo y mejora de los aplicativos relacionados a los canales virtuales y servicios a su cargo, velando por su permanente operatividad.
- j. Garantizar la operatividad de los servicios de operaciones en línea en los canales de banca por internet, Pagalo.pe, BIM, Multired Celular, Banca Móvil, Multiflota, transacciones de comercio electrónico y adquirencia (Visa y Mastercard), mediante la coordinación permanente con las unidades orgánicas pertinentes del banco.
- k. Garantizar que los clientes y/o entidades suscritas a los servicios Pagalo.pe y Multiflota reciban una atención oportuna y de calidad, velando por la seguridad de los servicios ofrecidos.
- l. Asegurar el eficiente monitoreo, seguimiento y control de las transacciones de comercio electrónico y adquirencia (Visa y Mastercard).
- m. Administrar los indicadores de operatividad de los canales de atención bajo su cargo.
- n. Participar en la implementación de mecanismos y aplicativos de prevención y control contra posibles fraudes que afecten la adecuada operación de los canales virtuales.
- o. Proponer y coordinar con la Gerencia de Tecnologías de Información y la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión, la implantación de los sistemas automatizados requeridos por la sección.
- p. Controlar la adecuada gestión contable de las transacciones efectuadas a través de los canales virtuales y servicios de su competencia, coordinando con la Subgerencia de Contabilidad las instrucciones y procedimientos relacionados al servicio.
- q. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del banco.
- r. Brindar información, relacionada a la sección, a solicitud de las unidades orgánicas del banco, organismos reguladores, autoridades judiciales, personas naturales y jurídicas que lo requieran, observando las normas legales vigentes.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Canales Alternos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Canales Virtuales.

4.2.2.b Secretaria

- Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Jefe de Sección.
- Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Sección a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que llega a la Sección, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención.
- Actualizar la agenda del Jefe de Sección y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo a sus indicaciones.
- Administrar el archivo físico de gestión y archivos electrónicos de la Sección.
- Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la Sección.
- Programar y efectuar los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda, así como verificar su recepción y distribución a los usuarios.
- Mantener actualizado el registro de la ubicación y responsable de los bienes muebles asignados a la Sección, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- Tramitar los viáticos del personal de la Sección que viaje en comisión de servicio.
- Tramitar la regularización de la asistencia y solicitud de recibo de movilidad.
- Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Sección, así como tramitar las reprogramaciones.
- Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Sección.
- Realizar otras funciones que le asigne el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Canales Virtuales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.2.2.c Supervisor Operativo Canales Virtuales

- Participar en la elaboración y ejecución de planes de acción que aseguren la modernización del canal de atención virtual.
- Promover la modernización de los canales virtuales mediante plataformas tecnológicas, acorde con las tendencias del mercado.
- Identificar y evaluar alternativas para incremento y ampliación de cobertura de los canales virtuales del Banco.
- Proponer alternativas de productos y servicios bajo el enfoque digital que se brinden a través de los canales virtuales.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- e. Coordinar e instruir la normatividad requerida de los servicios en el ámbito de su competencia.
- f. Emitir las actas de conformidad de los servicios objeto de los contratos a cargo de la sección.
- g. Supervisar el abastecimiento de las tarjetas plásticas y dispositivos de seguridad - Token físico (planificación, adquisición e internamiento).
- h. Realizar el monitoreo y control operativo de los canales virtuales y demás servicios brindados por la sección, garantizando; en coordinación con las áreas del banco que corresponda, su permanente operatividad.
- i. Coordinar e informar a las áreas pertinentes del banco las mejoras e incorporaciones de nuevas transacciones y/o funcionalidades en los canales virtuales y servicios a cargo de la sección.
- j. Atender, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información, las necesidades de soporte operativo a las transacciones efectuadas por nuestros tarjetahabientes, a través de los canales virtuales.
- k. Supervisar los procesos de liquidación, compensación y contabilización de las operaciones procesadas a través de los medios de pago emitidos por el banco; de otros emisores y de las instituciones financieras con las que el banco mantiene interconexión.
- l. Promover el desarrollo de nuevos aplicativos, relacionados al fomento de servicios mediante el uso de los medios de pago emitidos por el banco, otros emisores e instituciones financieras con las que el banco mantiene interconexión.
- m. Participar y colaborar en la implementación de mecanismos y aplicativos que permitan un tratamiento oportuno de prevención y control ante posibles fraudes en los canales virtuales.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Canales Virtuales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.2.2.d Analista Canales Virtuales

- a. Apoyar en la elaboración y ejecución de planes de acción que aseguren la modernización del canal de atención virtual.
- b. Proponer el uso de plataformas tecnológicas, acorde con las tendencias del mercado en la modernización de los canales virtuales.
- c. Formular alternativas para incremento y ampliación de cobertura de los canales virtuales del Banco.
- d. Evaluar y formular alternativas de productos y servicios bajo el enfoque digital que se brinden a través de los canales virtuales
- e. Elaborar estadísticas de las operaciones efectuadas por nuestros tarjetahabientes, a través de los medios electrónicos de autoservicio de otros bancos.
- f. Custodiar la documentación relativa a los contratos por los servicios que brinda la sección.
- g. Efectuar la liquidación y compensación de las operaciones relacionadas con el uso de los medios de pago emitidos por el banco; así como de otros emisores e instituciones financieras con las que el banco mantiene interconexión.
- h. Proyectar los documentos normativos que requiera la sección, gestionando su aprobación en coordinación con el representante de la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.
- i. Capacitar en el uso de los canales de banca por internet, Pagalo.pe, BIM, Multired Celular, Banca Móvil, Multiflota, tanto al personal de las entidades suscritas al servicio, como al personal del banco que lo opera.
- j. Coordinar con las áreas competentes la difusión del uso de los canales virtuales.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Realizar las coordinaciones con las respectivas áreas del banco con la finalidad que los canales a cargo de la sección funcionen correctamente.
- l. Verificar la continuidad de las transacciones realizada a través de canales a cargo de la sección, reportando las incidencias presentadas a la Gerencia de Tecnologías de Información.
- m. Verificar el correcto funcionamiento de los canales de atención a cargo de la sección, así como evaluar la incorporación de nuevas funcionalidades del servicio.
- n. Desarrollar y proyectar perfiles de nuevos aplicativos, relacionados al fomento y aplicación de servicios mediante el uso de los medios de pago emitidos por el banco, por otros emisores e instituciones financieras, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información, Planeamiento y Control de Gestión y otras unidades orgánicas relacionadas.
- o. Participar en las pruebas para la implementación de aplicativos o nuevas funcionalidades en los canales virtuales.
- p. Participar en la implementación de mecanismos y aplicativos que permitan un tratamiento oportuno de prevención y control ante posibles fraudes en los canales virtuales.
- q. Elaborar la documentación necesaria en atención a las solicitudes formuladas por las unidades orgánicas del banco, organismos reguladores y autoridades judiciales, observando para ello, las disposiciones y normas legales vigentes.
- r. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Canales Virtuales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

4.2.2.e Técnico Canales Virtuales

- a. Realizar la contabilización de las operaciones y el respectivo cobro y/o pago de comisiones a las entidades/proveedores de los servicios Pagalo.pe, BIM, Multired Celular, Banca Móvil, Multiflota, según contratos suscritos.
- b. Realizar la liquidación y contabilización de las comisiones e impuestos a las transacciones realizadas por VISA y Mastercard en los cajeros por los tarjetahabientes del banco.
- c. Custodiar la documentación relativa al desarrollo de nuevos aplicativos.
- d. Realizar la conciliación diaria y contabilización centralizada de los canales a cargo de la sección, de acuerdo a los reportes proporcionados por la Gerencia de Tecnologías de Información y Empresas Operadoras / Procesadoras.
- e. Colaborar con el monitoreo, seguimiento y control de las transacciones Visa y Mastercard.
- f. Revisar y tramitar las diferencias de las transacciones y montos de pagos generados por las transacciones Visa y Mastercard.
- g. Participar en las pruebas para la implementación de aplicativos o nuevas funcionalidades en los canales virtuales.
- h. Archivar y custodiar la documentación operativa relacionada a la atención de los informes alcanzados por la Gerencia de Riesgos relativos a eventos de riesgos de posibles fraudes.
- i. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Canales Virtuales.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

4.2.3 Sección Mesa de Ayuda

Misión

Asegurar que las actividades orientadas a la atención telefónica de consultas, pedidos y registro de reclamos de clientes y usuarios se realicen en forma adecuada y oportuna.

Funciones específicas a nivel de cargos

4.2.3.a Jefe Sección Mesa de Ayuda

- a. Asegurar que el registro y la derivación de la información a cargo de la Mesa de Ayuda se realice de manera oportuna a las unidades orgánicas del banco.
- b. Supervisar que la atención de las llamadas se brinde de acuerdo al protocolo de atención establecido.
- c. Intervenir en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al ámbito de su competencia.
- d. Administrar la atención de los pedidos, consultas y reclamos de los clientes y usuarios del banco recibidos vía telefónica y canalizarlos a las unidades orgánicas encargadas de su atención.
- e. Administrar los indicadores de operatividad de los canales de atención bajo su cargo.
- f. Proponer las actualizaciones y modificaciones que se requieran en el sistema IVR, para su mejor desarrollo, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información.
- g. Brindar información, relacionada a la sección, a solicitud de las unidades orgánicas del banco, organismos reguladores, autoridades judiciales, personas naturales y jurídicas que lo requieran, observando las normas legales vigentes.
- h. Informar a las diferentes áreas del banco sobre problemas en la atención de clientes, proponer mejoras en los procesos y seguimiento de los mismos.
- i. Gestionar la capacitación permanente del personal de la sección acerca de los productos y servicios del banco según normativa vigente.
- j. Establecer los protocolos de atención en coordinación con las áreas competentes del banco de acuerdo a la normativa vigente.
- k. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de la calidad en el personal de la sección.
- l. Verificar que la información y/o atenciones que se brindan en la Mesa de Ayuda, se realice en concordancia con la normatividad vigente y, de ser necesario, previa coordinación con las áreas pertinentes del banco.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Canales Alternos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Sección Mesa de Ayuda.

4.2.3.b Analista Mesa de Ayuda

- a. Atender las consultas pedidos y registro de reclamos de clientes y usuarios, que ingresan a la Mesa de Ayuda, de acuerdo a los protocolos establecidos en los documentos normativos vigentes.
- b. Participar en la atención y análisis de las consultas, pedidos y registro de reclamos de clientes y usuarios recibidos vía telefónica.
- c. Monitorear el funcionamiento del sistema IVR, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información, proponiendo las actualizaciones y modificaciones que se requieran para su mejor desarrollo.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Monitorear que la atención de las llamadas se brinde de acuerdo al protocolo de atención establecido.
- e. Alertar a las jefaturas correspondientes sobre incidencias masivas que se presenten en los canales de atención del banco.
- f. Elaborar las respuestas de reclamos derivados a esta sección por la Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos.
- g. Elaborar informes a solicitud de las unidades orgánicas del banco, organismos reguladores, autoridades judiciales, personas naturales y jurídicas que lo requieran, observando las normas legales vigentes.
- h. Coordinar y participar en la elaboración de documentos normativos e instructivos relativos a la funcionalidad operativa y administrativa de la sección, en coordinación con las unidades orgánicas competentes.
- i. Realizar y/o proponer a la jefatura de la sección, acciones de mejora que permitan optimizar el servicio de atención de pedidos, consultas y registro de reclamos recibidos por la Mesa de Ayuda.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Mesa de Ayuda.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

4.2.3.c Técnico Mesa de Ayuda

- a. Atender las consultas pedidos y registro de reclamos de clientes y usuarios, que ingresan a la Mesa de Ayuda, de acuerdo a los protocolos establecidos en los documentos normativos vigentes.
- b. Alertar a las Jefaturas correspondientes sobre incidencias masivas que se presenten en los canales de atención del banco.
- c. Cautelar el manejo de la información sensible de los clientes y usuarios que hagan uso del servicio de la Mesa de Ayuda.
- d. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Mesa de Ayuda.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

4.2.3.d Auxiliar Mesa de Ayuda

- a. Distribuir la correspondencia enviada por la Sección a las unidades orgánicas del Banco de manera adecuada y adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- b. Realizar el envío y recojo de la documentación de la Sección al área de fotocopiado para su reproducción.
- c. Preparar las carpetas de trabajo que se le encomienden para las reuniones de trabajo.
- d. Acondicionar las salas de reuniones de la Sección e instalar los equipos que se requieran.
- e. Apoyo en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que llega a la Sección.
- f. Apoyo en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición
- g. Apoyo en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Sección.

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

h. Realizar otras funciones afines a la misión de la Sección y las que le asigne el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Mesa de Ayuda.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

4.2.3.e Oficinista Mesa de Ayuda

- Apoyar en la organización del archivo de la Sección.
- Archivar y conservar la documentación que se genera en la Sección.
- Apoyar en la distribución de la documentación generada y recibida por la Jefatura de la Sección adoptando las medidas de seguridad que se requiera.
- Atender el requerimiento de la Gerencia de Administración y Logística sobre la verificación del activo fijo de la Sección.
- Remitir al Archivo Central la documentación recibida y remitida por la Sección.
- Realizar la solicitud y custodia de útiles de oficina de la sección.
- Apoyar en la Atención de llamadas telefónicas en Mesa de Ayuda (Rol Teleoperador) aplicando los protocolos correspondientes.
- Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Jefe de Sección Mesa de Ayuda.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno

5 FUNCIONES COMUNES DE LOS GERENTES, SUBGERENTES Y JEFES DE SECCIÓN

- Participar en la elaboración del Plan Estratégico (PEI) y del Plan Operativo del Banco (POI), así como de las modificaciones que correspondan de dichos instrumentos en el marco de la normativa vigente, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.
- Liderar la ejecución y el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas asignadas bajo el marco de su competencia en el PEI y POI.
- Liderar la adecuada planificación de los recursos presupuestales requeridos para el cumplimiento de sus funciones y de las metas asignadas, así como supervisar la ejecución eficiente de dichos recursos.
- Velar por el cumplimiento de los cronogramas, hitos y compromisos de los proyectos asignados a la gerencia, a fin de garantizar la íntegra ejecución de los gastos de capital asociados y presupuestados para el ejercicio en curso.
- Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- Conducir la gestión de los sistemas y procesos de su competencia, en concordancia con las normas de los entes rectores; así como supervisar, evaluar, monitorear su adecuado funcionamiento.
- Conducir la implementación de los planes de sensibilización, capacitación y difusión de las disposiciones y documentos referidos a los procesos de su competencia.
- Liderar y disponer las acciones pertinentes, en el marco sus competencias, para la absolución y el levantamiento de las recomendaciones formuladas por los órganos de control internos y externos.
- Velar por el cumplimiento del Código Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas y procedimientos del sistema de Prevención de

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y por las políticas relacionadas (*) al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en su dependencia.

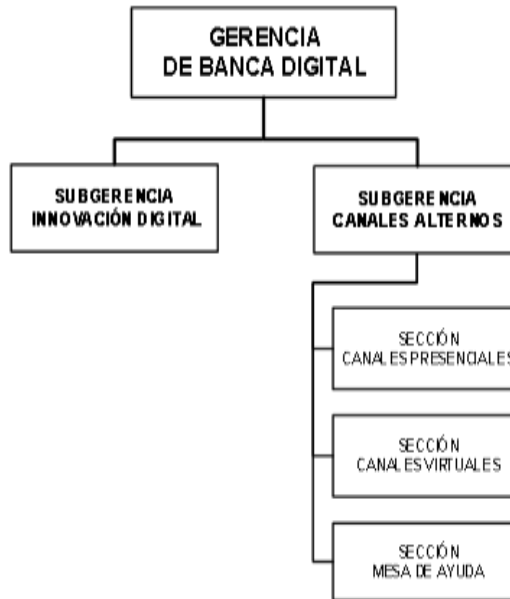
- j.* *Cumplir con las normas, políticas y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad y protección de datos personales definidos por el Banco; así como gestionar los activos de información, los riesgos e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad y apoyar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI-C), en el marco de sus funciones.*
- k.* *Velar por el cumplimiento de las regularizaciones de las cuentas contables de operaciones en trámite, las cuales son de naturaleza transitoria. Asimismo, efectuar el seguimiento de las Cuentas por Cobrar para evaluar la recuperabilidad y solicitar a la Subgerencia de Contabilidad, de ser el caso y luego de haber agotado todos los esfuerzos previos a esta solicitud, la constitución de provisiones de las partidas que se encuentren a cargo de sus unidades orgánicas, así como el seguimiento de las Cuentas por Pagar.*
- l.* Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- m.* Emitir opinión técnica y absolver consultas, dentro del ámbito de su competencia.
- n.* Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- o.* Informar al Órgano de Auditoría Interna, todo evento que represente fallas en los procesos operativos y tecnológicos y/o que conlleve conductas indebidas del personal, así como eventos externos que puedan vulnerar la adecuada operatividad de sus áreas.
- p.* Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- q.* Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- r.* Realizar otras funciones que le asigne el Directorio, la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General, Gerencia o Subgerencia, según corresponda.

6 DISPOSICIÓN FINAL

Dejar sin efecto el Manual de Organización y Funciones BN-MOF-7900-028-01 Rev. 0 de Fecha 01 de junio de 2021

7 ORGANIGRAMA

MOF – GERENCIA DE BANCA DIGITAL	BN-MOF-7900-028-02 Rev. 0	24 SETIEMBRE 2021
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN



Original aprobado por:

LUIS MATÍAS STERNBERG PERUGGIA
Gerente General (e)

Original visado por:

GUILLERMO ANTONIO RAMIREZ SOLOGUREN
Gerente (e) de Innovación y Transformación Digital

LUIS ALBERTO ARRUS CHIRA
Gerente (e) de Banca Digital

OSCAR RAÚL PINEDO MEZA
Gerente de Planeamiento y Control de Gestión

LUIS ELMER AVILEZ SILVA
Subgerente (e) de Desarrollo Organizacional