

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Rev.1: 26 Agosto 2015

00.00.068

Rev.2: 24 Marzo 2017

Rev.3: 23 noviembre 2018

Rev.4: 12 setiembre 2019

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO

[Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 055-2015 de fecha 26 Junio 2015](#)

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
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.	MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DE LA GERENCIA	3
3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	5
4.	MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA	5
4.1	Subgerencia Macro Región	5
4.2	Subgerencia Macro Región Lima	9
4.3	Subgerencia Gestión del Cliente.....	12
5.	FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS	14
5.1	Gerencia de Banca de Servicio.....	14
5.1.1	Denominación del Cargo Específico: Gerente de Banca de Servicio	14
5.1.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria	17
5.1.3	Denominación del Cargo Específico: Auxiliar de Banca de Servicio.....	18
5.1.4	Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Banca de Servicio	19
5.1.5	Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca de Servicio.....	21
5.1.6	Denominación del Cargo Específico: Técnico de Banca de Servicios	23
5.2.	Subgerencia Macro Región Lima	25
5.2.1	Denominación del Cargo Específico: Subgerente Macro Región Lima.....	25
5.2.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria	28
5.2.3	Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo Macro Región Lima.....	29
5.2.4	Denominación del Cargo Específico: Analista Macro Región Lima.....	31
5.3	Subgerencia Macro Región Provincias.....	34
5.3.1	Denominación del Cargo Específico: Subgerente Macro Región	34
5.3.2	Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Macro Región Provincias	38
5.3.3	Denominación del Cargo Específico: Analista Macro Región provincias	38
5.4	Subgerencia de Gestión del Cliente.....	42
5.4.1	Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Gestión del Cliente	42
5.4.2	Denominación del Cargo Específico: Analista de Gestión del Cliente	45
6.	ORGANIGRAMA	48

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Finalidad

Describir las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones a nivel de cargo específico de la Gerencia de Banca de Servicio.

1.2 Alcance

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

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

Acuerdo de Directorio N° 2018, de fecha 03.09.2014, que aprueba la Nueva Estructura Organizacional Básica, el Reglamento de Organización y Funciones y el 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, por escrito y en forma detallada, las funciones que le corresponden de acuerdo al cargo específico que desempeña.

2. MISIÓN Y FUNCIONES GENERALES DE LA GERENCIA

MISIÓN

Asegurar la administración eficiente de la Red de Agencias y Oficinas Especiales, que permita brindar productos y servicios de calidad, en forma permanente y oportuna en el ámbito nacional, cumpliendo las metas y objetivos trazados por la Administración del Banco. Asimismo, garantizar la gestión de las políticas financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de gestión del cliente y calidad de servicios.

FUNCIONES

- Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; así como elaborar y ejecutar los proyectos del Plan Operativo Institucional – POI y los proyectos internos de la Gerencia de Banca de Servicio.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con las Gerencias correspondientes.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Promover y asegurar la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- d. Coordinar la ejecución de las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas para que se desarrollen en forma adecuada y oportuna en la Red de Agencias, Oficinas Especiales, ATM's y otros canales de atención, garantizando la transparencia y acceso a la información.
- e. Asegurar la dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos en la Red de Agencias y Oficinas Especiales, para que se realicen en forma oportuna y suficiente, que garantice una adecuada atención de los servicios bancarios.
- f. Evaluar la gestión administrativa de las Subgerencias Macro Regiones y de la Red de Agencias y Oficinas Especiales en el ámbito nacional.
- g. Evaluar los informes semestrales de gestión remitidos por los Subgerentes de las Macro Regiones y elaborar el informe consolidado de gestión para la Gerencia Central de Negocios.
- h. Establecer las condiciones y parámetros para que los Subgerentes de las Macro Regiones aprueben y ejecuten los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias y Oficinas Especiales bajo su jurisdicción, a fin de garantizar la operatividad de las mismas; asimismo, el Gerente de Banca de Servicio aprobará y ejecutará el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una Macro Región a otra. En ambos casos se dará cuenta a la Gerencia de Recursos Humanos, quien cautelará el cumplimiento de la acción de personal.
- i. Aprobar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- j. Velar por el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- k. Efectuar el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- l. Controlar el abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.
- m. Evaluar los resultados económicos y operativos de los medios Electrónicos de Autoservicios (ATM's) y proponer las medidas correctivas que correspondan, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.
- n. Velar por la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social.
- o. Garantizar el registro, la canalización e información del resultado de los reclamos presentados en la Red de Agencias y Oficinas Especiales, de acuerdo a los plazos establecidos; utilizando los resultados para la mejora continua del proceso de atención al cliente.
- p. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito nacional, a través de la Gerencia Central de Negocios, en coordinación con la Gerencia Central de Administración y la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo.
- q. Elaborar los Términos de Referencia para la apertura e implementación de Oficinas Especiales encargadas a terceros y solicitar, como área usuaria, a la Gerencia de Logística, la contratación del Servicio Financiero de acuerdo al procedimiento establecido.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- r. Informar a la Gerencia de Riesgos a través de la Gerencia Central de Negocios, las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- s. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Macro Regiones y sus Oficinas dependientes.
- t. Velar por la incorporación en la cultura organizacional del Banco, lo normado en el Reglamento de Transparencia de Información y las disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.
- u) Asegurar el adecuado soporte operativo de los Cajeros Corresponsales, así como coordinar con las áreas pertinentes del Banco las medidas tendientes a optimizar su funcionamiento.
- v) Supervisar y coordinar con las Subgerencias de las Macro Regiones el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas.
- w) Efectuar visitas periódicas a los canales de atención para verificar el adecuado cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del Banco.
- x) Garantizar el registro, la canalización e información del resultado de los reclamos presentados en la Red de Agencias y Oficinas Especiales, de acuerdo a los plazos establecidos; utilizando los resultados para la mejora continua del proceso de atención al cliente.
- y) Proponer la creación y la implementación de las Plataformas de Atención al Cliente.
- z) Velar y cumplir con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- aa) 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.
- bb) Administrar el presupuesto asignado a la Gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- cc) Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- dd) 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 Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y por las políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las unidades orgánicas de su dependencia
- ee) Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

3. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ÓRGANO DE DIRECCIÓN

- Gerencia.

ÓRGANOS DE LÍNEA

- Subgerencia Macro Región provincias.
- Subgerencia Macro Región Lima.
- Subgerencia de Gestión del Cliente

4. MISIÓN Y FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA

4.1 Subgerencia Macro Región

Misión

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Asegurar una eficiente gestión y supervisión de las oficinas, así como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's, Cajeros Corresponsales, etc.) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la dirección, coordinación, orientación, apoyo y control; a fin de que éstas brinden servicios de calidad a plena satisfacción de nuestros clientes.

Funciones

- a. Implementar las políticas de descentralización definidas por el Directorio, así como las facultades delegadas en las Subgerencias Macro Regiones, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos, logísticos; informáticos y materiales, finanzas, contabilidad y servicios financieros.
- b. Gestionar que la dotación del presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, se realice en forma oportuna y en la cantidad suficiente que asegure una adecuada atención de los servicios bancarios en la Subgerencia Macro Región.
- c. Implementar sistemas de monitoreo para el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con las Gerencias correspondientes.
- d. Participar en la elaboración y la ejecución del Plan Estratégico del Banco y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo - POI y los Proyectos Internos de la Subgerencia Macro Región.
- e. Administrar el presupuesto asignado a la Subgerencia Macro Región y sus Oficinas dependientes, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- f. Elaborar los informes semestrales de gestión de la Subgerencia Macro Región y remitirlos a la Gerencia de Banca de Servicio.
- g. Supervisar y evaluar los resultados sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social, orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito jurisdiccional de la Subgerencia Macro Región y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por la Subgerencia de Imagen Corporativa.
- h. Supervisar y asegurar la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con instituciones financieras de intermediación a nivel regional.
- i. Supervisar e informar el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.
- j. Supervisar el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios, asignadas por las Gerencias correspondientes.
- k. Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de su dependencia.
- l. Verificar la conservación y el adecuado mantenimiento preventivo de los bienes y equipos de las oficinas a su cargo, en coordinación con sus unidades orgánicas responsables.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Supervisar que el registro de inventarios del activo fijo de las oficinas dependientes, se actualice permanentemente.
 - n. Velar que se registre, canalice e informe los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos, coordinando con las instancias correspondientes.
 - o. Considerar las condiciones y parámetros establecidos por la Gerencia de Banca de Servicio para que el Subgerente de la Macro Región apruebe y efectúe los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo, efectuar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una Macro Región a otra; previamente aprobados por la Gerencia de Banca de Servicio, dando cuenta informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
 - p. Identificar las necesidades de capacitación de las oficinas a su cargo, coordinar y supervisar su ejecución; y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
 - q. Proponer los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
 - r. Proponer a la Gerencia de Banca de Servicio, el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una Subgerencia Macro Región a otra.
- (*)
- s. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito regional en coordinación con las Gerencias de Banca de Servicio, Logística y Planeamiento y Desarrollo.
 - t. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) y remitirla a la Gerencia de Banca de Servicio.
 - u. Implementar en forma adecuada y oportuna las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas; para que se desarrollen en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información de la Subgerencia Macro Región.
 - v. Proponer la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito jurisdiccional de la Macro Región, en coordinación las Gerencias de Banca de Servicio, Logística y la Subgerencia de Seguridad.
 - w. Velar por el buen estado de atención de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región, así como de los ATM's Islas ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
 - x. Velar por el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región.
 - y. Velar y controlar el abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- z. Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Subgerencia Macro Región.
- aa. Velar y cumplir con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- bb. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas a su cargo.
- cc. Administrar los riesgos de su competencia, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- dd. Asegurar una adecuada gestión de los riesgos y seguridad de la información en las oficinas de la Subgerencia Macro Región que permita satisfacer a los clientes, entidades supervisoras y auditores; cumpliendo con la normatividad vigente.
- ee. Informar a la Gerencia de Riesgos las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- ff. Velar por el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Subgerencia Macro Región y sus oficinas dependientes.
- gg. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo.
- hh. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- ii. Asumir ante el Gerente General y la Gerencia de Banca de Servicio los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Subgerencia Macro Región.
- jj. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.
- kk. Remitir la información para evaluar los resultados y la capacidad del Punto de Venta y la estructura de costos de los canales, coordinando la entrega de la Información con la Subgerencia de Gestión del Cliente.
- ll. Enviar la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Banca Estatal y Minorista y la Subgerencia de Banca Personal.
- mm. Proponer en coordinación con la Subgerencia de Gestión del Cliente la creación y la implementación de las Plataformas de Atención al Cliente.
- nn. Realizar el análisis de desempeño por motivo de deserción de los clientes del área de su jurisdicción.
- oo. Velar por el uso eficiente de los recursos de su jurisdicción a fin de lograr las metas propuestas al menor costo operativo posible.
- pp. Asegurar que se cumpla con las metas de ventas de los productos asignados.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- gg.** Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y cualquier otra unidad orgánica interna o externa competente.
- rr.** Verificar que se cumpla con la normatividad legal vigente en materia de difusión al usuario de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que ofrezca el Banco.
- ss.** Supervisar que el Banco remita las comunicaciones periódicas a los clientes en los plazos y términos acordados, así como que las comunicaciones previas relacionadas a modificaciones contractuales y del tarifario sean remitidas en concordancia a los plazos y términos previstos exigidos por la normatividad legal vigente.

4.2 Subgerencia Macro Región Lima

Misión

Asegurar una eficiente gestión y supervisión de las oficinas, así como de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's, Cajeros Monederos, Cajeros Corresponsales, etc.) bajo el ámbito de su jurisdicción, mediante la dirección, coordinación, orientación, apoyo y control; a fin de que éstas brinden servicios de calidad a plena satisfacción de nuestros clientes.

Funciones

- Gestionar que la dotación del presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, se realice en forma oportuna y en la cantidad suficiente que asegure una adecuada atención de los servicios bancarios en las oficinas de su dependencia.
- Implementar sistemas de monitoreo para el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con las Gerencias correspondientes.
- Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo - POI y los Proyectos Internos de la Subgerencia Macro Región.
- Administrar el presupuesto asignado a la Subgerencia Macro Región y sus Oficinas dependientes, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- Elaborar los informes semestrales de gestión de la Subgerencia Macro Región y remitirlos a la Gerencia de Banca de Servicio.
- Supervisar y evaluar los resultados sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social, orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito jurisdiccional de la Subgerencia Macro Región Lima y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por la Subgerencia de Imagen Corporativa.
- Supervisar y asegurar la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con instituciones financieras de intermediación a nivel regional.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Supervisar e informar el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.
- i. Supervisar el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios, asignadas por las Gerencias correspondientes.
- j. Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de su dependencia.
- k. Verificar la conservación y el adecuado mantenimiento preventivo de los bienes y equipos de las oficinas a su cargo, en coordinación con sus unidades orgánicas responsables.
- l. Supervisar que el registro de inventarios del activo fijo de las oficinas dependientes, se actualice permanentemente.
- m. Velar que se registre, canalice e informe los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos en coordinación con las instancias correspondientes.
- n. Considerar las condiciones y parámetros establecidos por la Gerencia de Banca de Servicio para que el Subgerente de la Macro Región Lima apruebe y realice los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo, efectuar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de la Subgerencia Macro Región Lima a otra Subgerencia Macro Región, aprobados por la Gerencia de Banca de Servicio , informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
- o. Identificar las necesidades de capacitación de las oficinas a su cargo, coordinar y supervisar su ejecución; y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- p. Proponer los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo y remitirlas a la Gerencia de Banca de Servicio.
- q. Proponer a la Gerencia de Banca de Servicio, el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una Subgerencia Macro Región a otra Subgerencia Macro Región.
- r. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) y remitirla a la Gerencia de Banca de Servicio.
- s. Implementar en forma adecuada y oportuna las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas; para que se desarrollen en la red de agencias, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información de la Subgerencia Macro Región Lima.
- t. Proponer la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito jurisdiccional de la Macro Región, en coordinación con las Gerencias de Banca de Servicio, Logística y la Subgerencia de Seguridad.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- u. Velar por el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima.
- v. Velar por la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima.
- w. Velar y cumplir con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- x. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas a su cargo.
- y. Administrar los riesgos de su competencia, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la Subgerencia Macro Región Lima, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- z. Asegurar una adecuada gestión de los riesgos y seguridad de la información en las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima que permita satisfacer a los clientes, entidades supervisoras y auditores; cumpliendo con la normatividad vigente.
- aa. Informar a la Gerencia de Riesgos y a la Gerencia de Banca de Servicio lo referido a las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.}
- bb. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo.
- cc. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- dd. Asumir ante el Gerente General y la Gerencia de Banca de Servicio los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Subgerencia Macro Región Lima.
- ee. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.
- ff. Remitir la información para evaluar los resultados y la capacidad del Punto de Venta y la estructura de costos de los canales, coordinando la entrega de Información con la Subgerencia de Gestión del Cliente – Departamento de Banca Estatal y Minorista.
- gg. Enviar la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Banca Estatal y Minorista y la Subgerencia de Banca Personal.
- hh. Proponer en coordinación con la Subgerencia de Gestión del Cliente, la creación y la implementación de las Plataformas de Atención al Cliente.
- ii. Realizar el análisis de desempeño por motivo de deserción de los clientes del área de su jurisdicción.
- jj. Velar por el uso eficiente de los recursos de su jurisdicción; a fin de lograr las metas propuestas al menor costo operativo posible.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- kk.* Asegurar que se cumpla con las metas de ventas establecidas por productos asignados.
- ll.* Velar por el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y cualquier otra unidad orgánica interna o externa competente.
- mm.* Verificar que se cumpla con la normatividad legal vigente en materia de difusión al usuario de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que ofrezca el Banco.
- nn.* Supervisar que el Banco remita las comunicaciones periódicas a los clientes en los plazos y términos acordados, así como que las comunicaciones previas relacionadas a modificaciones contractuales y del tarifario, sean remitidas en concordancia a los plazos y términos previstos, exigidos por la normatividad legal vigente.

4.3 Subgerencia Gestión del Cliente

Misión

Generar a través de las Plataformas de Atención al Cliente implementadas en los diferentes puntos de ventas de la red de agencias, una atención de calidad para los clientes minoristas, estableciendo relaciones rentables en concordancia con el tipo de cliente.

Funciones:

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Gestión del Cliente.
- b. Participar en la elaboración y la ejecución del Plan Estratégico del Banco y elaborar y ejecutar los proyectos incluidos en el Plan Operativo Institucional - POI; así como los Proyectos Internos que corresponde a la Subgerencia.
- c. Evaluar en coordinación con las Subgerencias Macro Regiones y los Administradores la capacidad del Punto o Puntos de Venta, a fin de optimizar su desempeño y coordinar la asignación de sus metas con la Subgerencia de Banca Personal.
- d. Supervisar en coordinación con la Subgerencia de Banca Personal, el cumplimiento de las metas de ventas de productos dirigidos a los segmentos minorista del Banco de la Nación.
- e. Supervisar la producción de las Plataformas de Atención al Cliente en los puntos de venta de las Agencias dependientes de cada Subgerencia Macro Región, según el nivel de cumplimiento del presupuesto de ventas de los productos y servicios del Banco.
- f. Velar por el uso eficiente de los recursos asignados en las Plataformas de Atención al Cliente de los Puntos de Venta, a fin de lograr las metas propuestas al menor costo operativo posible.
- g. Efectuar visitas periódicas a las Plataformas de Atención al Cliente en los puntos de venta, para verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Coordinar con la Gerencia de Banca de Servicio, el apoyo requerido por las Subgerencias Macro Regiones para la colocación de productos de Banca Personal en las Plataformas de Atención al Cliente en los puntos de ventas.
- i. Evaluar en coordinación con el Departamento de Banca de Servicio y las respectivas Subgerencias Macro Regiones, la relación de Agencias en las cuales se deben implementar Plataformas de Atención al Cliente, así como la asignación de recursos y del personal necesario en éstas, procurando su permanente capacitación y motivación.
- j. Diseñar las estrategias necesarias para obtener la máxima participación del personal de las plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta en la generación de negocios, procurando mantener el personal preparado, actualizado y motivado.
- k. Evaluar la gestión de las plataformas de atención cliente en coordinación con la Gerencia de Banca de Servicio y las Subgerencias Macro Regiones.
- l. Evaluar los informes semestrales de gestión remitidos por los Ejecutivos Comerciales y Gestores Comerciales y elaborar el informe consolidado de gestión para la Gerencia Central de Negocios.
- m. Definir los indicadores claves para asegurar una gestión eficiente de las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta.
- n. Asegurar el oportuno conocimiento de la información por parte de las Plataformas de Atención al Cliente en los distintos Puntos de Venta.
- o. Coordinar con la División de Marketing y Desarrollo de Productos, las estrategias más apropiadas a utilizar para captar y retener clientes a través de las Plataformas de Atención al Cliente, que permitan establecer relaciones rentables y de largo de plazo.
- p. Realizar el análisis de desempeño por motivo de deserción de los clientes de todas las Macro Regiones.
- q. Analizar de manera continua los resultados y la estructura de la Plataforma de Atención al Cliente, en coordinación con la Gerencia de Banca Estatal y Minorista, la Subgerencia de Banca Personal y las Subgerencias Macro Regiones.
- r. Coordinar con la Subgerencia de Marketing y Desarrollo de Productos, la asignación y la distribución de material publicitario y guías de acción en las Plataformas de Atención de Clientes de los Puntos de Venta.
- s. Participar en proyectos que formulen las diversas áreas del Banco que tenga impacto y mejora en las Plataformas de Atención de Clientes de los Puntos de Venta.
- t. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, el tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la dependencia a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- u. Asumir ante el Gerente, los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Subgerencia.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- v. Administrar el presupuesto asignado a la Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- w. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- x. Velar por el cumplimiento del Código de Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción; así como por la aplicación de políticas relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- y. Velar y cumplir con las políticas y procedimientos de conducta de mercado establecidos por el Banco.
- z. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.

Funciones del Oficial de Atención al Usuario trasladadas a la Sub Gerencia de Apoyo y Control

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

5.1 Gerencia de Banca de Servicio

5.1.1 Denominación del Cargo Específico: Gerente de Banca de Servicio

Funciones Específicas:

- a. Planear y dirigir el cumplimiento de las actividades de la Gerencia de Banca de Servicio.
- b. Dirigir la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias Macro Regiones, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos, materiales, financieros, contables y de servicios financieros.
- c. Velar que las unidades orgánicas y las oficinas de la Banca de Servicio, cuenten posean la dotación y/o asignación adecuada de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que realicen en forma oportuna y eficiente, una adecuada atención a los clientes, a través de la prestación de los servicios bancarios.
- d. Dirigir la implementación de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con las Gerencias correspondientes.
- e. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; aprobar el Plan Operativo Institucional – POI y los Proyectos Internos de la Gerencia de Banca de Servicio.
- f. Administrar el presupuesto asignado a su Gerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- g. Evaluar los informes semestrales de las Subgerencias Macro Regiones, y presentar a la Gerencia Central de Negocios, el informe de gestión de la Gerencia.
- h. Supervisar y evaluar los resultados referidos a la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por la Subgerencia de Imagen Corporativa.

- i. Planificar y dirigir la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalia y con las Instituciones Financieras de Intermediación.
- j. Evaluar y aprobar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- k. Dirigir la planificación, organización y monitoreo de la ejecución de las actividades de integración entre el personal de la Gerencia y la Red de Oficinas.
- l. Aprobar las condiciones y parámetros para que los Subgerentes de la Macro Regiones aprueben y realicen los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción.
- m. Aprobar y ejecutar el desplazamiento del personal y la rotación de Administradores de una Subgerencia Macro Región a otra, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
- (*)
- n. Establecer los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito nacional, en coordinación con las Gerencias de Logística y de Planeamiento y Desarrollo.
- o. Hacer cumplir, a los Subgerentes de las Macro Regiones, el envío mensual de los informes de consumo, debidamente consolidado.
- p. Velar que se desarrollen en forma adecuada y oportuna las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información.
- q. Determinar la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito nacional, en coordinación con la Gerencia de Logística y la Subgerencia de Seguridad.
- r. Velar por el buen estado de operatividad de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- s. Velar por el abastecimiento del efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- t. Velar por el abastecimiento del efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.
- u. Velar por la aplicación y el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en la Red de Oficinas.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- v. Evaluar la gestión administrativa de las Subgerencias Macro Regiones y de la red de oficinas en el ámbito nacional.
- w. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, el tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- x. Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- y. Informar a la Gerencia de Riesgos lo referido a las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- z. Velar por el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Gerencia.
- aa. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional o los organismos de control externo.
- bb. Administrar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Subgerencias Macro Regiones y sus Oficinas dependientes.
- cc. Asumir ante el Gerente General los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Gerencia.
- dd. Velar que el Sistema de Atención al Usuario cumpla con la normatividad vigente en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, así como proponer permanentemente medidas para mejorar su funcionamiento.
- ee. Velar por la incorporación en la cultura organizacional del Banco, lo normado en el Reglamento de Transparencia de Información y las disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.
- ff. Asegurar el adecuado soporte operativo de los Cajeros Corresponsales, así como coordinar con las áreas pertinentes del Banco las medidas tendientes a optimizar su funcionamiento.
- gg. Supervisar y coordinar con las Subgerencias de las Macro Regiones el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas.
- hh. Efectuar visitas periódicas a los canales de atención para verificar el adecuado cumplimiento del sistema de gestión de la calidad del Banco.
- ii. Garantizar el registro, atención, canalización e información del resultado de los reclamos presentados en la red de oficinas, se realice en concordancia a los plazos establecidos; utilizando los resultados en la mejora continua del proceso de atención al cliente.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- jj. Proponer en coordinación con la Subgerencia de Gestión del Cliente la creación y la implementación de las Plataformas de Atención al Cliente
- kk. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que le sean asignadas por el Gerente General.
- ll. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- mm. Informar a la Gerencia 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.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente Central de Negocios.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: todos los Cargos Especificos de la Gerencia de Banca de Servicio.

5.1.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria

Funciones Específicas:

- 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 ingresa 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 faxes según las necesidades de la Gerencia.
- 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.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y el 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. Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Gerencia.
- o. Realizar otras funciones que le asigne el Gerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.1.3 Denominación del Cargo Específico: Auxiliar de Banca de Servicio

Funciones Específicas:

- a. Distribuir la correspondencia enviada por la Gerencia de Banca de Servicio 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 Gerencia de Banca de Servicio 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 Gerencia de Banca de Servicio e instalar los equipos que se requieran.
- e. Apoyar en la recepción, registro y distribución en el Sistema de Trámite Documentario – STD de la correspondencia que ingresa a la Gerencia de Banca de Servicio.
- f. Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición.
- g. Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros y distribuirlos a los usuarios de la Gerencia de Banca de Servicio.
- h. Realizar otras funciones afines a la misión de la Gerencia y las que le asigne el Gerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente de Banca de Servicio.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.4 Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo de Banca de Servicio

Funciones Específicas:

- a. Organizar, controlar, orientar y supervisar el cumplimiento de las actividades de la Gerencia de Banca de Servicio.
- b. Coordinar la ejecución de las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias Macro Regiones, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos, materiales, financieros, contables y de servicios financieros.
- c. Supervisar que las Subgerencias Macro Regiones y las oficinas de la Gerencia de Banca de Servicio posean la suficiente dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que realicen en forma oportuna y eficiente una adecuada atención de los servicios bancarios.
- d. Velar por el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio en las unidades orgánicas a su cargo, en coordinación con las Gerencias correspondientes.
- e. Participar en la formulación de normas y disposiciones administrativas que sean de su competencia.
- f. Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico del Banco; elaborar y ejecutar el Plan Operativo Institucional – POI, los proyectos internos y las actividades de la Gerencia de Banca de Servicio.
- g. Formular, controlar y consolidar el presupuesto de la Gerencia de Banca de Servicio.
- h. Formular la modificación del presupuesto asignado a la Gerencia de Banca de Servicio y consolidar la información sobre la ejecución del Presupuesto de las Subgerencias Macro Regiones.
- i. Revisar y consolidar los informes de gestión de las Subgerencias Macro Regiones para la Gerencia de Banca de Servicio y elaborar el informe de gestión de la Gerencia para la Gerencia Central de Negocios.
- j. Elaborar el informe sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social, orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por la Subgerencia Imagen Corporativa.
- k. Participar en la formulación de ROF, MOF y MAPRO's de la Gerencia de Banca de Servicio.
- l. Elaborar los Indicadores de Gestión de la Gerencia de Banca de Servicio.
- m. Elaborar cuadros estadísticos de la Gerencia de Banca de Servicio.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n. Consolidar e informar sobre la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las Instituciones Financieras de Intermediación.
- o. Monitorear e informar el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios Interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Subgerencias Macro Regiones.
- p. Velar que las Subgerencias Macro Regiones cumplan las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por la Gerencias correspondientes.
- q. Velar que las Subgerencias Macro Regiones cumplan con promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de la Gerencia de Banca de Servicio.
- r. Supervisar que se realice en forma adecuada y oportuna, el registro y canalización de los reclamos presentados y que se coordine con la unidad correspondientes para su atención.
- s. Elaborar y consolidar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- t. Proponer y ejecutar actividades de integración entre el personal de la Gerencia de Banca de Servicio.
- u. Consolidar e informar las necesidades de capacitación de la Gerencia de Banca de Servicio, coordinar su ejecución; y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- v. Proponer las condiciones y parámetros para que los Subgerentes de las Macro Regiones aprueben y realicen los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción.
- w. Controlar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una Subgerencia Macro Región a otra, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
- (*)
- x. Analizar y presentar la propuesta sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito nacional, en coordinación con las Gerencias de Logística y de Planeamiento y Desarrollo.
- y. Velar por el cumplimiento del envío mensual de los informes de consumo, debidamente consolidado de las Subgerencias Macro Regiones hacia la Gerencia de Banca de Servicio.
- z. Velar por el cumplimiento adecuado y oportuno de las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información.
- aa. Consolidar la información para determinar la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito nacional, en coordinación con la Gerencia de Logística y la Subgerencia de Seguridad.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- bb. Informar sobre el estado de operatividad de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- cc. Informar sobre la gestión de abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- dd. Supervisar y consolidar la información remitida por las Subgerencias Macro Regiones, referidas al abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.
- ee. Supervisar que se cumpla la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las Oficinas de la Banca de Servicio.
- ff. Monitorear el proceso de evaluación de la gestión administrativa de las Subgerencias Macro Regiones y de la red de oficinas en el ámbito nacional.
- gg. Consolidar los riesgos de la Gerencia, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- hh. Preparar el Informe para la Gerencia de Riesgos de las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- ii. Supervisar el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Gerencia.
- jj. Verificar la implementación de las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- kk. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Subgerencias Macro Regiones y sus Oficinas dependientes.
- ll. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

5.1.5 Denominación del Cargo Específico: Analista de Banca de Servicio

Funciones Específicas:

- a. Desarrollar en coordinación con las Subgerencias Macro Regiones el sistema de monitoreo para realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas, y estrategias financieras,

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio.

- b. Apoyar en el procedimiento de formulación de normas y disposiciones administrativas.
- c. Orientar la elaboración y ejecución del Plan Operativo Institucional – POI, los proyectos internos y las actividades de la Gerencia de Banca de Servicio.
- d. Apoyar en la elaboración del presupuesto de la Gerencia de Banca de Servicio.
- e. Centralizar la información sobre la ejecución del presupuesto de las Subgerencias Macro Regiones.
- f. Apoyar en la consolidación de los informes de gestión de las Subgerencias Macro Regiones y participar en la elaboración del informe de gestión de la Gerencia para la Gerencia Central de Negocios.
- g. Monitorear e informar sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito nacional y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por la Subgerencia Imagen Corporativa.
- h. Preparar la información para la formulación del ROF, MOF y MAPRO de la Gerencia de Banca de Servicio.
- i. Preparar la información para la elaboración de los Indicadores de Gestión de la Gerencia.
- j. Mantener actualizada la información estadística de la Gerencia.
- k. Consolidar la información sobre la atención de los servicios de recaudación con empresas del sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las instituciones Financieras de intermediación.
- l. Consolidar la información de los acuerdos estipulados en los convenios Interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Subgerencias Macro Regiones.
- m. Comunicar y monitorear a las Subgerencias Macro Regiones el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por las Gerencias correspondientes.
- n. Coordinar con las Gerencias involucradas la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de Banca de Servicio.
- o. Analizar el resultado de los reclamos presentados, identificar y proponer oportunidades de mejora de los proceso de atención al cliente en las oficinas.
- p. Preparar la documentación necesaria para las acciones de personal de la Gerencia de Banca de Servicio y de las Subgerencias Macro Regiones.
- q. Apoyar el desarrollo de actividades de integración del personal de la Red de Oficinas.

(*)

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- r. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) de las Subgerencias Macro Región.
- s. Desarrollar en coordinación con las Subgerencias Macro Regiones el sistema de monitoreo para realizar el seguimiento oportuno del cumplimiento de las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información.
- t. Consolidar los Informes remitidos por las Subgerencias Macro Regiones sobre el estado de operatividad de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas a nivel nacional, así como de los ATM's Islas ubicados dentro del ámbito jurisdiccional de las oficinas de provincias.
- u. Consolidar y analizar los informes sobre el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito nacional.
- v. Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la Gerencia, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- w. Consolidar la información de las Subgerencias Macro Regiones sobre las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de obligaciones crediticias.
- x. Elaborar un Informe sobre el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Gerencia.
- y. Proporcionar la información y documentación solicitada por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo, de conformidad con las normas pertinentes.
- z. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Gerente Banca de Servicio.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.1.6 Denominación del Cargo Específico: Técnico de Banca de Servicios

Funciones Específicas:

- a. Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, comerciales, crediticias, de riesgos, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de servicio y emitir los informes correspondientes.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Brindar apoyo en la formulación de normas y disposiciones administrativas.
- c. Consolidar la información para la elaboración del POI, los Proyectos Internos y las Actividades de la Gerencia de Banca de Servicio
- d. Participar en la elaboración del Informe de Gestión de la Gerencia para la Gerencia Central de Negocios.
- e. Consolidar la información para la elaboración del ROF, MOF y MAPRO de la Gerencia de Banca de Servicio.
- f. Consolidar la información para la elaboración de los Indicadores de Gestión de la Gerencia.
- g. Consolidar la información para la elaboración de cuadros estadísticos de la Gerencia.
- h. Monitorear e informar la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- i. Levantar incidencias y elaborar informes respecto al incumplimiento de los convenios interinstitucionales IFI's, de recaudación, de pagaduría, de préstamos, realizados por las oficinas a nivel nacional.
- j. Monitorear a las Subgerencias Macro Regiones el nivel de cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por las Gerencias correspondientes, asegurando su cumplimiento.
- k. Monitorear que las Subgerencias Macro Regiones cumplan con promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de Banca de Servicio.
- l. Realizar el monitoreo de las actividades de integración del personal de la Red de Oficinas.
- m. Apoyar en la consolidación de la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) de las Subgerencias Macro Regiones.
- n. Monitorear la implementación y el cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información y emitir los informes correspondientes.
- o. Realizar el seguimiento al cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Gerencia.
- p. Preparar la información y documentación solicitada por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo, de conformidad con las normas pertinentes.
- q. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Gerente de Banca de Servicio.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

5.2. Subgerencia Macro Región Lima**5.2.1 Denominación del Cargo Específico: Subgerente Macro Región Lima****Funciones Específicas:**

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Macro Región Lima.
- b. Supervisar que la Subgerencia Macro Región Lima y sus oficinas dependientes posean la suficiente dotación y/o asignación de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que se realicen en forma oportuna y eficiente, una adecuada atención de los clientes a través de la prestación de los servicios bancarios.
- c. Planear y realizar visitas a las oficinas de su dependencia, para verificar el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios.
- d. Elaborar y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo - POI y los Proyectos Internos de la Subgerencia Macro Región Lima.
- e. Formular, controlar y consolidar el presupuesto de la Subgerencia Macro Región Lima y sus oficinas dependientes.
- f. Formular la modificación del presupuesto asignado a la Subgerencia Macro Región Lima y la de sus Oficinas Dependientes con la Gerencia de Finanzas y Contabilidad; e informar a la Gerencia de Banca de Servicio sobre la ejecución presupuestal.
- g. Elaborar los informes semestrales de gestión y remitirlos a la Gerencia de Banca de Servicio.
- h. Proponer a la Gerencia y ejecutar actividades y elaborar el informe sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito jurisdiccional de la Subgerencia Macro Región Lima y promover la bancarización con inclusión social, diseñadas por la Subgerencia de Imagen Corporativa.
- i. Supervisar, planificar, dirigir e informar a la Gerencia de Banca de Servicio sobre el nivel de atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las instituciones financieras de Intermediación.
- j. Monitorear el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Velar que se cumplan las metas de colocaciones de productos y servicios de sus Oficinas Dependientes.
- l. Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las oficinas de su dependencia.
- m. Supervisar que se registre, canalice e informe de los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos coordinando con las instancias correspondientes.
- n. Evaluar y elaborar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo.
- o. Organizar y ejecutar las actividades de integración entre el personal de la Subgerencia Macro Región Lima y la Red de Oficinas.
- p. Supervisar que las necesidades de capacitación de las oficinas a su cargo sean satisfechas y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- q. Considerar las condiciones y parámetros establecidos por la Gerencia de Banca de Servicio para el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo, realizar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de la Subgerencia Macro Región Lima a otra Subgerencia Macro Región, aprobado por la Gerencia de Banca de Servicio, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
- r. Supervisar y controlar el desplazamiento del personal y la rotación de Administradores de una Subgerencia Macro Región, informando del hecho a la Gerencia de Banca de Servicio.
- s. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) de la Subgerencia Macro Región Lima y remitirla a la Gerencia de Banca de Servicio.
- t. Supervisar la implementación y el desarrollo adecuado y oportuno de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información de la Subgerencia Macro Región Lima.
- u. Coordinar con la Gerencia de Banca de Servicio, la Gerencia de Logística y la Subgerencia de Seguridad, la propuesta de ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito jurisdiccional de la Subgerencia Macro Región Lima.
- v. Supervisar la gestión de abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima.
- w. Supervisar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima.
- x. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas del ámbito de su jurisdicción.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- y. Elaborar el informe sobre los riesgos de la Macro Región Lima, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- z. Monitorear que las Oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima apliquen las Políticas y procedimientos de riesgos y seguridad de la información; asimismo instruir y supervisar que las oficinas a su cargo identifiquen las señales de alerta temprana de riesgos e informen del hecho a la Gerencia de Riesgos.
- aa. Remitir el Informe para la Gerencia de Riesgos sobre las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- bb. Proporcionar información e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- cc. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- dd. Asumir ante el Gerente General y la Gerencia de Banca de Servicio los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Subgerencia Macro Región Lima.
- ee. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.
- ff. Remitir la información para evaluar los resultados y la capacidad del Punto de Venta y la estructura de costos de los canales coordinando la entrega de Información con la Subgerencia de Gestión del Cliente – Departamento de Banca Estatal y Minorista.
- gg. Proponer en coordinación con la Subgerencia de Gestión del Cliente, la creación y la implementación de las Plataformas de Atención al Cliente.
- hh. Realizar el análisis de desempeño por motivo de deserción de los clientes del área de su jurisdicción.
- ii. Velar por el uso eficiente de los recursos de su jurisdicción, a fin de lograr las metas propuestas al menor costo operativo posible.
- jj. Asegurar que se cumpla con las metas de ventas de los productos asignados.
- kk. Emitir informes y/o recomendaciones referidos al sistema de atención al usuario y de protección al consumidor, cuando le sea requerido o cuando lo considere oportuno.
- ll. Supervisar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas.
- mm. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la Subgerencia Macro Región a su cargo, dentro de las políticas establecidas para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

al Control Interno del que es parte integral; considerando la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.

- nn. Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- oo. Proponer programas de capacitación y el contenido de éstos, en lo referido a temas de atención al usuario y protección al consumidor, para que sean dictados a todo el personal que tiene contacto con el cliente y/o usuario, y velar por su realización.
- pp. Supervisar y coordinar con la Subgerencia de Gestión del Cliente el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas.
- qq. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- rr. Informar a la Gerencia 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.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente de Banca de Servicio.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Macro Región Lima.

5.2.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria

Funciones Específicas:

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente de la Macro Región Lima.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Macro Región Lima a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que ingresa a la Macro Región Lima, realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Subgerente.
- e. Administrar el archivo de gestión y el archivo sistematizado de la Macro Región Lima.
- 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.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir faxes según las necesidades de la Macro Región Lima.
- 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 el responsable de los bienes muebles asignados a la Macro Región Lima, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Macro Región 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 Macro Región Lima, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Subgerente de la Macro Región Lima.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Subgerente de la Macro Región Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.2.3 Denominación del Cargo Específico: Supervisor Administrativo Macro Región Lima

Funciones Específicas:

- a. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios.
- b. Participar en la elaboración del Plan Operativo Institucional - POI y de los Proyectos Internos de la Subgerencia Macro Región Lima.
- c. Apoyar en la elaboración del presupuesto de la Gerencia Banca de Servicio.
- d. Participar en la elaboración del informe de gestión de la Subgerencia Macro Región Lima.
- e. Proponer actividades de Responsabilidad Social a la Subgerencia Macro Región Lima y apoyar en la implementación.
- f. Promover e informar sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- g. Monitorear la ejecución y el cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por su Subgerencia Macro Región y elaborar el informe de resultados correspondiente.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Monitorear la gestión comercial de productos y servicios en coordinación con los administradores de las Oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima.
- i. Supervisar que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna; analizar e informar de los resultados de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora, para el proceso de atención al cliente en las oficinas de su jurisdicción.
- j. Elaborar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a cargo de la Subgerencia Macro Región.
- k. Proponer y ejecutar actividades de integración entre el personal de la Subgerencia Macro Región Lima y las oficinas dependientes de ésta.
- l. Consolidar e informar las necesidades de capacitación del personal de las oficinas dependientes, coordinar su ejecución; y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- m. Apoyar en la ejecución de los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo la jurisdicción de la Macro Región Lima; asimismo apoyar en el desplazamiento de personal y la rotación de los Administradores de la Subgerencia Macro Región Lima a otra Subgerencia Macro Región, aprobados por la Gerencia de Banca de Servicio, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
- n. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas las oficinas dependientes de la Macro Región (incluidos ATM's).
- o. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y acceso a la información de la Subgerencia Macro Región Lima.
- p. Monitorear que el abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima se realice en forma oportuna y suficiente, en coordinación con las Gerencias de Finanzas y Contabilidad y Banca Estatal y Minorista.
- q. Monitorear la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima.
- r. Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la Subgerencia Macro Región Lima, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- s. Preparar el Informe para la Gerencia de Riesgos de las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- t. Gestionar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las oficinas dependientes.
- u. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Subgerente de la Macro Región Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.2.4 Denominación del Cargo Específico: Analista Macro Región Lima

Funciones Específicas:

- a. Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en las unidades orgánicas a su cargo; y emitir los informes correspondientes.
- b. Consolidar la información para la elaboración del POI y los Proyectos Internos de la Subgerencia Macro Región Lima.
- c. Gestionar la modificación del presupuesto de la Subgerencia Macro Región Lima y la de sus oficinas dependientes con la Gerencia de Finanzas y Contabilidad.
- d. Consolidar la información para la elaboración del informe de gestión de la Subgerencia Macro Región Lima.
- e. Proponer a la Subgerencia Macro Región las actividades de Responsabilidad Social y apoyar en su implementación.
- f. Monitorear e informar a la Gerencia Banca de Servicio sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- g. Apoyar y monitorear la firma de Convenios con entidades públicas y de intermediación financiera (IFI's) para el otorgamiento y cobro de préstamos, seguros, recaudación y pagaduría, en las oficinas de su dependencia.
- h. Monitorear a cada oficina de la Subgerencia Macro Región Lima el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios asignadas por las Gerencias Correspondientes.
- i. Coordinar con las Gerencias involucradas, la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima.
- j. Apoyar en la gestión comercial externa a las agencias del Banco de la Nación, en las Unidades Ejecutoras y diversas instituciones públicas.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Identificar e informar las mejoras prácticas comerciales que permitan una mejor receptividad de los clientes.
- l. Coordinar y asegurar que la Gerencia de Informática provea de un stock suficiente de equipos de TI, procesamiento, almacenamiento y transmisores de datos (pin pads, lectoras de cheques, sus accesorios, repuestos e insumos), a las oficinas dependientes.
- m. Monitorear que se elabore los planes de mantenimiento preventivo, que asegure la correcta operatividad de los bienes y equipos de las unidades y oficinas de su jurisdicción.
- n. Supervisar que el registro de inventarios del activo fijo de las oficinas dependientes, se actualice permanentemente.
- o. Monitorear que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna; analizar el resultado de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora relacionadas a la gestión financiera.
- p. Realizar el monitoreo de las actividades de integración entre el personal de la Subgerencia Macro Región Lima y las oficinas de su dependencia.
- q. Elaborar reportes de incidencias diarias, cuadro de horas extras, el rol de vacaciones y las necesidades de capacitación en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.
- r. Apoyar de acuerdo a la propuesta del Subgerente de la Macro Región Lima, los desplazamientos del personal y la rotación de los administradores y funcionarios de las oficinas bajo el ámbito de su jurisdicción, previa aprobación de la Gerencia, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos para su formalización.
- s. Apoyar en la consolidación de la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencia (incluidos ATM's).
- t. Monitorear la implementación y el cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas en la red de oficinas de la Subgerencia Macro Región Lima, ATM's , Cajeros Corresponsales y otros canales de atención Administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información y emitir los informes correspondientes.
- u. Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Subgerencia Macro Región.
- v. Realizar el seguimiento de las incidencias operativas reportadas por los administradores de las Agencias, a través del Report Center (herramienta de consulta de incidencias).
- w. Velar que el personal de la Subgerencia Macro Región y las oficinas dependientes cumplan las políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo a los Planes de Seguridad y de Continuidad de Negocios.
- x. Consolidar la información sobre las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- y. Atender los requerimientos de acceso a los Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de sus respectivas dependencias, de acuerdo a los procedimientos de gestión de accesos.
- z. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.
- aa. Apoyar en los diversos procesos de selección de personal; así como en la administración de los procesos de reclutamiento y selección de practicantes pre-profesionales y profesionales, de las oficinas bajo el ámbito de la jurisdicción de la Subgerencia Macro Región, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.
- bb. Efectuar el seguimiento y gestión de procesos de inspecciones de la autoridad administrativa de trabajo; así como apoyar en la ejecución de las reincorporaciones o reposiciones laborales ordenadas por mandato judicial de las oficinas bajo el ámbito de la jurisdicción de la Subgerencia Macro Región, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.
- cc. Remitir en coordinación con la Subgerencia de Gestión del Cliente, la información para evaluar los resultados y la capacidad del Punto de Venta y la estructura de costos de los canales.
- dd. Coordinar el envío de la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Banca Estatal y Minorista y la Subgerencia de Banca Personal a la Subgerencia de Gestión del Cliente.
- ee. Remitir la información sobre las necesidades de capacitación del personal de las Plataformas de Atención al Cliente, para mantenerlo actualizado y motivado.
- ff. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, el cumplimiento de la disponibilidad, transparencia y claridad de la información referida a fórmulas y programas de liquidación de intereses utilizadas por el Banco, en concordancia con lo exigido por la normatividad legal vigente.
- gg. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes, el cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de difusión al usuario de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que ofrezca el Banco y en su defecto emitir los informes y/o recomendaciones pertinentes.
- hh. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, el cumplimiento de los plazos y términos acordados con los clientes, referidos a la remisión de comunicaciones periódicas o comunicaciones previas a modificaciones contractuales, en conformidad a la normativa legal vigente y en su defecto emitir las recomendaciones y/o los informes pertinentes.
- ii. Realizar el permanente seguimiento del cumplimiento de la normativa legal vigente en lo referido a transparencia, claridad y acceso a la información relacionada a productos y servicios prestados por el Banco en las publicaciones realizadas en los medios virtuales y electrónicos que se dispongan y emitir informes al respecto.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Depende Directamente del: Subgerente de la Macro Región Lima.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3 Subgerencia Macro Región Provincias

5.3.1 Denominación del Cargo Específico: Subgerente Macro Región

Funciones Específicas:

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia Macro Región.
- b. Aplicar las políticas de descentralización definidas por el Directorio, así como las facultades delegadas en las Subgerencias Macro Regiones, concerniente, entre otros aspectos, a recursos humanos, logísticos, informáticos, materiales, financieros, contables y de servicios.
- c. Supervisar que la Subgerencia Macro Región y las Oficinas de la Macro Región posean la dotación y/o asignación adecuada de presupuesto, fondos, valores, recursos humanos, bienes, recursos informáticos y logísticos, para que realicen en forma oportuna y eficiente una adecuada atención de los clientes a través de los servicios bancarios.
- d. Planificar y realizar visitas a las oficinas de su dependencia, para verificar el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales, de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios.
- e. Elaborar y ejecutar los Proyectos del Plan Operativo Institucional - POI y los Proyectos Internos de la Subgerencia Macro Región.
- f. Formular, controlar y consolidar el presupuesto de la Subgerencia Macro Región y sus oficinas dependientes.
- g. Formular la modificación del presupuesto asignado a la Subgerencia Macro Región y la de sus Oficinas Dependientes con la Gerencia de Finanzas y Contabilidad; e informar a la Gerencia de Banca de Servicio sobre la ejecución presupuestal.
- h. Elaborar los informes semestrales de gestión y remitirlos a la Gerencia de Banca de Servicio.
- i. Proponer a la Gerencia de Banca de Servicio, actividades y elaborar informes sobre la implementación de las estrategias de proyección y responsabilidad social orientadas a fortalecer y consolidar la presencia del Banco en el ámbito jurisdiccional de la Subgerencia Macro Región, promoviendo la bancarización con inclusión social, diseñadas por la Subgerencia de Imagen Corporativa.
- j. Supervisar, planificar, dirigir e informar a la Gerencia de Banca de Servicio sobre la atención de los servicios de recaudación con empresas del Sector público, cobranza por encargo, corresponsalía y con las instituciones financieras de Intermediación.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Supervisar e informar el cumplimiento de los acuerdos estipulados en los convenios interinstitucionales de las IFI's, recaudación, pagaduría y préstamos, realizados por las Oficinas a su cargo.
- l. Velar que se cumplan las metas de colocaciones de productos y servicios de sus Oficinas Dependientes.
- m. Promover e incentivar la gestión comercial de productos y servicios en las Oficinas de su dependencia.
- n. Supervisar que se registre, canalice e informe de los resultados de los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción y supervisar la resolución oportuna y eficiente de los mismos, coordinando con las instancias correspondientes.
- o. Elaborar los requerimientos de personal, las propuestas de ascensos, promoción y pasantías, los planes de rotación, capacitación y evaluación de Funcionarios, Administradores y personal de las unidades orgánicas a su cargo y remitirlas a la Gerencia de Banca de Servicio.
- p. Organizar y ejecutar las actividades de integración entre el personal de la Subgerencia Macro Región y la Red de Oficinas.
- q. Supervisar que las necesidades de capacitación del personal de las oficinas a su cargo sean satisfechas y velar que el nuevo personal realice los cursos de inducción.
- r. Considerar las condiciones y los parámetros establecidos por la Gerencia de Banca de Servicio para el desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo su jurisdicción; asimismo realizar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de la Subgerencia Macro Región a otra; aprobados por la Gerencia de Banca de Servicio, informando el hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
- s. Supervisar y controlar el desplazamiento de personal y la rotación de Administradores de una Subgerencia Macro Región a otra, informando del hecho a la Gerencia de Banca de Servicio.
- (*)
- t. Analizar y presentar la propuesta sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito regional, en coordinación con las Gerencias de Banca de Servicio, Logística y Planeamiento y Desarrollo.
- u. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's) y remitirla a la Gerencia de Banca de Servicio.
- v. Supervisar que se implemente y desarrollen en forma adecuada y oportuna las estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos y relaciones públicas en la red de oficinas, ATM's, Cajeros Corresponsales y otros canales de atención administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y el acceso a la información de la Subgerencia Macro Región.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- w. Coordinar con las Gerencias de Banca de Servicios y Logística y la Subgerencia de Seguridad la propuesta de ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito jurisdiccional de la Macro Región.
- x. Supervisar el estado de operatividad de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región, así como de los ATM's Islas ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- y. Supervisar la gestión de abastecimiento de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región.
- z. Supervisar, elaborar y remitir los informes a la Gerencia de Banca de Servicio del abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.
- aa. Supervisar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Subgerencia Macro Región.
- bb. Evaluar la gestión administrativa de la red de oficinas del ámbito de su jurisdicción.
- cc. Elaborar informes sobre los riesgos de la Subgerencia Macro Región, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- dd. Monitorear que las Oficinas de su ámbito de jurisdicción apliquen las Políticas y procedimientos de riesgos y seguridad de la información; asimismo, instruir y supervisar que las oficinas a su cargo identifiquen señales de alerta temprana de riesgos e informen a la Gerencial de Riesgos.
- ee. Remitir el Informe para la Gerencia de Riesgos sobre las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- ff. Elaborar un Informe sobre el cumplimiento de los contratos de los servicios solicitados por la Macro Región y sus oficinas dependientes.
- gg. Proporcionar información e implementar las medidas preventivas y correctivas recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- hh. Supervisar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las Oficinas dependientes.
- ii. Asumir ante el Gerente General y la Gerencia de Banca de Servicio los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Subgerencia Macro Región.
- jj. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- kk. Remitir la información para evaluar los resultados y la capacidad del Punto de Venta y la estructura de costos de los canales, coordinando la entrega de Información con la Subgerencia de Gestión del Cliente.
- ll. Proponer en coordinación con la Subgerencia de Gestión del Cliente la creación e implementación de las Plataformas de Atención al Cliente.
- mm. Realizar el análisis del desempeño por motivo de deserción de los clientes del área de su jurisdicción.
- nn. Velar por el uso eficiente de los recursos de su jurisdicción; a fin de lograr las metas propuestas al menor costo operativo posible.
- oo. Asegurar que se cumpla con las metas de ventas establecidas por productos asignados.
- pp. Emitir informes y/o recomendaciones referidos al sistema de atención al usuario y protección al consumidor, cuando le sea requerido o cuando lo considere oportuno.
- qq. Supervisar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas.
- rr. Proponer programas de capacitación y sus contenidos en lo referido a temas de atención al usuario y protección al consumidor para que sean dictados a todo el personal que tiene contacto con el cliente y/o usuario, y velar por su ejecución.
- ss. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, el tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de la Sección 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.
- tt. Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- uu. Supervisar y coordinar con la Subgerencia de Gestión del Cliente, el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas.
- vv. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- ww. Informar a la Gerencia 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.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Gerente de Banca de Servicio
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Macro Región.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

5.3.2 Denominación del Cargo Específico: Secretaria de Macro Región Provincias

Funciones Específicas:

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente de la Macro Región.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Macro Región a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y distribuir internamente la correspondencia que ingresa a la Subgerencia Macro Región, realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Subgerente.
- e. Administrar el archivo de gestión y el archivo sistematizado de la Macro Región.
- 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 faxes según las necesidades de la Macro Región.
- 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 Macro Región, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Macro Región 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 Macro Región, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Realizar otras funciones que le sean asignadas por el Subgerente de la Macro Región.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Subgerente de la Macro Región Provincias.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.3.3 Denominación del Cargo Específico: Analista Macro Región provincias

Funciones Específicas:

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- a. Ejecutar las políticas de descentralización definidas por el Directorio; así como la delegación de facultades hacia las Subgerencias Macro Regiones, concerniente entre otros aspectos, a recursos humanos, materiales, financieros, contables y de servicios financieros.
- b. Orientar y coordinar con los administradores; a fin de que elaboren sus requerimientos de manera correcta.
- c. Monitorear el cumplimiento de las políticas y estrategias financieras, crediticias, de riesgos, comerciales de atención al cliente, de seguridad integral y calidad de los servicios en el ámbito jurisdiccional de la Subgerencia Macro Región.
- d. Participar en la elaboración del Plan Operativo Institucional de la Subgerencia Macro Región.
- e. Apoyar en la elaboración del presupuesto de la Gerencia de Banca de Servicio.
- f. Gestionar la modificación del presupuesto de la Subgerencia Macro Región y la de sus oficinas dependientes con la Gerencia de Finanzas y Contabilidad.
- g. Participar en la elaboración del informe de gestión de la Macro Región.
- h. Proponer a la Subgerencia Macro Región actividades de Responsabilidad Social y apoyar en la implementación.
- i. Monitorear, promover e informar sobre la atención de la demanda de servicios de recaudación con empresas del Sector Público, cobranza por encargo, corresponsalía y con Instituciones Financieras de Intermediación.
- j. Apoyar y monitorear la firma de convenios con entidades públicas y entidades de intermediación financiera para el otorgamiento y cobro de préstamos, seguros, recaudación y pagaduría en las oficinas de su dependencia.
- k. Monitorear a cada oficina de la Subgerencia Macro Región el cumplimiento de las metas de colocaciones de productos y servicios.
- l. Coordinar con las Gerencias involucradas la promoción e incentivo de la gestión comercial de productos y servicios en las oficinas de Banca de Servicio.
- m. Apoyar en la gestión comercial externa a las agencias del Banco de la Nación, en las Unidades Ejecutoras y diversas instituciones públicas.
- n. Identificar e informar las mejoras prácticas comerciales que permitan una mejor llegada a los clientes.
- o. Coordinar y asegurar que la Gerencia de Informática provea de un stock suficiente de equipos de TI, procesamiento y almacenamiento y transistores de datos (pin pads, lectoras de cheques, sus accesorios, repuestos e insumos), a las oficinas dependientes.
- p. Monitorear que se elabore los planes de mantenimiento preventivo que asegure la correcta operatividad de los bienes y equipos de las unidades y oficinas de su jurisdicción.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- q. Supervisar que el registro de inventarios de activo fijo de las oficinas dependientes, se actualice permanentemente.
 - r. Participar en la instalación, configuración y personalización de equipos de cómputo, comunicaciones y Medios Electrónicos de Autoservicio de la Macro Región y sus oficinas dependientes, así como la realización de la asistencia técnica de primer nivel a los usuarios y equipos.
 - s. Planificar, en coordinación con los administradores de las oficinas dependientes, las necesidades de recursos materiales y suministros necesarios para cada oficina dependiente, para su inclusión en el PAC.
 - t. Realizar todas las actividades necesarias para que las unidades dependientes de la Subgerencia Macro Región cuenten con los bienes, equipos y recursos TI, necesarios para su correcta operatividad, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
 - u. Consolidar los requerimientos de las unidades orgánicas de la Subgerencia Macro Región.
 - v. Supervisar que los reclamos presentados en las oficinas de su jurisdicción se atiendan en forma oportuna; analizar e informar de los resultados de los reclamos e identificar y proponer oportunidades de mejora, para el proceso de atención al cliente en las oficinas de su jurisdicción.
 - w. Planificar y realizar el monitoreo de las actividades de integración entre el personal de la Subgerencia Macro Región y las Oficinas de su Dependencia.
 - x. Elaborar reportes de incidencias diarias, cuadro de horas extras, el rol de vacaciones y las necesidades de capacitación en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.
 - y. Apoyar en la realización de los desplazamientos de personal y la rotación de Administradores de las Agencias bajo la jurisdicción de la Subgerencia Macro Región; asimismo en el desplazamiento de personal y la rotación de los Administradores de la Macro Región a otra; aprobados por la Gerencia de Banca de Servicio, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos.
 - z. Realizar de acuerdo a la propuesta del Subgerente de la Macro Región, los desplazamientos del personal y la rotación de los administradores y funcionarios de las oficinas bajo el ámbito de su jurisdicción, previa aprobación de la Gerencia, informando del hecho a la Gerencia de Recursos Humanos para su formalización.
- (*)
- aa. Consolidar la información sobre los requerimientos de remodelación de oficinas en el ámbito jurisdiccional, en coordinación con las Gerencias de Banca de Servicio, Logística y Planeamiento y Desarrollo.
 - bb. Centralizar la información mensual del consumo en los rubros relacionados a energía, agua, papel y combustible de todas sus dependencias (incluidos ATM's).
 - cc. Monitorear la implementación oportuna y el cumplimiento de las políticas y estrategias de comunicación, marketing, publicidad, atención de reclamos, relaciones públicas en la red de oficinas de la Subgerencia Macro Región, ATM's , Cajeros Corresponsales y otros canales

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

de atención Administrados por la Gerencia, garantizando la transparencia y acceso a la información y emitir los informes correspondientes.

- dd. Consolidar la información para determinar la ubicación (dirección o espacio físico exacto) de los ATM's en el ámbito jurisdiccional de la Subgerencia, en coordinación con la Gerencia de Logística y la Subgerencia de Seguridad.
- ee. Monitorear e informar sobre el estado de operatividad de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's), ubicados en los ambientes de las oficinas de la Subgerencia Macro Región, así como de los ATM's Islas ubicados dentro de su ámbito jurisdiccional.
- ff. Monitorear el abastecimiento oportuno y en la cantidad suficiente de efectivo de los Medios Electrónicos de Autoservicio (ATM's) ubicados en los ambientes de las oficinas en el ámbito regional, en coordinación con la Gerencia de Finanzas y Contabilidad y la Gerencia de Banca Estatal y Minorista.
- gg. Monitorear y consolidar la información remitida por las oficinas a su cargo, del abastecimiento de efectivo en la red de ATM's de provincias, a cargo de las empresas transportadoras de valores - ETV's.
- hh. Verificar la aplicación de las políticas y procedimientos del Sistema de Prevención del Lavado de Activos en las oficinas de la Subgerencia Macro Región.
- ii. Monitorear los riesgos relacionados al logro de los objetivos de las dependencias de la Subgerencia Macro Región, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos.
- jj. Velar que el personal de la Subgerencia Macro Región y las oficinas dependientes cumplan las políticas y procedimientos de seguridad, de acuerdo a los Planes de Seguridad y de Continuidad de Negocios.
- kk. Preparar el Informe para la Gerencia de Riesgos de las señales de alerta temprana identificadas que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- ll. Monitorear la ejecución y el cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por su Subgerencia Macro Región y elaborar el informe de resultados correspondiente.
- mm. Gestionar el proceso de gestión de accesos de usuarios a los diferentes Sistemas de Información, Servicios Informáticos y Plataformas Tecnológicas de las oficinas dependientes.
- nn. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a la que pertenece y las que por norma sean de su competencia.
- oo. Apoyar en los diversos procesos de selección de personal; así como en la administración de los procesos de reclutamiento y selección de practicantes pre-profesionales y profesionales, de las oficinas bajo el ámbito de su jurisdicción, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.
- pp. Efectuar el seguimiento y gestión de procesos de inspecciones de la autoridad administrativa de trabajo; así como apoyar en la ejecución de las reincorporaciones o reposiciones

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

laborales ordenadas por mandato judicial de las oficinas bajo el ámbito de su jurisdicción, en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos.

- qq. Remitir la información para evaluar los resultados y la capacidad del Punto de Venta y la estructura de costos de los canales.
- rr. Coordinar el envío de la información del cumplimiento de las metas asignadas por la Gerencia de Banca Estatal y Minorista y la Subgerencia Banca Personal a la Subgerencia de Gestión del Cliente.
- ss. Remitir la información sobre las necesidades de capacitación del personal de las Plataformas de Atención al Cliente, para mantenerlo actualizado y motivado.
- tt. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, que la disponibilidad, transparencia y claridad de la información referida a fórmulas y programas de liquidación de intereses utilizadas por el Banco, cumpla con lo exigido por la normatividad legal vigente.
- uu. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas internas pertinentes, el cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de difusión al usuario de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que ofrezca el Banco, y en su defecto emitir los informes y/o recomendaciones pertinentes.
- vv. Verificar en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, el cumplimiento de plazos y términos acordados con los clientes, acerca de la remisión de comunicaciones periódicas o comunicaciones previas a modificaciones contractuales, en conformidad a la normativa legal vigente o en su defecto emitir las recomendaciones y/o informes pertinentes.
- ww. Realizar el permanente seguimiento del cumplimiento de la normativa legal vigente en lo referido a transparencia, claridad y acceso a la información relacionada a productos y servicios prestados por el Banco, en las publicaciones realizadas en los medios virtuales y electrónicos que se dispongan y emitir informes al respecto.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Subgerente Macro Región.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

5.4 Subgerencia de Gestión del Cliente

5.4.1 Denominación del Cargo Específico: Subgerente de Gestión del Cliente

Funciones Específicas:

- a. Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el cumplimiento de las actividades de la Subgerencia de Gestión del Cliente.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Participar en la elaboración del Plan de Actividades de la Subgerencia para su inclusión en el Plan Operativo Anual de la Gerencia.
- c. Evaluar en coordinación con las Subgerencias Macro Región la capacidad del Punto o Puntos de Venta, a fin de optimizar su desempeño y coordinar la asignación de sus metas con la Subgerencia Banca Personal.
- d. Coordinar con las Macro Regiones la supervisión del cumplimiento de las metas de ventas de productos dirigidos a los segmentos minorista del Banco de la Nación.
- e. Coordinar con las Macro Regiones la supervisión del nivel de producción de los puntos de venta de las Agencias dependientes de cada Macro Región, según el nivel de cumplimiento del presupuesto de ventas de los productos y servicios del Banco.
- f. Velar por el uso eficiente de los recursos asignados a las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta, a fin de lograr las metas propuestas al menor costo operativo posible.
- g. Efectuar visitas periódicas a las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta, para verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Banco.
- h. Proponer a la Gerencia de Banca de Servicios, en coordinación con las respectivas Subgerencia Macro Región, la relación de las Agencias en las cuales se deben implementar Plataformas de Atención al Cliente, así como la asignación de recursos y del personal necesario en éstas.
- i. Diseñar en coordinación con las Subgerencias Macro Región, las estrategias necesarias para obtener la máxima participación del personal en las Plataformas de Atención de Clientes en los Puntos de Venta en la generación de negocios.
- j. Proponer en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y las Subgerencias Macro Región, los programas para capacitar, actualizar y motivar al personal de las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta.
- k. Evaluar, en coordinación con las Subgerencias Macro Región, la gestión de las Plataformas de Atención de Clientes en los Puntos de Ventas.
- l. Evaluar, en coordinación con las Subgerencias Macro Región, los informes semestrales de gestión remitidos por los Ejecutivos de Servicios Comerciales y Gestores Comerciales y elaborar el informe consolidado de gestión para la Gerencia Central de Negocios.
- m. Definir los indicadores claves para asegurar una gestión eficiente en las Plataformas de Atención al Cliente de los Puntos de Venta.
- n. Garantizar el oportuno conocimiento de la información de las Plataformas de Atención al Cliente de los distintos Puntos de Venta, en coordinación con las diferentes áreas de la Oficina Principal.
- o. Coordinar con la Subgerencia de Marketing y Desarrollo de Productos las estrategias más apropiadas a utilizar para captar y retener clientes a través de las Plataformas de Atención al Cliente, las cuales permitan establecer relaciones rentables y de largo plazo.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- p. Proponer las acciones a implementar para evitar la deserción de los clientes de todas las Macro Regiones, de acuerdo con el análisis de desempeño realizado.
- q. Evaluar y analizar de manera continua, en coordinación con la Gerencia de Banca Estatal y Minorista, la Subgerencia de Banca Personal y las Subgerencias Macro Región, la estructura de costos de las Plataformas de Atención de Clientes en los Puntos de Venta.
- r. Coordinar con la Subgerencia de Marketing y Desarrollo Comercial de Productos, la asignación y distribución de material publicitario y guías de acción en las Plataformas de Atención de Clientes en los Puntos de Ventas.
- s. Coordinar y participar en proyectos que formulen las diversas áreas del Banco que tengan impacto y permitan la mejora de los Puntos de Venta.
- t. Promover medidas tendentes 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 Subgerencia de Gestión del Cliente.
- u. Administrar los riesgos de su competencia, a través de la identificación, el tratamiento y control de los mismos, relacionados al logro de los objetivos de las dependencias a su cargo, dentro de las políticas de riesgo, límites y procedimientos establecidos para la Gestión Integral de Riesgos, que incluye al Control Interno del que es parte integral; considerando adicionalmente la gestión de continuidad del negocio y seguridad de información en el Banco.
- v. Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- w. Asumir ante el Gerente los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su Subgerencia.
- x. Administrar el presupuesto asignado a su Subgerencia, realizando un oportuno seguimiento y control de su ejecución.
- y. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Subgerencia.
- z. Proporcionar a la Gerencia de Auditoría Interna y 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.
- aa. Atender e implementar las medidas preventivas y correctivas, recomendadas por la Gerencia de Auditoría Interna, el Órgano de Control Institucional y los organismos de control externo.
- bb. Velar por el cumplimiento del Código de Ética Institucional y del Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción del personal a su cargo.
- cc. Velar por el cumplimiento de las normas legales relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el personal a su cargo.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- dd. Realizar otras funciones asignadas por el Gerente.
- ee. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- ff. Informar a la Gerencia 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.

Funciones Como Oficial de Atención al usuario trasladadas a la Sub Gerencia de Apoyo y Control

5.4.2 Denominación del Cargo Específico: Analista de Gestión del Cliente

Funciones Específicas:

- a. Apoyar en la elaboración, en coordinación con las Subgerencias Macro Región, de la información necesaria para evaluar la capacidad de las Plataformas de Atención al Cliente ubicadas en el Punto o Puntos de Venta, para la correspondiente asignación de metas.
- b. Monitorear el cumplimiento, en las Macro Regiones, del envío de información para la creación e implementación de las Plataformas de Atención al Cliente en las Agencias, así como la asignación de recursos y del personal necesario en éstas, procurando su permanente capacitación y motivación.
- c. Consolidar la información para evaluar la estructura de costos de las Plataformas de Atención al Cliente, coordinando la entrega de la Información con las Subgerencias Macro Región.
- d. Monitorear el cumplimiento de la asignación y distribución de material publicitario y guías de acción en las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta, en coordinación con la Subgerencia de Marketing y Desarrollo de Productos y las Macro Regiones.
- e. Recibir la información referida a la producción de las Plataformas de Atención al Cliente en los puntos de venta de las Agencias Dependientes de la Subgerencia Macro Región, según el nivel de cumplimiento del Presupuesto de Ventas y productos y servicios, propuesto por la Gerencia de Banca Estatal y Minorista.
- f. Monitorear el uso eficiente de los recursos asignados a las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta, a fin de lograr las metas propuestas al menor costo operativo posible.
- g. Monitorear el permanente seguimiento del cumplimiento de la normativa legal vigente en lo referido a transparencia, claridad y acceso a la información, relacionada a productos y servicios prestados por el Banco en las publicaciones realizadas en los medios virtuales y electrónicos que se dispongan y emitir informes al respecto.
- h. Monitorear la oportuna y eficiente atención de los reclamos de los clientes en coordinación con la Subgerencia de Prevención de Fraude y Reclamos.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i. Monitorear el cumplimiento de la remisión de comunicaciones periódicas a los clientes en los plazos y términos acordados con las Subgerencias Macro Región.
- j. Monitorear que las comunicaciones previas relacionadas a modificaciones contractuales y del tarifario sean remitidas por las Agencias, en concordancia con los plazos y términos previstos exigidos por la normatividad legal vigente.
- k. Verificar la difusión de las fórmulas y programas de liquidación de intereses y de pagos, en conformidad con lo exigido por la normatividad legal vigente.
- l. Apoyar en la elaboración del informe anual para ser remitido a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, referido al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario, considerando lo establecido por la normatividad legal vigente.
- m. Coordinar el envío de la información de las metas asignadas por la Gerencia de Banca Estatal y Minorista, la Subgerencia de Banca Personal y las Subgerencias Macro Región.
- n. Consolidar la información que permita verificar el cumplimiento de las metas de ventas de productos para personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas empresas, banca de consumo u otros dirigidos a los segmentos del Banco de la Nación.
- o. Coordinar con la Plataforma de Atención al Cliente el apoyo a las Macro Regiones en la colocación de productos de Banca Personal.
- p. Recibir la información referida a las necesidades de capacitación del personal de las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta, afin de mantenerlos actualizados y motivados.
- q. Consolidar la información que permita el análisis de desempeño por motivo de deserción de los clientes de todas las Macro Regiones.
- r. Realizar el análisis de desempeño y elaborar el informe sobre el motivo de deserción de los clientes de todas las Macro Regiones
- s. Facilitar el oportuno conocimiento de la información por parte de las Plataformas de Atención al Cliente en los distintos Puntos de Venta de las Macro Regiones, en coordinación con las diferentes áreas de la Oficina Principal y las Macro Regiones.
- t. Realizar el seguimiento que garantice el cumplimiento de las metas de ventas de productos en las Plataformas de Atención al Cliente de los Puntos de Venta en las Macro Regiones.
- u. Apoyar en el análisis continuo de la estructura de costos de las Plataformas de Atención al Cliente en los distintos Puntos de Venta de las Macro Regiones.
- v. Proponer estrategias para captar y retener clientes que permitan establecer relaciones rentables y de largo de plazo.
- w. Apoyar en la observancia de la oportuna y eficiente atención de los reclamos de los clientes.
- x. Apoyar en el seguimiento de la implementación de las Plataformas de Atención al Cliente en los distintos Puntos de Venta en las Macro Regiones.

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01- Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- y. Monitorear el cumplimiento de los plazos y términos acordados con los clientes, acerca de la remisión de comunicaciones periódicas o comunicaciones previas a modificaciones contractuales, en concordancia a la normativa legal vigente y en su defecto emitir las recomendaciones y/o informes pertinentes.
- z. Proponer las estrategias necesarias para obtener la máxima participación del personal en los Puntos de Venta y en las plataformas de Atención al Cliente en la generación de negocios.
- aa. Proponer indicadores claves para asegurar una gestión eficiente de las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta.
- bb. Coordinar con las Macro Regiones el cumplimiento de las metas de ventas de los productos asignados.
- cc. Efectuar visitas periódicas a las Plataformas de Atención al Cliente en los Puntos de Venta para verificar el adecuado cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Banco.
- dd. Cumplir con lo estipulado en el Código de Ética Institucional, el Plan Sectorial de Lucha Contra la Corrupción, el Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en la realización de las actividades designadas.
- ee. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende Directamente del: Subgerente de Gestión del Cliente.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

Funciones como Analista de Oficialía Atención al Usuario trasladada a la Sub Gerencia de Apoyo y Control

MOF – GERENCIA DE BANCA DE SERVICIO	BN-MOF-7200-018 -01-Rev.4	31 JULIO 2015
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

6. ORGANIGRAMA

