

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

**Rev.1: 15 Setiembre 2021**

**00.00.124.02**

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA**

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

**INDICE**

1	INTRODUCCIÓN .....	3
1.1.	Finalidad .....	3
1.2.	Alcance .....	3
1.3.	Actualización .....	3
1.4.	Base Legal y/o Administrativa .....	3
1.5.	Responsabilidad .....	3
2	ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	3
3	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN .....	4
3.1	Gerencia de Productos e Inclusión Financiera .....	4
	Funciones específicas a nivel de cargos .....	5
3.1.a.	Gerente de Productos e Inclusión Financiera .....	5
3.1.b.	Secretaria .....	7
3.1.c.	Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Productos e Inclusión Financiera .....	7
4	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA .....	8
4.1	Subgerencia Banca Institucional .....	8
	Funciones específicas a nivel de cargos .....	8
4.1.a.	Subgerente Banca Institucional .....	8
4.1.b	Supervisor Administrativo Banca Institucional .....	9
4.1.c.	Analista Banca Institucional .....	10
4.1.d.	Técnico Banca Institucional .....	11
4.1.1	Sección Entidades Públicas .....	11
	Funciones específicas a nivel de cargos .....	12
4.1.1.a.	Jefe Sección Entidades Públicas .....	12
4.1.1.b.	Analista Entidades Públicas .....	13
4.1.1.c.	Auxiliar Entidades Públicas .....	14
4.2	Subgerencia Banca Personal .....	14
	Funciones específicas a nivel de cargos .....	14
4.2.a.	Subgerente Banca Personal .....	15
4.2.b.	Secretaria .....	16
4.2.c.	Analista Banca Personal .....	17
4.2.d.	Técnico Banca Personal .....	18
4.2.1	Sección Crédito Hipotecario .....	19
	Funciones específicas a nivel de cargos .....	19
4.2.1.a.	Jefe Sección Crédito Hipotecario .....	19
4.2.1.b.	Analista Crédito Hipotecario .....	21
4.2.1.c.	Analista Crédito Hipotecario - Abogado .....	22
4.2.1.d.	Técnico Crédito Hipotecario .....	22
4.3	Subgerencia Inclusión Financiera .....	23
	Funciones específicas a nivel de cargos .....	23
4.3.a.	Subgerente Inclusión Financiera .....	23
4.3.b.	Supervisor Inclusión Financiera .....	24
4.3.c.	Analista Inclusión Financiera .....	25
4.4	Sección Fideicomisos .....	26
	Funciones específicas a nivel de cargos .....	26
4.4.a.	Jefe Sección Fideicomisos .....	26
4.4.b.	Analista Fideicomisos .....	28
5	DISPOSICIONES FINALES .....	30
5.1.	Para Gerentes, Subgerentes y Jefes de Sección .....	30
5.2.	Derogación .....	31
6	ORGANIGRAMA .....	31

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1. Finalidad

El presente Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que describe las funciones de las unidades orgánicas, así como las funciones a nivel de cargo específico de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

### 1.2. Alcance

Las funciones contenidas en el presente Manual deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

### 1.3. Actualización

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

### 1.4. Base Legal y/o Administrativa

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

### 1.5. Responsabilidad

El Gerente es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Subgerentes y Jefes de Sección 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 ESTRUCTURA ORGÁNICA

### ÓRGANO DE DIRECCIÓN

- Gerencia

### ÓRGANOS DE LÍNEA

- **Subgerencia Banca Institucional**
  - Sección Entidades Públicas

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- **Subgerencia Banca Personal**
  - Sección Crédito Hipotecario
- **Subgerencia Inclusión Financiera**
  - **Sección Fideicomiso**

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

#### 3.1 Gerencia de Productos e Inclusión Financiera

##### Misión

Diseñar productos y servicios financieros orientados a satisfacer las necesidades del público objetivo del Banco, desde una visión que contribuya a lograr una mayor educación e inclusión financiera de la población; así como brindar facilidades crediticias a los organismos y entidades del Gobierno Nacional, Gobiernos Subnacionales, personas naturales e Instituciones de Intermediación Financiera. Asimismo, administrar los fideicomisos encargados al Banco.

##### Funciones

- a. Diseñar productos y servicios acordes con la tipología de clientes actuales del Banco, y con los potenciales nuevos segmentos a atender en el marco de lo dispuesto en el Estatuto.
- b. Formular un plan integral de acción orientado al cumplimiento de los objetivos, acciones, indicadores y metas contempladas en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), en los cuales el Banco tenga competencia.
- c. Diseñar el plan comercial anual e implementar campañas de comercialización de los productos y servicios del Banco orientados a personas naturales, en base estrategias de identificación y segmentación de clientes, con énfasis en promover la mayor inclusión financiera.
- d. Establecer las metas por campaña de los productos a cargo que permitan el cumplimiento del plan comercial.
- e. Promover programas de educación financiera en todos los segmentos de la población, principalmente en aquellos de menor acceso a servicios financieros.
- f. Establecer mecanismos de coordinación institucional para realizar acciones articuladas que promuevan el acceso y uso de los productos y servicios del Banco.
- g. Diseñar y mejorar productos y servicios orientados a atender la demanda de facilidades crediticias y soluciones financieras de los organismos y entidades públicas del Gobierno Nacional y Gobiernos Subnacionales, Empresas Públicas e Instituciones de Intermediación Financieras (IFIs), dentro del marco legal vigente.
- h. Negociar en el ámbito de su competencia, los servicios que el Banco brinda a través de los canales de atención.
- i. Suscribir y custodiar convenios y contratos que se deriven de la negociación para el otorgamiento de productos y/o prestación de servicios, de acuerdo al ámbito de su competencia. .
- j. Autorizar, proponer y aprobar créditos, de acuerdo a los límites de autonomía establecidos y la normatividad legal vigente.
- k. Asegurar la comunicación eficaz y oportuna a los clientes a través de los medios directos respecto a las modificaciones de tasas de interés, comisiones, gastos y condiciones contractuales en el plazo que disponga la SBS.
- l. Administrar los fideicomisos encargados al Banco como Fiduciario y atender las Comisiones de Confianza.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes, los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas.
- n. Normar aspectos comerciales y operativos referidos a los productos y servicios administrados por la Gerencia y coordinar con las Gerencias involucradas sobre su ejecución.
- o. Informar a la Gerencia General y al Directorio, según sea el caso, sobre los créditos otorgados, los seguros colocados a través del Banco y los fideicomisos administrados.
- p. Efectuar el seguimiento y la detección de las Señales de Alerta Temprana; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos a la Gerencia de Riesgos.
- q. Administrar y controlar el proceso de otorgamiento y seguimiento de las operaciones crediticias; así como, contribuir a la identificación y tratamiento de los riesgos en dichos procesos, de acuerdo a las políticas de riesgos del Banco de la Nación.
- r. Efectuar el seguimiento y control de la gestión comercial de los productos y servicios financieros que administra la Gerencia.
- s. Evaluar en coordinación con la Gerencia Red de Agencias la capacidad del Punto o Puntos de Venta, para la correspondiente asignación de metas.

### **Funciones específicas a nivel de cargos**

#### **3.1.a. Gerente de Productos e Inclusión Financiera**

- a. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- b. Elaborar el Plan de trabajo de la Gerencia y proponer al Directorio su aprobación, a través de la Gerencia General, así como de asegurar su eficaz y eficiente cumplimiento.
- c. Diseñar, planificar, desarrollar, promover e implementar políticas y estrategias comerciales dentro del marco legal vigente.
- d. Suscribir convenios y/o contratos con clientes institucionales, y otras entidades, de acuerdo con el ámbito de competencia del Banco, para la prestación de servicios bancarios.
- e. Asegurar la gestión efectiva de los negocios del Banco, brindando productos y servicios financieros que atiendan las necesidades, preferencias y exigencias del mercado.
- f. Asegurar el permanente monitoreo del comportamiento y evolución del mercado con el fin de promover la búsqueda y creación de nuevos negocios.
- g. Velar la oportuna remisión de informes y reportes a las unidades orgánicas internas pertinentes, referidos a las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- h. Proponer a las unidades orgánicas correspondientes, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias del mercado.
- i. Comunicar a las unidades orgánicas correspondientes, los informes sobre la gestión de la Gerencia, así como las señales de alerta temprana que podrían afectar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.
- j. Intervenir en la elaboración de normas y disposiciones administrativas relativas al ámbito de su competencia.
- k. Proponer y coordinar con las Gerencias de Informática y de Planeamiento y Desarrollo, la implementación de los sistemas automatizados requeridos por la Gerencia.
- l. Informar periódicamente a la Gerencia General sobre los resultados de la operatividad de la unidad orgánica a su cargo.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- n. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- o. Controlar el ingreso, permanencia y salida del personal a su cargo, así como proponer acciones al personal de acuerdo con las instrucciones de los órganos competentes.
- p. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de la calidad en el personal de Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- q. Supervisar la administración de los fideicomisos encargados al Banco como Fiduciario y la atención de las Comisiones de Confianza.
- r. Coordinar con la Gerencia Red de Agencias y las Subgerencias Macro Región, el cumplimiento de la evaluación de la capacidad de los Puntos de Venta.
- s. Participar en proyectos que formulen las diversas áreas del Banco que tenga impacto y permitan la mejora en las Plataformas de Atención al Cliente de los Puntos de Venta.
- t. Proponer, en coordinación con la Gerencia Red de Agencias y las Subgerencias 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, procurando su permanente capacitación y motivación.
- u. Diseñar, proponer e implementar, en coordinación con las unidades orgánicas internas, las mejoras pertinentes al Sistema de Atención al Usuario, velando por su buen funcionamiento.
- v. Supervisar y coordinar con la Gerencia Red de Agencias y las Subgerencias Macro Región, que el Sistema de Atención al Usuario esté de acuerdo con la normatividad legal vigente en materia de protección al consumidor, transparencia de la información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.
- w. Velar por la oportuna y eficiente atención de los reclamos de los clientes en coordinación con la Subgerencia de Prevención y Tratamiento del Fraude.
- x. Coordinar con la superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, INDECOPI y cualquier otra entidad pública o privada competente, asuntos referidos a la protección del consumidor.
- y. Absolver consultas, emitir informes y recomendaciones a las unidades orgánicas internas que así lo requieran, relacionadas al Sistema de Atención al Usuario, sus componentes y el marco legal que lo regula.
- z. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente General.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente General.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todos los cargos específicos de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### 3.1.b. Secretaria

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Gerente.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Gerencia a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que 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 con las indicaciones de la Gerencia.
- e. Administrar el archivo físico de gestión y los 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.
- j. Mantener actualizado el registro de la ubicación y el responsable de los bienes muebles asignados a la Gerencia, así como de 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 la solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Gerencia, así como de tramitar las reprogramaciones.
- n. Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y la entrega al personal de la Gerencia.
- o. Realizar otras funciones que le asigne el Gerente de Productos e Inclusión Financiera.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente del: Gerente de Productos e Inclusión Financiera.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

### 3.1.c. Denominación del Cargo Específico: Auxiliar Productos e Inclusión Financiera

- a. Distribuir la correspondencia enviada por la Gerencia 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 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 e instalar los equipos que se requieran.
- e. Apoyar en el archivo físico de gestión y los archivos electrónicos de la Gerencia.
- f. Apoyar en el archivo de la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Apoyar en el control del nivel de stock de útiles de oficina, para su reposición.
- h. Apoyar en la recepción de los requerimientos de bienes muebles, bienes corrientes, servicios y otros a través del sistema que corresponda; así como en la verificación de su recepción y distribución a los usuarios de la Gerencia.
- i. Apoyar en el registro y actualización de la ubicación y el responsable de los bienes muebles asignados a la Gerencia, así como de solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- j. Apoyar en el trámite de los viáticos del personal de la Gerencia que viaje en comisión de servicio.
- k. Apoyar en el pedido de formularios y en el control y la entrega al personal de la Gerencia.
- l. Realizar otras funciones que le asigne el Gerente de Productos e Inclusión Financiera.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente de Productos e Inclusión Financiera.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

#### **4 MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA**

##### **4.1 Subgerencia Banca Institucional**

**Misión**

Brindar facilidades crediticias a los organismos y entidades del Gobierno Nacional y Gobiernos Subnacionales; así como diseñar productos y servicios financieros orientados a satisfacer sus necesidades, contribuyendo a la creación de valor para ellos y el Banco, asegurando la continuidad de los negocios.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

##### **4.1.a. Subgerente Banca Institucional**

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- b. Elaborar los contratos y convenios por los servicios bancarios que oferta la Subgerencia, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- c. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- d. Evaluar y proponer los términos y referencias para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- e. Otorgar facilidades crediticias a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, de acuerdo con los límites de autonomía establecidos.
- f. Suscribir los convenios y/o contratos con los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- g. Proponer a la Gerencia, suspender el otorgamiento de créditos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, por propia iniciativa o por recomendación de la Gerencia de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y la detección de Señales de Alerta Temprana.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Velar por el monitoreo y el análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, a fin de identificar sus necesidades.
- i. Proponer, participar y apoyar en el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- j. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Subgerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- k. Informar a la Gerencia sobre los productos y servicios ofrecidos a las entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- l. Gestionar la atención oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- m. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Gerencia le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- n. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Subgerencia, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- o. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- p. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- q. Atender asuntos relacionados con las actividades de la Subgerencia, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Subgerencia atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- r. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Subgerencia.
- s. Asumir ante el Gerente de Productos e Inclusión Financiera los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la unidad orgánica a su cargo.
- t. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente de Productos e Inclusión Financiera.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Banca Institucional.

**4.1.b Supervisor Administrativo Banca Institucional**

- a. Evaluar las solicitudes para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, de acuerdo con las condiciones establecidas por el Banco.
- b. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes el desembolso de los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, manejo del cronograma de pagos correspondiente y refinanciaciones.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Atender las solicitudes de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional para la emisión de Cartas Fianzas, Créditos Documentarios, así como las renovaciones de los mismos.
- d. Efectuar el seguimiento, supervisión y control de los créditos autorizados por la Subgerencia.
- e. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Subgerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- f. Proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- g. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- h. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la Subgerencia, los lineamientos referidos a la gestión y el cumplimiento de metas.
- i. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.1.c. Analista Banca Institucional**

- a. Evaluar las solicitudes para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, de acuerdo con las condiciones establecidas por el Banco.
- b. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes lo referido al desembolso de los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, el manejo del cronograma de pagos correspondiente y las refinanciaciones.
- c. Atender las solicitudes de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional para la emisión de Cartas Fianzas, Créditos Documentarios, así como las renovaciones de los mismos.
- d. Efectuar el seguimiento, supervisión y control de los créditos autorizados por la Subgerencia.
- e. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Subgerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- f. Proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- g. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la Subgerencia, los lineamientos referidos a la gestión y el cumplimiento de metas.
- i. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.1.d. Técnico Banca Institucional**

- a. Apoyar en preparar la información consolidada sobre los créditos directos e indirectos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- b. Apoyar en la instrucción a las unidades orgánicas sobre lo referido a los desembolsos de los créditos otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, el manejo del cronograma de pagos correspondiente y las refinanciaciones.
- c. Registrar, archivar y controlar la documentación de los expedientes de los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, correspondientes a la emisión de Cartas Fianzas, Créditos Documentarios y las renovaciones de los mismos.
- d. Apoyar en el seguimiento y control de los créditos autorizados por la Subgerencia.
- e. Preparar la información necesaria para la elaboración de los informes de solicitud de aprobación de las propuestas de prestación y suscripción de contratos y/o convenios.
- f. Contribuir en la realización de las actividades necesarias para la formalización de los convenios y/o contratos suscritos según la normatividad legal vigente.
- g. Registrar, archivar y controlar los convenios y/o contratos suscritos con los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- h. Registrar, archivar y controlar la documentación de reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a los organismos y entidades públicas que conforman el Gobierno Nacional.
- i. Elaborar y presentar la información relacionada con su competencia.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.1.1 Sección Entidades Públicas**

**Misión**

Brindar facilidades crediticias a los organismos y entidades de los Gobiernos Subnacionales (Gobiernos Regionales y Locales); así como diseñar productos y servicios financieros orientados a satisfacer sus

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

necesidades, contribuyendo a la creación de valor para ellos y el Banco, asegurando la continuidad de los negocios.

### **Funciones específicas a nivel de cargos**

#### **4.1.1.a. Jefe Sección Entidades Públicas**

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y las entidades públicas y otros servicios bancarios administrados por la Sección.
- b. Elaborar los contratos y convenios por los servicios de corresponsalía local, recaudación, cobranza coactiva, cobranza por encargo y otros servicios bancarios que oferta la Sección, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- c. Impartir lineamientos de carácter comercial para la adecuada atención de los servicios de corresponsalía local, recaudación, cobranza coactiva, cobranza por encargo y otros servicios bancarios que oferta la Sección, en las Oficinas de la Red de Agencias y en los diferentes canales de atención del Banco.
- d. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios, en el ámbito de su competencia.
- e. Evaluar y proponer los términos y referencias para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a las entidades públicas.
- f. Otorgar facilidades crediticias a las entidades públicas.
- g. Suscribir los convenios y/o contratos con las entidades públicas, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Sección.
- h. Proponer a la Gerencia, suspender el otorgamiento de créditos a las entidades públicas, por propia iniciativa o por recomendación de la Gerencia de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el Seguimiento y la detección de Señales de Alerta Temprana.
- i. Velar por el monitoreo y el análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a las entidades públicas, a fin de identificar sus necesidades.
- j. Proponer, participar y apoyar en el desarrollo, modificación e implementación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de las entidades públicas.
- k. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Sección, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- l. Informar a la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera sobre los servicios otorgados a las entidades públicas.
- m. Gestionar la atención oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las entidades públicas.
- n. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Gerencia le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- o. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Sección, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- p. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo con el ámbito de su competencia.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- q. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- r. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- s. Atender asuntos relacionados con las actividades de la Sección, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Sección atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- t. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- u. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Sección.
- v. Asumir ante el Subgerente de Banca Institucional los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la unidad orgánica a su cargo.
- w. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente Banca Institucional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Sección Entidades Públicas.

**4.1.1.b. Analista Entidades Públicas**

- a. Evaluar las solicitudes para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a las entidades públicas.
- b. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes lo referido al desembolso de los créditos otorgados a las entidades públicas, el manejo del cronograma de pagos correspondiente y las refinanciacines.
- c. Atender las solicitudes de las entidades públicas para la emisión de Cartas Fianzas, Créditos Documentarios, así como las renovaciones de los mismos.
- d. Realizar los estudios correspondientes para la creación de líneas de créditos para las entidades públicas.
- e. Evaluar la reprogramación del plazo del saldo de los préstamos otorgados a las entidades públicas cuando sea requerido.
- f. Promover y atender la demanda de servicios de corresponsalía local, recaudación, cobranza coactiva, cobranza por encargo y otros servicios bancarios que oferta la Sección.
- g. Proponer a la Jefatura de la Sección el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades y preferencias de las entidades públicas.
- h. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con las entidades públicas, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Sección.
- i. Coordinar con la Gerencia Red de Agencias, la ejecución de las instrucciones comerciales y operativas referidas a los servicios de corresponsalía local, recaudación, cobranza coactiva, cobranza por encargo y otros servicios bancarios que oferta la Sección.
- j. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la Sección, los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Absolver oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados las entidades públicas.
- l. Preparar la información consolidada sobre los créditos otorgados a las entidades públicas convenios y/o contratos celebrados por la Sección, así como de los ingresos generados por los mismos.
- m. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Sección.
- n. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe Sección Entidades Públicas.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.1.1.c. Auxiliar Entidades Públicas**

- a. Registrar, archivar y controlar eficientemente la documentación de los expedientes de los créditos otorgados.
- b. Efectuar el seguimiento, supervisión y control de los créditos autorizados por la Sección.
- c. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Sección, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- d. Apoyar en la promoción de la demanda de servicios de corresponsalía local, recaudación, cobranza coactiva, cobranza por encargo y otros servicios bancarios que oferta la Sección.
- e. Archivar y controlar eficientemente la documentación referida a los convenios suscritos.
- f. Registrar, archivar y controlar eficientemente la documentación referida a dichos reclamos.
- g. Apoyar en la preparación de la información consolidada sobre los créditos otorgados a las entidades públicas convenios y/o contratos celebrados por la Sección, así como de los ingresos generados por los mismos.
- h. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe Sección Entidades Públicas.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.2 Subgerencia Banca Personal**

**Misión**

Diseñar productos y servicios financieros orientados a satisfacer las necesidades de las personas naturales, desde una visión que contribuya a lograr una mayor educación e inclusión financiera de la población, encargándose de la gestión y la prestación del servicio.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.2.a. Subgerente Banca Personal

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y las personas naturales.
- b. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- c. Evaluar y proponer los términos y referencias para el otorgamiento de productos pasivos y créditos para personas naturales.
- d. Negociar y atender la demanda de productos pasivos, activos y otros servicios financieros para las personas naturales.
- e. Supervisar la evaluación de las solicitudes para el otorgamiento de créditos a personas naturales, de acuerdo con las condiciones establecidas por el Banco.
- f. Suscribir los convenios y/o contratos con organismos y entidades públicas pertenecientes a un sector específico, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- i. Dirigir y controlar la cobranza preventiva a los clientes potenciales de alto riesgo crediticio, identificados por la Gerencia de Riesgos.
- j. Proponer a la Gerencia, suspender el otorgamiento de préstamos a determinados clientes pertenecientes a un sector específico, por propia iniciativa o por recomendación de la Gerencia de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el seguimiento y la detección de Señales de Alerta Temprana.
- k. Proponer a la Gerencia el levantamiento de restricciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, para el otorgamiento de nuevos productos y servicios en el ámbito de la competencia de la Subgerencia.
- l. Velar por el monitoreo y el análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a la prestación de productos pasivos y créditos, a fin de identificar sus necesidades.
- m. Proponer, participar y apoyar en el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que atiendan las necesidades de personas naturales en relación a la prestación de productos pasivos y créditos.
- n. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y las metas de negocios establecidas para la Subgerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- o. Informar a la Gerencia sobre la colocación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- p. Gestionar la atención oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- q. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Gerencia le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- r. Efectuar la supervisión y el control de los créditos autorizados por la Subgerencia.
- s. Supervisar la correcta ejecución de los procesos de precalificación y calificación de solicitudes de crédito hipotecario, evaluación del inmueble, estudio de títulos, elaboración de minuta, constitución de la garantía hipotecaria e instruir sus desembolsos, de acuerdo con los límites de autonomía establecidos.
- t. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con organismos y entidades públicas pertenecientes a un sector específico, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- u. Supervisar la labor de las instituciones externas de soporte al proceso de gestión de negocios que realiza la Subgerencia, tales como entidades tasadoras de inmueble, notarías, estudios de abogados, etc.
- v. Coordinar con la Gerencia Red de Agencias, la ejecución de las instrucciones comerciales y operativas referidas a los productos y servicios ofrecidos por la Subgerencia.
- w. Supervisar el proceso de absolución oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- x. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Subgerencia, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- y. Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- z. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- aa. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- bb. Atender asuntos relacionados con las actividades de la Subgerencia, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Subgerencia atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- cc. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- dd. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Subgerencia.
- ee. Asumir ante el Gerente de Productos e Inclusión Financiera los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la unidad orgánica a su cargo.
- ff. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Gerente de Productos e Inclusión Financiera.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Subgerencia Banca Personal.

**4.2.b. Secretaria**

- a. Elaborar las comunicaciones hacia las unidades orgánicas o entidades externas por encargo del Subgerente.
- b. Registrar en el Sistema de Trámite Documentario – STD y disponer el correcto envío de la correspondencia desde la Subgerencia a las diversas unidades orgánicas y entidades externas al Banco.
- c. Recibir, registrar, clasificar y distribuir internamente la correspondencia que ingresa a la Subgerencia, utilizando el Sistema de Trámite Documentario – STD; realizando el seguimiento de su atención.
- d. Actualizar la agenda del Subgerente y coordinar reuniones o concertar citas de acuerdo con las indicaciones de la Subgerencia.
- e. Administrar el archivo físico de gestión y los archivos electrónicos de la Subgerencia.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 Subgerencia.
- 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 Subgerencia, así como solicitar su mantenimiento, reparación o baja.
- k. Tramitar los viáticos del personal de la Subgerencia que viaje en comisión de servicio.
- l. Tramitar la regularización de la asistencia y la solicitud de recibo de movilidad.
- m. Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados a la Subgerencia, así como tramitar las reprogramaciones.
- n. Hacer el pedido de formularios y efectuar el control y entrega al personal de la Subgerencia.
- o. Realizar otras funciones que le asigne el Subgerente de Banca Personal.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.c. Analista Banca Personal**

- a. Elaborar y revisar las estrategias funcionales de los productos a su cargo (activos, pasivos y seguros).
- b. Analizar y elaborar la segmentación de la cartera de clientes, personas naturales, de los productos y servicios a su cargo.
- c. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes lo referido al desembolso de los créditos otorgados por la Subgerencia a las personas naturales y el manejo del cronograma de pagos correspondiente.
- d. Realizar el Análisis FODA y la Matriz FODA de los productos, así como la aplicación de las normas de la SBS a los productos y servicios de la Subgerencia.
- e. Elaborar y proponer mejoras en los procesos de productos y servicios de Banca Personal existentes e identificar los riesgos operativos en los procedimientos y comunicarlos al área correspondiente.
- f. Realizar actividades destinadas a promover la demanda de créditos de consumo e hipotecarios dirigidos a los clientes objetivos.
- g. Elaborar y proponer el diseño y desarrollo de nuevos productos financieros de Banca Personal, así como también, mejoras y actualizaciones de las Directivas y Manuales de Procedimientos de los productos de Banca Personal.
- h. Efectuar el seguimiento y el control de las pruebas de desarrollo, producción y certificación de los nuevos productos y de las mejoras en los ya existentes, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información y áreas pertinentes.
- i. Elaborar las metas anuales y mensuales, por oficina, de los productos de Banca Personal, en coordinación con las áreas pertinentes.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Elaborar y ejecutar la estrategia de comunicación para la fuerza de ventas de las Agencias, de los productos de Banca Personal a su cargo, en coordinación con la Gerencia Red de Agencias.
- k. Realizar el manejo y el análisis de datos y elaborar los cuadros estadísticos, para la segmentación de mercado y la toma de decisiones.
- l. Realizar el manejo y el análisis de consultas y reclamos especializados ingresados por los diversos canales de atención, tales como el aplicativo de Administración Integral Sistema de Reclamos – AISR y otros.
- m. Realizar el análisis y negociación de los convenios con entidades públicas, relacionados con la colocación de productos de Banca Personal, visitas, entre otras coordinaciones.
- n. Realizar el análisis del comportamiento de mercado de clientes de los productos de Banca Personas.
- o. Elaborar información consolidada sobre los productos pasivos, activos y seguros a su cargo, dirigidos a los clientes de Banca Personal, en coordinación con las áreas correspondientes.
- p. Realizar acciones de cobranza preventiva a los clientes potenciales de alto riesgo crediticio, identificados por la Gerencia de Riesgos.
- q. Registrar, archivar y controlar la documentación que sustenta las acciones de cobranza preventiva de los créditos en recuperación.
- r. Conciliar los importes de las primas por seguros de desgravamen e inmobiliario abonados en las cuentas de las Compañías de Seguros, y elaborar los informes de liquidación para el cobro de comisión por colocaciones y utilidades a la Compañía de Seguros.
- s. Elaborar los reportes de estatus mensuales de los productos/ servicios a su cargo.
- t. Elaborar el material de capacitación sobre los productos y servicios de Banca Personal, en coordinación con Gerencia Red de Agencias.
- u. Elaborar las instrucciones comerciales y los procedimientos de venta de los productos, en coordinación con las áreas pertinentes.
- v. Elaborar y efectuar el seguimiento de documentos de gestión, tales como: Plan Comercial, Plan de Incentivos, Plan Operativo, Matriz de Riesgos y otros vinculados a los productos de Banca Personal; así como, elaborar informes, reportes, análisis y otras actividades relacionados de los productos de Banca Personal.
- w. Realizar otras funciones que le asigne el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.d. Técnico Banca Personal**

- a. Preparar la información consolidada sobre los productos y servicios financieros otorgados por la Subgerencia.
- b. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- c. Apoyar en la instrucción de los lineamientos referidos a la gestión y el cumplimiento de metas, al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la Subgerencia.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Revisar el aplicativo interno del registro de Reclamos de los productos de banca personal y absolver oportunamente, con la supervisión y apoyo del Analista, los reclamos y requerimientos de los clientes de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- e. Verificar el registro de las garantías en el sistema, antes de archivar el expediente.
- f. Apoyar en las acciones de cobranza preventiva a los clientes potenciales de alto riesgo crediticio, identificados por la Gerencia de Riesgos.
- g. Elaborar y presentar la información relacionada con su competencia.
- h. Realizar gestiones bancarias con las notarías, u otras instituciones, por encargo del personal de la Subgerencia.
- i. Preparar información de los reportes de los productos de banca personal, de acuerdo a las necesidades que se requiera para su análisis.
- j. Contribuir en la realización de actividades necesarias para formalizar convenios y/o contratos que se suscriban para incrementar la colocación de los productos de banca personal.
- k. Promover y colaborar con las estrategias funcionales y de comunicación de los productos de banca personal.
- l. Preparar la información para apoyar las propuestas de nuevos desarrollos y diseños de productos financieras de banca personal.
- m. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

#### 4.2.1 Sección Crédito Hipotecario

**Misión**

Brindar el servicio financiero de gestión y procesamiento del producto Crédito Hipotecario de acuerdo con la política institucional y el Estatuto del Banco, asegurando la creación de valor para el cliente y el Banco; observando niveles de calidad óptimos en la gestión y la prestación del servicio.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

##### 4.2.1.a. Jefe Sección Crédito Hipotecario

- a. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y las personas naturales.
- b. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- c. Evaluar y proponer los términos, parámetros y condiciones para el otorgamiento de créditos hipotecarios y/o nuevas modalidades de crédito o productos conexos.
- d. Promover, negociar y atender la demanda de créditos hipotecarios para personas naturales, así como de aquellos productos y servicios conexos o relacionados que el Banco ponga en producción.
- e. Liderar, ejecutar y brindar el soporte necesario al personal operativo de los diversos Centros Hipotecarios para que cumplan con las autonomías y sus responsabilidades funcionales en la correcta ejecución de los procesos de precalificación de solicitudes de crédito hipotecario,

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

evaluación del inmueble, tasación y estudio de títulos, constitución de la garantía hipotecaria y el levantamiento de la hipoteca en coordinación y con apoyo de las unidades orgánicas internas pertinentes.

- f. Autorizar el otorgamiento de créditos hipotecarios, de acuerdo con los límites de autonomía establecidos por el Banco.
- g. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- h. Administrar eficientemente los procesos de otorgamiento y realizar el seguimiento del control oportuno de las garantías, previo al desembolso de préstamos.
- i. Proponer a la instancia correspondiente, los lugares donde se instalarán Centros Hipotecarios Descentralizados.
- j. Proponer lineamientos y normas referidas al servicio de créditos hipotecarios y la recuperación de los mismos.
- k. Supervisar la correcta aplicación de los procedimientos en la operatividad de los Centros Hipotecarios Descentralizados.
- l. Coordinar permanentemente con las Subgerencias Macro Región y Administradores de la Red de Agencias, las campañas comerciales y de cumplimiento de metas y de atención del producto en general.
- m. Informar al Subgerente de Banca Personal y al Gerente de Productos e Inclusión Financiera, según sea el caso, sobre los créditos hipotecarios otorgados y su administración.
- n. Efectuar el seguimiento y la detección de señales de Alerta Temprana que podrían afectar el cumplimiento de pago de la cartera crediticia que administra la Sección; formulando los reportes con los correspondientes indicadores y derivarlos a la Subgerencia de Banca Personal.
- o. Administrar y controlar el proceso de otorgamiento de créditos hipotecarios a las personas naturales; así como de, contribuir a la identificación y el tratamiento de los riesgos en dicho proceso, de acuerdo con las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- p. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- q. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de la calidad en el personal de la Sección.
- r. Asumir ante el Subgerente de Banca Personal, los resultados de la gestión de riesgos correspondientes a la unidad orgánica a su cargo.
- s. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Sección.
- t. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Subgerente y/o Gerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Subgerente Banca Personal.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Sección Crédito Hipotecario.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.2.1.b. Analista Crédito Hipotecario

- a. Apoyar en el diseño, desarrollo y ejecución de políticas y estrategias comerciales de créditos hipotecarios y/o nuevas modalidades de crédito o productos conexos.
- b. Elaborar propuestas dirigidas a apoyar la elaboración del Plan de Negocios en lo referido al producto crédito hipotecario.
- c. Proponer términos, parámetros y condiciones para el otorgamiento de créditos hipotecarios y/o nuevas modalidades de crédito o productos conexos.
- d. Brindar soporte operativo y comercial en el manejo del Sistema Informático de Créditos Hipotecarios (SACH-CRHP), a los Centros Hipotecarios y la Red de Oficinas de Lima y Provincias, para el otorgamiento de créditos hipotecarios en todas sus modalidades.
- e. Cumplir y orientar a los Centros Hipotecarios de Lima y Provincias en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos normativos en lo referido al otorgamiento de créditos hipotecarios en todas sus modalidades.
- f. Atender y absolver las consultas de los Centros Hipotecarios y la Red de Oficinas de Lima y Provincias sobre la operatividad del producto crédito hipotecario.
- g. Realizar acciones de capacitación sobre la operatividad del producto crédito hipotecario y el correcto uso del Sistema Informático de Créditos Hipotecarios (SACH-CRHP), a los Centros Hipotecarios y la Red de Oficinas de Lima y Provincias, en coordinación con la Sección Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- h. Administrar el Sistema Informático de Créditos Hipotecarios (SACH-CRHP) que incluye el mantenimiento del tarifario, la implementación de nuevos centros hipotecarios, el registro, la asignación y reasignación de usuarios, Peritos Tasadores y Notarias.
- i. Generar mensualmente los Estados de Situación de Créditos Hipotecarios a los clientes de la cartera vigente.
- j. Realizar acciones de seguimiento de la entrega de los certificados de afiliación a la Póliza de Seguro de Inmueble adquirida por nuestros clientes.
- k. Realizar las coordinaciones con la Gerencia de Tecnologías de Información para el desarrollo e implementación de mejoras a los Sistemas Informáticos, relacionados al producto crédito hipotecario.
- l. Efectuar el seguimiento del Sistema Informático de Créditos Hipotecarios (SACH-CRHP) en el ambiente de Producción, y de ser el caso, realizar las coordinaciones con la Gerencia de Tecnologías de Información para solucionar los inconvenientes que se pudieran presentar.
- m. Monitorear los tiempos de atención de los expedientes de créditos hipotecarios en trámite, en función a los parámetros establecidos para tal efecto, y establecer las medidas correctivas para su mejora de ser el caso.
- n. Mantener actualizado la información de la cartera de colocaciones de créditos hipotecarios.
- o. Monitorear la recuperación de las cuotas de los créditos desembolsados e informar a los Centros Hipotecarios su cartera vencida, con la finalidad de iniciar las gestiones de recuperación prejudicial, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente de Recuperación de Créditos.
- p. Realizar acciones de seguimiento y control a los vencimientos de los parámetros y garantías (bloqueos registrales, cartas fianzas, primer desembolso producto mejora, plazo de vigencia de aprobación del crédito, entre otros), para el otorgamiento de créditos hipotecarios.
- q. Verificar periódicamente el cumplimiento del pago a los Peritos Tasadores y Notarias a nivel nacional.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- r. Elaborar informes de gestión a solicitud de entidades externas (SBS, Clasificadoras de Riesgo, entre otras) y unidades orgánicas internas, según las necesidades de información.
- s. Realizar la identificación, evaluación y segmentación de cartera para identificar clientes potenciales, según las campañas definidas por el Jefe de Sección.
- t. Efectuar el seguimiento de las señales de alerta temprana que podrían afectar el otorgamiento de créditos hipotecarios e informar en forma oportuna lo detectado, según los formatos y plazos establecidos.
- u. Apoyar en la administración y el control del proceso de otorgamiento de créditos hipotecarios; así como, coadyuvar a la identificación y el tratamiento de los riesgos en dicho proceso y proponer las acciones para mitigar los mismos, de acuerdo con las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- v. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe Sección Crédito Hipotecario.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.2.1.c. Analista Crédito Hipotecario - Abogado**

- a. Asesorar legalmente a todos los Centros Hipotecarios del Banco a Nivel Nacional, en temas referidos a observaciones a títulos, coordinación con tasadores, Notarias, funcionarios de otros Bancos y/o Instituciones.
- b. Realizar las acciones referidas al Estudio de Títulos.
- c. Realizar las actividades de revisión y elaboración de los Contratos de créditos hipotecarios.
- d. Realizar las actividades referidas al seguimiento a los Bloqueos y segundos desembolsos por vencer.
- e. Coordinar la adecuación de los documentos de la Sección de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Transparencia de la SBS.
- f. Asesorar legalmente a todos los clientes externos e internos del Banco, en lo referido a la situación del inmueble y/o la procedencia del crédito hipotecario.
- g. Asesorar legalmente en temas relacionados a la elaboración, modificación y/o adecuación de documentos normativos de acuerdo con lo establecido por la SBS, elaboración de nuevos contratos, etc.
- h. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe Sección Crédito Hipotecario.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

**4.2.1.d. Técnico Crédito Hipotecario**

- a. Apoyar en la preparación de la información consolidada sobre los productos y servicios financieros otorgados por la Sección.
- b. Apoyar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Sección.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Apoyar en la instrucción de los lineamientos referidos a la gestión y el cumplimiento de metas, al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la Sección.
- d. Registrar, archivar y controlar los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Sección.
- e. Registrar, archivar y controlar la documentación de reclamos de los clientes de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.
- f. Registrar, archivar y controlar la documentación de los expedientes de clientes de créditos hipotecarios otorgados a las personas naturales.
- g. Verificar el registro de las garantías en el sistema, antes de archivar el expediente.
- h. Elaborar y presentar la información relacionada con su competencia.
- i. Realizar gestiones bancarias en las notarías, u otras instituciones, por encargo del personal de la Sección.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe Sección Crédito Hipotecario.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

#### 4.3 Subgerencia Inclusión Financiera

**Misión**

Diseñar productos y servicios financieros referidos al segmento objetivo de inclusión financiera, orientados a satisfacer las necesidades de las Instituciones Financieras de Intermediación (IFIs) y otras entidades; desde una visión que contribuya a lograr una mayor educación e inclusión financiera de la población; así como negociar los servicios que el Banco brinda a través de los canales virtuales.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

##### 4.3.a. Subgerente Inclusión Financiera

- a. Participar en la implementación de las Líneas de Acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en lo que le corresponda
- b. Mantenerse informado de los indicadores dispuestos en los documentos institucionales de gestión, evaluando permanentemente su desempeño y ejecución a fin de orientar sus actividades hacia el logro de estos.
- c. Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia y dentro del marco legal vigente, a fin de orientar la gestión de negocios entre el Banco y las Instituciones Financieras de Intermediación.
- d. Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios en el ámbito de su competencia.
- e. Promover y atender la demanda de productos y servicios de Instituciones Financieras de Intermediación o las empresas que solicitan los productos y servicios administrados por la Subgerencia.
- f. Solicitar la aprobación de las propuestas de prestación de servicios y suscripción de convenios y/o contratos.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Suscribir los convenios y/o contratos con Instituciones Financieras de Intermediación y otras entidades, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- h. Proponer a la Gerencia, suspender el otorgamiento de productos y servicios administrados por la Subgerencia, por propia iniciativa o por recomendación de la Gerencia de Riesgos u otros, en caso exista un riesgo crediticio elevado para el Banco, según los procedimientos establecidos para el seguimiento y la detección de Señales de Alerta Temprana.
- i. Velar por el monitoreo y el análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los productos y servicios ofrecidos a las Instituciones Financieras de Intermediación, a fin de identificar sus necesidades.
- j. Administrar, en el ámbito de su competencia, la negociación de los servicios que el Banco brinda a través de sus diversos canales virtuales.
- k. Proponer, participar y apoyar en el desarrollo o modificación de nuevos productos y servicios que promuevan la inclusión financiera productiva y transaccional, y atiendan las necesidades y preferencias de las Instituciones Financieras de Intermediación.
- l. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y las metas de negocios establecidas para la Subgerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- m. Informar a la Gerencia sobre los productos y servicios otorgados a las Instituciones Financieras de Intermediación.
- n. Gestionar la atención oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las Instituciones Financieras de Intermediación.
- o. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Gerencia le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- p. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Subgerencia.
- q. Asumir ante el Gerente de Productos e Inclusión Financiera los resultados de la gestión de riesgos correspondientes a la unidad orgánica a su cargo.
- r. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente de Productos e Inclusión Financiera.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende Directamente de: Gerente de Productos e Inclusión Financiera.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Todo los Cargos Especificos de la Subgerencia Inclusión Financiera.

**4.3.b. Supervisor Inclusión Financiera**

**Funciones Específicas:**

- a. Elaborar los proyectos de contratos y convenios por los servicios que oferta la Subgerencia para las Instituciones Financieras de Intermediación, en coordinación con las unidades orgánicas, a fin de contar con la opinión de las Gerencias de Riesgos y Legal.
- b. Mantenerse informado de los indicadores dispuestos en los documentos institucionales de gestión, evaluando permanentemente su desempeño y ejecución a fin de orientar sus actividades hacia el logro de estos.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Preparar los informes necesarios para solicitar la aprobación de las propuestas de prestación y suscripción de contratos y/o convenios.
- d. Realizar las actividades necesarias para la formalización de los convenios y/o contratos suscritos según la normatividad legal vigente, en coordinación con las unidades orgánicas pertinentes.
- e. Monitorear la correcta aplicación y cumplimiento de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Subgerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- f. Proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de nuevos productos, servicios y/o canales que promuevan la Inclusión financiera productiva y transaccional, y atiendan las necesidades y preferencias de las Instituciones Financieras de Intermediación.
- g. Coordinar con la Gerencia Red de Agencias, la ejecución de las instrucciones comerciales y operativas referidas a los productos y servicios ofrecidos por la Subgerencia a las Instituciones Financieras de Intermediación.
- h. Instruir al personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos y servicios administrados por la Subgerencia, los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- i. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- j. Negociar los servicios de intermediación que el Banco brinda a través de sus diversos canales virtuales.
- k. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.3.c. Analista Inclusión Financiera**

- a. Preparar la información para la elaboración de los proyectos de contratos y convenios por los servicios que oferta la Subgerencia para las Instituciones Financieras de Intermediación.
- b. Preparar la información necesaria para la elaboración de los informes de Solicitud de aprobación de las propuestas de prestación y suscripción de contratos y/o convenios.
- c. Mantenerse informado de los indicadores dispuestos en los documentos institucionales de gestión, evaluando permanentemente su desempeño y ejecución a fin de orientar sus actividades hacia el logro de estos.
- d. Promover, analizar y atender la demanda de productos y servicios de Instituciones Financieras de Intermediación.
- e. Contribuir en la realización de las actividades necesarias para la formalización de los convenios y/o contratos suscritos según la normatividad legal vigente.
- f. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos con las Instituciones Financieras de Intermediación, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- g. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Subgerencia.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- i. Absolver e informar oportunamente los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las Instituciones Financieras de Intermediación.
- j. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

#### 4.4 Sección Fideicomisos

**Misión**

Atender los servicios de fideicomisos encargados al Banco como Fiduciario, Fideicomitente, Fideicomisario y atender las Comisiones de Confianza de acuerdo a las normas y disposiciones legales vigentes.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

##### 4.4.a. Jefe Sección Fideicomisos

- a. Diseñar, proponer, elaborar y evaluar el Plan de Actividades Anual de la Sección Fideicomisos.
- b. Informar trimestralmente al Gerente General y al Gerente de Productos e Inclusión Financiera sobre la gestión de la administración de los patrimonios fideicometidos encargados al Banco.
- c. Administrar en forma eficiente los recursos asignados a la Sección, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- d. Formalizar los contratos de las operaciones de fideicomisos y comisiones de confianza según la normatividad legal vigente.
- e. Proponer, participar y supervisar la aplicación y el desarrollo de normas y disposiciones administrativas de los fideicomisos, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- f. Proporcionar al Órgano de Control Institucional, Auditores Externos, Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, así como otros órganos de supervisión, la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones.
- g. Asegurar la correcta contabilización separada del Banco, de los activos y pasivos de cada fideicomiso presentando los estados financieros en la fecha establecida por la Gerencia de Finanzas y Tesorería.
- h. Elaborar las propuestas técnicas y económicas de los nuevos proyectos de fideicomisos que puedan ser requeridos al BN, en coordinación con otras áreas del Banco.
- i. Atender asuntos relacionados con las actividades de la Sección, cuando sea requerida y verificar que el personal de la Sección atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- j. Preparar y presentar para la aprobación ante el Directorio, toda la documentación referida a la aprobación de nuevos Fideicomisos y Comisiones de Confianza.
- k. Promover medidas tendientes al mejoramiento continuo de los procesos realizados en el ámbito de su competencia, además de propiciar la cultura de calidad en el personal de la Sección.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. Firmar en forma conjunta con los apoderados autorizados, todo documento relacionado con acciones establecidas en los contratos de fideicomisos, así como toda acción que involucre actos y contratos de administración y/o disposición de cualquiera de los bienes y/o derechos que integran los patrimonios fideicometidos.
- m. Hacer seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del fiduciario de los contratos de fideicomisos firmados por el Banco de la Nación.
- n. Asumir ante el Gerente de Productos e Inclusión Financiera los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la unidad orgánica a su cargo.
- o. Gestionar la atención oportuna de los reclamos y solicitudes derivados de la prestación del servicio de fideicomisos otorgados a las Entidades u otros organismos del Sector Público y Empresas del Estado, sea como Fiduciario, Fideicomitente y Fideicomisario.
- p. Promover y atender la demanda del servicio de fideicomisos que puedan requerir las Entidades u otros organismos del Sector Público y Empresas del Estado.
- q. Supervisar y gestionar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al Banco de la Nación, cuando participa como fideicomitente y fideicomisario, en coordinación con las áreas internas que corresponda participar, dada la naturaleza de los encargos.
- r. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Gerente de Productos e Inclusión Financiera y Gerente General.

#### **En su Rol como Factor Fiduciario:**

- a. Administrar los bienes y derechos que constituyen el patrimonio de los fideicomisos y comisiones de confianza encargados al Banco, según las condiciones de los contratos constitutivos de los mismos.
- b. Invertir en instituciones financieras o en el mercado de capitales local, los recursos líquidos que integran los patrimonios fideicometidos de acuerdo a lo pactado en los contratos.
- c. Cumplir los encargos que constituyen la finalidad de los patrimonios fideicometidos, realizando para ello los actos, contratos, operaciones, inversiones o negocios que se requiere.
- d. Coordinar los mecanismos de promoción de entrega de acciones, dividendos, valores mobiliarios, recursos en efectivo y/o beneficios a favor de los fideicomisarios.
- e. Guardar reserva fiduciaria sobre los actos y documentos que se relacionen con los fideicomisos.
- f. Preparar un informe o memoria anual, y ponerlo a disposición de los Fideicomitentes y Fideicomisarios de ser el caso, sin perjuicio de su presentación a la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, así como preparar balances y estados financieros de cada fideicomiso, cuando menos una vez al semestre.
- g. Informar periódicamente, según los plazos que se acuerden en los contratos constitutivos de los patrimonios fideicometidos, sobre la gestión de los mismos, a los Fideicomitentes, Fideicomisarios y otras Instituciones involucradas en su administración.
- h. Mantener el control de los gastos efectuados en la administración de los patrimonios fideicometidos.
- i. Coordinar con las Gerencias del Banco involucradas, sobre las actividades relacionadas a los patrimonios fideicometidos.
- j. Asegurar la correcta contabilización separada del Banco, de los activos y pasivos de cada fideicomiso presentando los estados financieros en la fecha establecida de acuerdo Ley.
- k. Supervisar el registro y control de la planilla de pagos de los trabajadores de los fideicomisos, así como la programación de los aportes obligatorios de ley por parte del empleador.
- l. Defender el patrimonio fideicometido preservando de daños físicos como de acciones judiciales o actos extra judiciales que pudieran afectar o mermar su integridad.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Supervisar y verificar el cumplimiento de los términos de contrato de los fideicomisos elaborando los respectivos informes a las unidades orgánicas competentes que lo soliciten.
- n. Administrar de manera independiente al BN, el personal de los fideicomisos en aplicación a lo establecido en los contratos de constitución.
- o. Representar al fideicomiso en todo acto jurídico, incluidas las contrataciones laborales y civiles que - de acuerdo a su naturaleza – requiera cada fideicomiso.
- p. Aprobar las transferencias que correspondan, en forma conjunta con el apoderado designado por el Banco, a través del “Sistema de Administración de transmisiones masivas del BN”.

#### **Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- En su rol como Jefe de la Sección Fideicomiso, depende directamente del: Gerente de Productos e Inclusión Financiera y es responsable de sus funciones como jefe de fideicomiso. Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Sección Fideicomisos.
- En su rol como Factor Fiduciario tiene la responsabilidad de actuar siempre en beneficio del fideicomiso y conservación del patrimonio fideicometido y es responsable ante el Directorio de todo daño causado al fideicomitente y/o al beneficiario por su culpa, salvo caso fortuito o fuerza mayor. Tiene mando directo sobre el personal de los trabajadores del fideicomiso.

#### **4.4.b. Analista Fideicomisos**

- a. Promocionar el servicio de fideicomiso que brinda el Banco de la Nación, a través de talleres, exposiciones y reuniones con Empresas y Entidades del Sector Público a nivel nacional.
- b. Seguimiento a los nuevos proyectos de fideicomiso con Entidades del Sector Público y Empresas del Estado a nivel nacional.
- c. Atender las instrucciones remitidas por los fideicomitentes de acuerdo a las estipulaciones y plazos previstos en los contratos.
- d. Rentabilizar los recursos que integran el patrimonio fideicometido de los fideicomisos, siempre que esté previsto en el contrato de fideicomiso.
- e. Realizar las conciliaciones manuales y/o electrónicas requeridas respecto de las operaciones de cada fideicomiso.
- f. Coordinar con la Subgerencia de Servicios Bancarios y Recaudación - Gerencia de Operaciones, el cumplimiento de las instrucciones y emisión de las notas contables necesarias para la correcta administración del proceso de transferencia de recursos para el cumplimiento del encargo fiduciario.
- g. Guardar reserva de la información procesada relacionada al fideicomiso y sus operaciones.
- h. Efectuar el seguimiento a las alertas que podrían afectar el cumplimiento del encargo fiduciario.
- i. Consolidar la información contable y sustentatoria requerida por los auditores internos y externos.
- j. Atender los requerimientos de información de los fideicomitentes y/o fideicomisarios sobre los fideicomisos encargados al Banco, en lo referente a la administración de los bienes de estos patrimonios.
- k. Consolidar la situación de pago de la comisión de fiducia de los fideicomisos activos de manera mensual, para elaborar el reporte el reporte SUCAVE N° 0303 “Reporte de Retribuciones por Servicios Fiduciarios Impagas (RRSFI)” en el marco de la Resolución SBS N° 4005-2015 para posteriormente remitirlo a la Gerencia de Finanzas y Tesorería - Subgerencia de Contabilidad.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- l. Elaborar el reporte SUCAVE N° 031 “Detalle de Fideicomisos por contrato”, de manera trimestral en cumplimiento de las Resoluciones SBS N° 009-2010 y 1882-2014, donde se informa el total de activo, pasivo y patrimonio e ingresos por servicios fiduciarios, esta información posteriormente es remitida Gerencia de Finanzas y Tesorería – Subgerencia de Contabilidad.
- m. Identificar, registrar, actualizar y/o reevaluar riesgos operacionales relacionados a los factores de riesgo: personas, procesos internos, tecnológicos y eventos externos de la Sección de Fideicomisos en su calidad de Gestores de Riesgo y reportarlos en el Formato de Autoevaluación de Riesgos – FAR de acuerdo a lo establecido en el Manual de Gestión de Riesgo Operacional.
- n. Elaborar el formato de evaluación de riesgos de cumplimiento – FERC de la Sección Fideicomisos en coordinación con la Subgerencia Gestión de Cumplimiento Normativo.
- o. Coordinar con los fideicomitentes, la atención de reclamos que hubieren de los fideicomisarios, de ser el caso.
- p. Reportar diariamente a la Jefatura de la Sección, de registrarse reclamos y consultas de los fideicomitentes y/o fideicomisarios.
- q. Realizar el control y seguimiento de la cartera de inversiones de todos los fondos disponibles de los distintos fideicomisos, coordinado con las áreas vinculadas del Banco, y con las entidades del sistema financiero involucradas en la operatividad.
- r. Conciliar los saldos de los distintos fideicomisos con los contadores de los fideicomisos.
- s. Revisar y visar los Estados Financieros elaborados por la empresa contable encargada de la contabilidad independiente de los fideicomisos para que puedan ser enviadas a los fideicomitentes y en algunos casos a los fideicomisarios, siempre que así lo señale el contrato.
- t. Coordinar con la Subgerencia Mesa de Dinero, el ingreso referido al retorno de las inversiones, así como coordinar el egreso de fondos dentro de los montos establecidos.
- u. Coordinar con la Subgerencia Mesa de Dinero los distintos tipos de cambio que se requieren por la ejecución de las operaciones del fideicomiso.
- v. Instruir a la Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación – Sección Soporte Mesa de Dinero, la ejecución de operaciones de pago y transferencias de fondos de la cartera de fideicomisos.
- w. Atender las instrucciones de pago de planillas de los fideicomisos que lo prevean en aplicación al contrato de “Servicio de transferencia vía sistema de administración de transferencias a través de internet”, realizado por el aplicativo “Sistema de administración de transmisiones masivas” del BN.
- x. Elaborar informes para ser remitidos a los Fideicomitentes y Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, de acuerdo con lo establecido en los contratos, proponiendo mejoras y haciendo seguimiento a las fechas de presentación.
- y. Prestar apoyo a la Jefatura de Sección en aspectos legales relacionados a los fideicomisos y comisiones de confianza a cargo de la Sección.
- z. Esquematizar los proyectos de fideicomisos que incluyen desde los requisitos necesarios para su constitución, análisis de riesgos, propuesta técnica - económica, y proyecto de contrato, para su aprobación.
- aa. Realizar consultas, solicitar opinión y efectuar coordinaciones necesarias con la Gerencia Legal, para la elaboración de los proyectos de contrato, y en casos excepcionales en los que pueda comprometerse el Banco.
- bb. Solicitar a la Gerencia de Riesgos (en casos donde se requiera) opinión especializada.
- cc. Coordinar con la Subgerencia Mesa de Dinero el ingreso o egreso de fondos de los fideicomisos dentro de los montos establecidos; así como los distintos tipos de cambio que se requieren por la ejecución de sus operaciones.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

dd. Autorizar a la Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación, la ejecución de operaciones de pago y transferencias de fondos de la cartera de fideicomisos.

ee. Prestar apoyo a la Jefatura de Sección en la supervisión y cumplimiento de las responsabilidades asignadas al Banco de la Nación, cuando participa como fideicomitente y fideicomisario.

ff. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de la Sección Fideicomisos

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe Sección Fideicomisos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno.

## 5 DISPOSICIONES FINALES

### 5.1. Para Gerentes, Subgerentes y Jefes de Sección

- a. Participar en la elaboración del Plan Estratégico (PEI) y del Plan Operativo del Banco (POI), así como de las modificaciones que correspondan de dichos instrumentos en el marco de la normativa vigente, en coordinación con la Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión.
- b. Liderar la ejecución y el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas asignadas bajo el marco de su competencia en el PEI y POI.
- c. Liderar la adecuada planificación de los recursos presupuestales requeridos para el cumplimiento de sus funciones y de las metas asignadas, así como supervisar la ejecución eficiente de dichos recursos.
- d. Velar por el cumplimiento de los cronogramas, hitos y compromisos de los proyectos asignados a la gerencia, a fin de garantizar la íntegra ejecución de los gastos de capital asociados y presupuestados para el ejercicio en curso.
- e. 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.
- f. Conducir la gestión de los sistemas y procesos de su competencia, en concordancia con las normas de los entes rectores; así como supervisar, evaluar, monitorear su adecuado funcionamiento.
- g. Conducir la implementación de los planes de sensibilización, capacitación y difusión de las disposiciones y documentos referidos a los procesos de su competencia.
- h. Liderar y disponer las acciones pertinentes, en el marco sus competencias, para la absolución y el levantamiento de las recomendaciones formuladas por los órganos de control internos y externos.
- i. 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 a la Seguridad de la Información y al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en su dependencia.
- j. Hacer seguimiento al cumplimiento de los contratos de servicios solicitados por la Gerencia.
- k. Emitir opinión técnica y absolver consultas, dentro del ámbito de su competencia.
- l. Informar al Órgano de Control Institucional de todo evento que represente presuntos hechos irregulares en los cuales el Banco se pueda ver perjudicado económicamente.
- m. Informar al Órgano de Auditoría Interna, todo evento que represente fallas en los procesos operativos y tecnológicos y/o que conlleve conductas indebidas del personal, así como eventos externos que puedan vulnerar la adecuada operatividad de sus áreas.

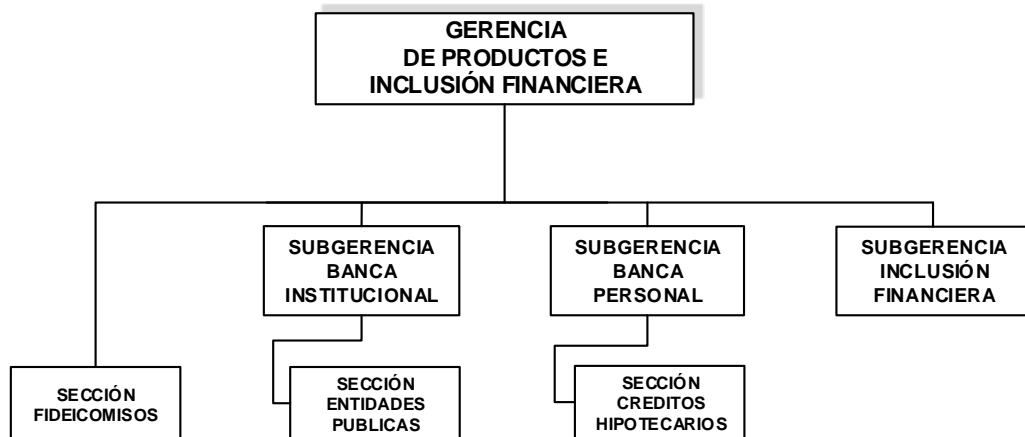
<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n. Proporcionar al Órgano de Control Institucional la información y documentación que le sea solicitada en el desempeño de sus funciones, de conformidad con las normas pertinentes al Sistema Nacional de Control.
- o. Cumplir, en su calidad de Gestor de Riesgos, las responsabilidades y funciones descritas en el Manual de Gestión del Riesgo Operacional.
- p. Realizar otras funciones que le asigne el Directorio, la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General, Gerencia o Subgerencia, según corresponda.

## 5.2. Derogación

El presente Manual de Organización y Funciones deja sin efecto el Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Banca de Desarrollo e Inclusión Financiera BN-MOF-8200-016-01 de fecha 12 de febrero de 2019.

## 6 ORGANIGRAMA



Original aprobado por:

**JUAN CARLOS BUSTAMANTE GONZÁLES**  
Gerente General (e)

Original visado por:

**LUIS MATÍAS STERNBERG PERUGIA**  
Gerente de Productos e Inclusión Financiera

**OSCAR RAÚL PINEDO MEZA**  
Gerente de Planeamiento y Control de Gestión

**LUIS ELMER AVILEZ SILVA**  
Subgerente (e) de Desarrollo Organizacional

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-02 Rev. 1</b>	<b>01 JUNIO 2021</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN