

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

00.00.124.03

Rev. 1: 29 agosto 2022

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

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

## ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN .....	4
1.1.	Finalidad .....	4
1.2.	Alcance .....	4
1.3.	Actualización .....	4
1.4.	Base Legal y/o Administrativa .....	4
1.5.	Responsabilidad .....	4
2.	ESTRUCTURA ORGÁNICA .....	4
3.	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN .....	5
3.1.	Gerencia de Productos e Inclusión Financiera .....	5
3.1.a.	Gerente de Productos e Inclusión Financiera .....	6
3.1.b.	Secretaria .....	8
3.1.c.	Analista Productos e Inclusión Financiera .....	9
3.1.d.	Denominación del Cargo Especifico: Auxiliar Productos e Inclusión Financiera .....	10
3.1.1.	Sección Segmentos .....	11
3.1.1.a.	Jefe Sección Segmentos .....	11
3.1.1.b.	Analista Segmentos .....	12
3.1.2.	Sección Inteligencia Comercial .....	13
3.1.2.a.	Jefe Sección Inteligencia Comercial .....	13
3.1.2.b.	Analista Inteligencia Comercial .....	13
3.1.3.	Sección Desarrollo Comercial y Proyectos ( <i>Canales, Productos y Alianzas</i> ) .....	14
3.1.3.a.	Jefe Sección Desarrollo Comercial y Proyectos ( <i>Canales, Productos y Alianzas</i> ) .....	15
3.1.3.b.	Analista Desarrollo Comercial y Proyectos ( <i>Canales, Productos y Alianzas</i> ) .....	16
3.1.4.	Sección Fideicomisos .....	17
3.1.4.a.	Jefe Sección Fideicomisos .....	17
3.1.4.b.	Analista Fideicomisos .....	19
4.	MISIÓN, FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA .....	21
4.1.	Subgerencia Banca Institucional .....	21
4.1.a.	Subgerente Banca Institucional .....	21
4.1.b.	Técnico Banca Institucional .....	22
4.1.1.	Sección Banca Gobierno Nacional .....	23
4.1.1.a.	Jefe Sección Banca de Gobierno Nacional .....	23
4.1.1.b.	Analista Banca de Gobierno Nacional .....	24
4.1.2.	Sección Banca Gobierno Subnacional .....	25
4.1.2.a.	Jefe Sección Banca de Gobierno Subnacional .....	25
4.1.2.b.	Analista Banca de Gobierno Subnacional .....	26
4.2.	Subgerencia Banca Personal .....	27
4.2.a.	Subgerente Banca Personal .....	27
4.2.b.	Secretaria .....	29
4.2.1.	Sección Crédito Hipotecario .....	30
4.2.1.a.	Jefe Sección Crédito Hipotecario .....	30
4.2.1.b.	Analista Crédito Hipotecario - Comercial .....	31
4.2.1.c.	Analista Crédito Hipotecario - Abogado .....	33
4.2.1.d.	Analista Crédito Hipotecario – Estrategia y Calidad .....	34
4.2.1.e.	Analista Crédito Hipotecario – Procesador .....	35
4.2.1.f.	Técnico Crédito Hipotecario .....	36
4.2.2.	Sección Préstamo Multired .....	36
4.2.2.a.	Jefe Sección Préstamo Multired .....	37
4.2.2.b.	Analista Préstamo Multired - Estrategia y Calidad .....	37
4.2.2.c.	Analista Préstamo Multired - Comercial .....	38
4.2.2.d.	Técnico Préstamo Multired – Soporte Operaciones .....	39
4.2.2.e.	Técnico Préstamo Multired – Reclamos .....	40

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

4.2.3	Sección Tarjeta de Crédito .....	41
4.2.3.a.	Jefe Sección Tarjeta de Crédito.....	41
4.2.3.b.	Analista Tarjeta de Crédito – Estrategia y Calidad .....	42
4.2.3.c.	Técnico Tarjeta de Crédito – Soporte Operaciones .....	44
4.2.3.d.	Técnico Tarjeta de Crédito – Reclamos.....	46
4.2.4	Sección Banca Seguros.....	46
4.2.4.a.	Jefe Sección Banca Seguros.....	47
4.2.4.b.	Analista Banca Seguros – Estrategia y Calidad.....	48
4.2.4.c.	Técnico Banca Seguros – Soporte Operaciones .....	49
4.2.4.d.	Técnico Banca Seguros – Reclamos.....	49
4.2.5	Sección Crédito Vehicular.....	50
4.2.5.a.	Jefe Sección Crédito Vehicular .....	50
4.2.5.b.	Analista Crédito Vehicular.....	51
4.2.5.c.	Analista Crédito Vehicular – Abogado.....	53
4.2.5.d.	Analista Crédito Vehicular – Estrategia y Calidad.....	53
4.2.5.e.	Analista Crédito Vehicular – Procesador .....	54
4.2.5.f.	Técnico Crédito Vehicular – Soporte y Reclamos.....	55
4.3	Subgerencia Inclusión Financiera.....	56
4.3.a.	Subgerente Inclusión Financiera .....	56
4.3.b.	Analista Inclusión Financiera .....	57
4.3.1	Sección Desarrollo y Seguimiento .....	57
4.3.1.a.	Jefe Sección Desarrollo y Seguimiento .....	58
4.3.1.b.	Analista Desarrollo y Seguimiento .....	59
4.3.2	Sección Banca Privada.....	59
4.3.2.a.	Jefe Sección Banca Privada .....	60
4.3.2.b.	Analista Banca Privada- Crédito IFIS .....	60
4.3.2.c.	Analista Banca Privada – Oficina Compartida .....	61
4.4	Subgerencia Productos Pasivos.....	62
4.4.a.	Subgerente Productos Pasivos.....	62
4.4.b.	Analista Productos Pasivos .....	63
5	DISPOSICIONES FINALES.....	64
5.1.	Para Gerentes, Subgerentes y Jefes de Sección .....	64
5.2.	Derogación .....	65
6	ORGANIGRAMA .....	65

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</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.
- 1.4.4 Acuerdo de Directorio N° 2384 del 16 de Diciembre 2021, que aprueba la modificación del Cuadro de Asignación de Personal-CAP del Banco de la Nación.

[1.4.5. Acuerdo de Directorio N° 2397 del 17 de marzo de 2022, que aprueba la modificación de la Estructura Organizacional Básica, Reglamento de Organización y Funciones y Cuadro de Asignación de Personal – CAP del Banco de la Nación.](#)

### 1.5. Responsabilidad

El gerente es responsable de las funciones que se realizan en la unidad orgánica a su cargo. Asimismo, los Subgerentes 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

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Sección Segmentos
- Sección Inteligencia Comercial
- Sección Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas)
- Sección Fideicomisos

### ÓRGANOS DE LÍNEA

- **Subgerencia Banca Institucional**
  - Sección Banca Gobierno Nacional
  - Sección Banca Gobierno Subnacional
- **Subgerencia Banca Personal**
  - Sección Créditos Hipotecarios
  - Sección Préstamo Multired
  - Sección Tarjeta de Crédito
  - Sección Banca Seguros
  - Sección Crédito Vehicular
- **Subgerencia Inclusión Financiera**
  - Sección Desarrollo y Seguimiento
  - Sección Banca Privada.
- **Subgerencia Productos Pasivos**

## 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 Financieras de Intermediación. 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 Financieras de Intermediación (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.
- 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 Tecnologías de Información y de Planeamiento y Control de Gestión, 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.
- 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 a la Gestión de Conducta de Mercado, velando por su buen funcionamiento.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- v. Supervisar y coordinar con la Gerencia Red de Agencias y las Subgerencias Macro Región, que Gestión de Conducta de Mercado esté de acuerdo con la normatividad legal vigente en materia de protección al consumidor, transparencia de la información, atención al cliente 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 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 requieran, relacionadas a la Gestión de Conducta de Mercado, 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.

**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 (\*) *correos electrónicos* 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 clientes.
- 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.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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. Analista Productos e Inclusión Financiera**

- a. Registrar las recomendaciones asignadas a la Gerencia, contenidas en los informes emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Contraloría General de la República, Auditorías Externas, Órgano de Auditoría Interna y Órgano de Control Institucional.
- b. Elaborar los Planes de Acción para la Implementación de Recomendaciones contenidas en los informes de los diferentes Órganos de Control, para su remisión al área de control correspondiente.
- c. Preparar para la firma del Gerente, las comunicaciones a las áreas que correspondan, para que procedan a implementar las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión y control.
- d. Preparar las comunicaciones a los órganos de supervisión y control, cuando corresponda, informando las acciones adoptadas para la implementación de las recomendaciones formuladas.
- e. Efectuar el seguimiento y monitoreo de las medidas correctivas adoptadas por las áreas de la Gerencia, para implementar las recomendaciones formuladas por los órganos de supervisión y control.
- f. Asesorar y realizar reuniones/Comités con el personal del área asignado el seguimiento de medidas correctivas, con el propósito de impulsar la implementación de las recomendaciones y conciliar las posiciones de las mismas.
- g. Elaborar para conocimiento de la Gerencia, reportes de la situación y estado del seguimiento de medidas correctivas, general y por cada una de sus áreas.
- h. Atender los requerimientos de información de los diferentes Comités que participe o genere la Gerencia.
- i. Registrar los pedidos dirigidos a la Gerencia, formulados en las sesiones de Directorio, efectuar su seguimiento y gestionar su atención oportuna con las diferentes áreas.
- j. Emitir opiniones, ayudas memorias o informes sobre la gestión comercial, administrativa u otros aspectos relevantes del Banco que son solicitados por la Gerencia.
- k. Elaborar, en coordinación con las diferentes áreas, el Plan de Negocios cada cinco años así como sus modificaciones, para aprobación de la Gerencia y posterior presentación ante la Gerencia General.
- l. Realizar el seguimiento periódico al Plan de Negocios, a fin de revisar el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de los plazos establecidos.
- m. Elaborar, en coordinación con las diferentes áreas, el Plan Comercial anual así como sus modificaciones, para aprobación de la Gerencia y posterior presentación ante la Gerencia General.
- n. Realizar el seguimiento periódico al Plan Comercial, a fin de revisar el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de los plazos establecidos.
- o. Revisar los proyectos de normativa interna remitidos por las áreas de Gerencia, para la visación del Gerente.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- p. Elaborar, en coordinación con las diferentes áreas, el Plan anual de capacitación para aprobación de la Gerencia y posterior envío a la Gerencia de RRHH, así como facilitar su ejecución según los cronogramas aprobados.
- q. Proponer, documentar y realizar el seguimiento a los indicadores que cada una de las áreas proponga para el control y la mejora de su gestión grupal e individual.
- r. Realizar los trámites administrativos necesarios para la gestión de recursos humanos, logística y de presupuesto que requiera la Gerencia, en coordinación con cada una de las áreas.
- s. Elaborar, en coordinación con cada una de las áreas, el presupuesto anual de gastos de operación y su provisión, así como el seguimiento mensual para su ejecución y modificaciones.
- t. Consolidar en coordinación con las áreas de la Gerencia, el Formato Anual de Riesgos de Operación con sus respectivos Planes de Acción y Kriss, para aprobación de la Gerencia y Posterior envío a la Gerencia de Riesgos, dentro de los plazos establecidos por la normativa interna.
- u. Cumplir los encargos asignados por el Gerente General y Asesor de la Gerencia General (\*) y/o asesor de la Gerencia.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**3.1.d. 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.
- 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: Ninguno.

### 3.1.1. Sección Segmentos

#### Misión

*(\*) Liderar el desarrollo y la implementación de iniciativas estratégicas de marketing y de soluciones innovadoras atendiendo las necesidades de los segmentos por ciclo de vida del cliente y que contribuyan a cumplir los objetivos comerciales como adquisición rentable, venta cruzada, retención y fidelización de clientes, entre otros.*

#### Funciones específicas a nivel de cargos

##### 3.1.1.a. Jefe Sección Segmentos

- (\*) Diseñar, desarrollar e implementar modelos de gestión, así como iniciativas y campañas de marketing para los segmentos de personas naturales y jurídicas.*
- Diseñar e implementar la oferta de valor para los clientes de los segmentos con la finalidad de expandir el mercado, alineado al modelo de negocio y necesidades de los clientes.*
- Definir e implementar la estrategia de adquisición y vinculación para los clientes de los segmentos a través de necesidades por clúster y la adecuada asignación de ofertas.*
- Coordinar con las áreas de Productos, Marketing, Experiencia al Cliente, Tecnología, entre otros, los requerimientos para mejorar la adquisición de clientes, venta cruzada, y fidelización de los segmentos con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la oferta de valor.*
- Definir y desarrollar campañas tácticas según la identificación de insights de los segmentos. Estas campañas se presentan en el Comité de Oferta de Valor.*
- Responsable del planteamiento y gestión de gastos relaciones a los beneficios otorgados a clientes de los segmentos controlando los niveles según presupuesto de marketing.*
- Coordinar con los gerentes macroregionales de red de agencias y otros canales de colocación de productos financieros para asegurar y garantizar que estén equipados con la información para la adquisición de los grupos de clientes/segmentos objetivos.*
- Monitorear la rentabilidad del portafolio y los estados resultados por segmento mediante la identificación de indicadores claves.*
- Monitorear la correcta aplicación y cumplimiento de los lineamientos referidos a la gestión, establecidas para la Gerencia, por parte del personal a su cargo.*
- Proponer a la Gerencia el desarrollo o modificación de segmentos de clientes que promuevan la Inclusión financiera productiva y transaccional.*
- (\*)*
- 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.*
- (\*)*
- (\*)*
- Instruir al personal encargado del desarrollo o mejora de los segmentos de clientes, los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de indicadores.*
- Participar en la elaboración y aprobación de los nuevos documentos normativos que permitan formalizar los segmentos de clientes desarrollados.*

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

(\*)

- n. 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 Sección Segmentos.

**3.1.1.b. Analista Segmentos**

- a. Elaborar y revisar los documentos relacionados con la formulación de nuevos segmentos de clientes o evaluación de los existentes.
- b. Analizar las propuestas de mejora para cada uno de los segmentos de clientes a su cargo.
- c. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes, lo referido a la formalización de las mejoras y/o desarrollos de nuevos segmentos de clientes para su correcta implementación
- d. Realizar el Análisis FODA y la Matriz FODA de los productos, así como revisar la aplicación de las normas regulatorias a los segmentos de clientes establecidos.
- e. Elaborar y proponer mejoras en los procesos de evaluación y análisis, que se realizan en el área
- f. Realizar actividades destinadas a promover la mejora de los actuales segmentos de clientes, así como los nuevos segmentos dirigidos a los clientes objetivo.
- g. Desarrollar los nuevos segmentos de clientes, desde su análisis y diseño, hasta su implementación.
- h. Elaborar la documentación de los proyectos asignados a su cargo, en coordinación con las áreas pertinentes, para solicitar su aprobación ante las instancias correspondientes de la administración.
- i. Participar en la estrategia de comunicación de los nuevos segmentos implementados, en coordinación con las áreas de la Gerencia.
- j. Realizar el manejo y el análisis de datos, así como elaborar los cuadros estadísticos para sustentar la mejora o diseño de los segmentos de clientes.
- k. Realizar el manejo y el análisis de la información que brindan los diferentes aplicativos del Banco, para apoyarse en el diseño y mejora de los segmentos de clientes.
- l. Realizar el análisis del comportamiento de mercado de cada uno de los segmentos de clientes, para los productos de la Gerencia
- m. Elaborar información consolidada sobre los segmentos de clientes a su cargo, en coordinación con las áreas correspondientes.
- n. Elaborar los reportes de estatus mensuales de las actividades asignadas a su cargo.
- o. Coordinar la elaboración y ejecución de encuestas a los clientes de cada uno de los segmentos identificados, con las áreas correspondientes, para la identificación de nuevas oportunidades de negocio o mejora de los actuales productos.
- p. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

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

### 3.1.2. Sección Inteligencia Comercial

#### Misión

Brindar información indispensable a la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera y sus diferentes áreas, para responder a las demandas de datos que estas presenten, analizando y mejorando la performance de ventas, perfiles de clientes actuales y potenciales/nuevos, así como los indicadores para la toma de decisiones y mejora de procesos.

#### Funciones específicas a nivel de cargos

##### 3.1.2.a. Jefe Sección Inteligencia Comercial

- a. Realizar actividades destinadas a promover la demanda de los productos dirigido al cliente objetivo del Banco.
- b. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para la Gerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en cada área.
- c. Opinar y/o proponer a la Jefatura el desarrollo o modificación de los productos que atiendan las necesidades y preferencias de (\*) los clientes objetivos.
- d. Coordinar con las áreas de la Gerencia la elaboración de las instrucciones comerciales, referidas a los productos y servicios ofrecidos por la Gerencia.
- e. Supervisar y/o participar en la implementación de sistemas informáticos que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Gerencia.
- f. Proponer alternativas de solución para la implementación de las recomendaciones de los Órganos de Control referidas a los productos y servicios de la Gerencia
- g. Revisar y coordinar la elaboración de información o base de datos requeridas por las diferentes áreas internas del Banco o para las actividades de gestión comercial de la Gerencia.
- h. Revisar y coordinar la elaboración oportuna del informe de Señales de Alerta Temprana (\*)
- i. Supervisar y coordinar la entrega oportuna de la matriz del formato de autoevaluación de riesgos operativos.
- j. 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 Sección Inteligencia Comercial.

##### 3.1.2.b. Analista Inteligencia Comercial

- a. Elaborar los reportes de control estadístico necesarios para el análisis de la información de resultados referentes a los productos de la Gerencia.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Proponer a la Jefatura, el desarrollo o modificación de nuevos reportes estadísticos que atiendan las necesidades y preferencias de información para el personal de la Gerencia.
- c. Elaborar los informes de comportamiento del Sistema Financiero relacionado con productos de la Gerencia, ofrecidos a las personas naturales e Instituciones, a fin de identificar sus necesidades.
- d. Preparar la información consolidada sobre los productos de la Gerencia, dirigidos a las personas naturales e Instituciones.
- e. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos ofertados por la Gerencia.
- f. Definir los requerimientos de información para los actuales y nuevos productos, a fin de remitir a la Gerencia de Tecnologías de Información las especificaciones necesarias que detallen los cambios y/o mejoras en los procesos automáticos relacionados.
- g. Coordinar la alta y baja de las aplicaciones informáticas comerciales utilizadas por el personal del área en el ambiente de producción.
- h. Coordinar la creación y asignación de usuarios y claves de acceso para el personal del área, así como asegurar la correcta la alta y baja en los aplicativos correspondientes a la gestión comercial, para cada uno de ellos.
- i. Elaborar los reportes de estatus mensuales de los proyectos asignados a su cargo.
- j. Realizar el manejo y el análisis de la información que brindan los diferentes aplicativos del Banco, para apoyarse en el diseño y mejora de los productos.
- k. Elaborar información consolidada sobre los proyectos asignados a su cargo, en coordinación con las áreas correspondientes.
- l. Efectuar el seguimiento de las pruebas de desarrollo, certificación y pase a producción de los requerimientos de Tecnología, en coordinación con la Gerencia de Tecnologías de Información y áreas pertinentes.
- m. Realizar el manejo y el análisis de datos, así como elaborar los cuadros estadísticos para sustentar cada una de las propuestas diseñadas por el área.
- n. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**3.1.3. Sección Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas)**

**Misión**

Gestionar la relación con las empresas, entidades privadas y públicas para dar a conocer los productos y servicios financieros que ofrece el Banco, además asegurar la implementación de los proyectos estratégicos transversales en la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera, con el objetivo de aprovechar las oportunidades de mercado.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### 3.1.3.a. Jefe Sección Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas)

- a. Gestionar las condiciones contractuales de los convenios, contratos y alianzas comerciales asegurando el cumplimiento de las políticas y normas establecidas por el Banco.
- b. Liderar el proceso de elaboración y aprobación de los documentos normativos que permitan formalizar las alianzas comerciales tramitadas por el área.
- c. Liderar el proceso de aprobación de los desarrollos que se realicen durante la implementación de las alianzas comerciales, a fin de asegurar su correcta gestión.
- 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. Supervisar el desarrollo comercial y las alianzas realizadas, con el objetivo de obtener un crecimiento en los ingresos percibidos por cada operación.
- f. 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.
- g. Supervisar la preparación de los informes necesarios para solicitar la aprobación de las propuestas de alianzas comerciales y el desarrollo comercial de la Gerencia
- h. Supervisar la correcta aplicación de las alianzas comerciales desarrolladas, a fin de incrementar su demanda de los productos de la Gerencia y los ingresos generados para el Banco.
- i. Monitorear la correcta aplicación y cumplimiento de los lineamientos referidos al desarrollo comercial de la Gerencia, por parte del personal a su cargo.
- j. Proponer a la Gerencia nuevas alianzas comerciales o el término de las mismas, para promover la Inclusión financiera productiva y transaccional.
- k. Promover la mejora de las actuales alianzas comerciales, a las cuales se les buscará dar un valor agregado que le permitan destacar y fidelizar a los clientes.
- l. Instruir al personal encargado de las alianzas y desarrollo comercial, los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de indicadores
- m. Planificar la gestión, ejecución e implementación de los proyectos de la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera (involucrando áreas como: operaciones, TI, riesgos, logística, entre otros).
- n. Liderar el arranque y seguimiento de los proyectos de lanzamiento de nuevos proyectos.
- o. Liderar la implementación de los proyectos transversales encargados por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- p. Participar en los planes de mitigación de riesgos identificados en su sección e implementar acciones para levantar las observaciones realizadas por los entes de control interno y externo.
- q. 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 Sección Desarrollo Comercial y Proyectos.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### 3.1.3.b. Analista Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas)

- a. Elaborar y revisar los documentos de cada una de las alianzas comerciales que le sean encargadas para su desarrollo.
- b. Analizar las propuestas de alianzas comerciales que reciba el área para la mejora cada uno de los productos de la Gerencia.
- c. Instruir a las unidades orgánicas correspondientes, lo referido a la formalización de alianzas y desarrollo comercial, para su correcta implementación.
- d. Elaborar y proponer mejoras en los procesos comerciales existentes a la Gerencia
- e. Realizar actividades destinadas a promover la mejora de las alianzas comerciales, para beneficio de los clientes objetivo.
- f. Desarrollar las nuevas alianzas comerciales, desde su análisis y diseño hasta su implementación.
- g. Elaborar la documentación de las alianzas asignadas a su cargo, en coordinación con las áreas pertinentes, para solicitar su aprobación ante las instancias correspondientes de la administración.
- h. Participar en la estrategia de comunicación de las nuevas alianzas comerciales, en coordinación con las áreas de la Gerencia.
- i. Realizar el manejo y el análisis de datos, así como elaborar los cuadros estadísticos para sustentar las alianzas y el desarrollo comercial de los productos.
- j. Realizar el manejo y el análisis de la información que brindan los diferentes aplicativos del Banco, para apoyarse durante la toma de decisiones entre diferentes alternativas de alianzas comerciales
- k. Realizar el análisis del comportamiento de las diferentes empresas comerciales afines con las necesidades de los clientes del Banco, para proponer a la jefatura la suscripción de acuerdos comerciales.
- l. Elaborar información consolidada sobre los acuerdos comerciales a su cargo, en coordinación con las áreas correspondientes.
- m. Realizar actividades destinadas a promover la demanda de los productos dirigidos al cliente objetivo.
- n. Realizar el análisis y negociación de los convenios o alianzas comerciales con Instituciones, relacionadas con la colocación de los productos, visitas, entre otras coordinaciones.
- o. Desarrollar la estructura del proyecto, definición de metodología e informes de solución analítica.
- p. Evaluar el impacto de la implementación de mejoras mediante el análisis costo/beneficio.
- q. Articular con las áreas los diferentes requerimientos, coordinando reuniones y planes de seguimiento con todos los equipos involucrados garantizando así, el logro de los objetivos.
- r. Participar en los procesos de implementación de los proyectos transversales encargados por la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera.
- s. Realizar otras funciones afines a la misión de la unidad orgánica a su cargo y las que le sean asignadas por el Jefe de Sección.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Depende directamente del: Jefe de Sección Desarrollo Comercial y Proyectos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno

### 3.1.4. 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

##### 3.1.4.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.
- 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 integren 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.
- 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.

**3.1.4.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.
- 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

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

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.
- u. 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.
- v. Coordinar con la Subgerencia Mesa de Dinero los distintos tipos de cambio que se requieren por la ejecución de las operaciones del fideicomiso.
- w. Instruir a la (\*) Sección Soporte Mesa de Dinero, la ejecución de operaciones de pago y transferencias de fondos de la cartera de fideicomisos.
- x. 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.
- y. 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.
- z. Prestar apoyo a la Jefatura de Sección en aspectos legales relacionados a los fideicomisos y comisiones de confianza a cargo de la Sección.
- aa. 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.
- bb. 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.
- cc. Solicitar a la Gerencia de Riesgos (en casos donde se requiera) opinión especializada.
- dd. 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.
- ee. Autorizar a la Subgerencia Servicios Bancarios y Recaudación, la ejecución de operaciones de pago y transferencias de fondos de la cartera de fideicomisos.
- ff. 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

gg 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.

#### 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.
- 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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. 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 Banca Gobierno Nacional**

**Misión**

Brindar facilidades crediticias a los organismos y entidades del Gobierno Nacional; 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**

**4.1.1.a. Jefe Sección Banca de Gobierno Nacional**

- 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 del Gobierno Nacional y otros servicios bancarios administrados por la Sección.
- b. Impartir lineamientos de carácter comercial para la adecuada atención de los servicios bancarios que oferta la Sección, en las Oficinas de la Red de Agencias y en los diferentes canales de atención del Banco.
- 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 las entidades del Gobierno Nacional.
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.
- j. 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 GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- k. Gestionar la atención oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las entidades del Gobierno Nacional.
- l. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Gerencia le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- m. Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- 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. 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.
- p. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- q. 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.
- r. Asumir ante el Subgerente de Banca Institucional los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la unidad orgánica a su cargo.
- s. 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 Banca Gobierno Nacional.

#### **4.1.1.b. Analista Banca de Gobierno Nacional**

- 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.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente del: Jefe de Sección Banca de Gobierno Nacional.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Ninguno

**4.1.2. Sección Banca Gobierno Subnacional**

**Misión**

Brindar facilidades crediticias a los organismos y entidades del Gobierno Subnacional; 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**

**4.1.2.a. Jefe Sección Banca de Gobierno Subnacional**

- 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.
- Impartir lineamientos de carácter comercial para la adecuada atención de los servicios bancarios que oferta la Sección, en las Oficinas de la Red de Agencias y en los diferentes canales de atención del Banco.
- Brindar apoyo en la elaboración del Plan de Negocios, en el ámbito de su competencia.
- Evaluar y proponer los términos y referencias para el otorgamiento de créditos directos e indirectos a las entidades públicas.
- Otorgar facilidades crediticias a las entidades públicas.
- Suscribir los convenios y/o contratos con las entidades públicas, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Sección.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Informar a la Gerencia de Productos e Inclusión Financiera sobre los servicios otorgados a las entidades públicas.
- Gestionar la atención oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a las entidades públicas.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 Sección, 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. 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.
- r. 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.
- s. Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- t. 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.
- u. Asumir ante el Subgerente de Banca Institucional los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la unidad orgánica a su cargo.
- v. 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 Banca Gobierno Subnacional.

**4.1.2.b. Analista Banca de Gobierno Subnacional**

- 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 refinanciamientos.
- 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 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.
- 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 Banca Gobierno Subnacional.
- 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

#### 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 (\*) crediticios para personas naturales.
- d. Negociar y atender la demanda de productos (\*) activos y seguros para las personas naturales.
- e. Supervisar la evaluación de las solicitudes para el otorgamiento de créditos y seguros 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. 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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 (\*) créditos y seguros, 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 (\*) créditos y seguros.
- 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.
- 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

**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.
- f. Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.
- g. Coordinar el envío de la documentación archivada a la Sección Archivo Central, en cumplimiento de la normativa correspondiente.
- h. Recibir y realizar llamadas telefónicas además de enviar y recibir (\*) **correos electrónicos** según las necesidades de la 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.2.1 Sección Crédito Hipotecario

##### Misión

Brindar el servicio financiero de gestión, diseño, mejora y arquitectura del producto crédito hipotecario; así mismo, el procesamiento de las solicitudes de crédito generadas por la Red de Agencias de Lima, 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 (unidades de proceso a nivel nacional) para que cumplan con las autonomías y sus responsabilidades funcionales en la correcta ejecución de los procesos de precalificación de solicitudes de crédito hipotecario, evaluación del inmueble, tasación y estudio de títulos, hasta la constitución de la garantía hipotecaria, 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, según corresponda.
- g. Representar los intereses de la Sección Crédito Hipotecario en los convenios interinstitucionales o contratos de servicios con terceros, de acuerdo a los poderes otorgados por el Banco.
- h. 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.
- i. Administrar eficientemente los procesos de otorgamiento y realizar el seguimiento del control oportuno de las garantías, previo al desembolso de préstamos.
- j. Proponer a la instancia correspondiente, los lugares donde se instalarán las unidades de proceso de otorgamiento de Créditos Hipotecarios denominada "Centros Hipotecarios Descentralizados".
- k. Proponer lineamientos y normas referidas al servicio de créditos hipotecarios.
- l. Supervisar la correcta aplicación de los procedimientos en la operatividad de los Centros Hipotecarios Descentralizados.
- m. 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.
- n. 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.

**4.2.1.b. Analista Crédito Hipotecario - Comercial**

- 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. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.
- h. Verificar que se cumpla con la generación mensual de los Estados de Situación / Estados de Cuenta de Créditos Hipotecarios a los clientes de la cartera vigente.
- i. Elaborar y ejecutar la estrategia de comunicación para la fuerza de ventas de las Agencias de los productos a su cargo, en coordinación con la Gerencia Red de Agencias.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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. Elaborar las instrucciones comerciales y los procedimientos de venta de los productos, en coordinación con las áreas pertinentes.
- l. Analizar las bases de datos internas del producto, para proporcionar la información requerida por la Jefatura.
- m. Gestión de piezas y material publicitario, merchandising, comunicación a clientes internos y externos en coordinación con las Unidades involucradas.
- n. Seguimiento a vigencia de Tarifarios y campañas autorizadas por la (\*) Gerencia de Finanzas y Tesorería.
- o. 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.
- p. 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.
- q. 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.
- r. Mantener actualizado la información de la cartera de colocaciones de créditos hipotecarios, buscando la automatización continua en coordinación con las áreas competentes.
- s. Realizar la revisión, adecuación y actualización permanente de Manuales y Directivas del producto.
- t. Absolver y Brindar seguimiento en la atención de reclamos y/o requerimientos externos e internos vinculados al servicio, realizando las coordinaciones con las áreas pertinentes, en plazo establecido por la Jefatura.
- u. Realizar capacitaciones, brindar reportes de cumplimiento de metas, pago de incentivos, publicidad (lanzamiento de campañas), monitoreo del Call Center, brindar atención al cliente a través de distintos medios de comunicación (correo, WhatsApp, consultas enviadas a través de la página Web del Banco de la Nación, cartas, etc.).
- v. Recibir los expedientes Precalificados enviados por las Agencias y Oficinas Especiales y realizar la evaluación crediticia del cliente, de acuerdo a límites de autonomías y a través del aplicativo CRHP-SACH, de acuerdo a la Directiva del producto.
- w. Revisar la documentación de los clientes y evaluar la capacidad de pago del cliente y su cónyuge o conviviente de ser el caso.
- x. Revisar el reporte de la Central de Riesgos SBS del cliente y su cónyuge o conviviente de ser el caso y verificar el historial crediticio del cliente y su cónyuge o conviviente de ser el caso.
- y. Solicitar y analizar consulta del cliente en las listas de prevención de LA/FT.
- z. Verificar y dar conformidad a los ingresos presentados por el cliente y su cónyuge o conviviente de ser el caso.
- aa. Coordinar, gestionar y dar seguimiento la relación Cliente – Aseguradora. Enviar datos de contacto del cliente a la aseguradora, asegurar la gestión de los exámenes médicos por parte de la aseguradora, respuesta de la aseguradora sobre la DPS, aceptación y aprobación de sobretasa; y en caso de Rechazo de la DPS, desaprobar el crédito hipotecario.
- bb. Aprobar la evaluación crediticia del cliente y Recabar firmas según los límites de autonomía.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- cc. Desaprobar el crédito hipotecario en el aplicativo CRHP – SACH, si el cliente no califica acorde con los parámetros de crédito hipotecario BN.
- dd. Realizar informes para Sub-Gerencia de Riesgos Crediticios y Financieros, Comité de Créditos, Gerencia de Productos e Inclusión Financiera y Directorio sobre evaluación crediticia de los clientes.
- ee. 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.
- ff. 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.
- gg. 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.
- hh. Gestión de la disponibilidad de fondos de AFP para cuota inicial o amortización de créditos hipotecarios, de acuerdo a la Normatividad vigente, en coordinación con la Gerencia de Operaciones.
- ii. Gestión de los Recursos Humanos de la Sección Crédito Hipotecario, tales como: vacaciones, licencias, descansos médicos, asistencia, entre otros.
- jj. 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. Efectuar las acciones referidas a los Estudios de Títulos y Registros Públicos.
- c. Realizar las actividades de revisión y elaboración de los Contratos de créditos hipotecarios
- d. Coordinar las actividades referidas al seguimiento y suscripción de los acuerdos comerciales con las Inmobiliarias.
- e. Realizar las actividades referidas al seguimiento a los Bloqueos y segundos desembolsos por vencer de las diversas modalidades de Crédito Hipotecario.
- f. Coordinar la adecuación de los documentos de la Sección de acuerdo con lo establecido en la Normativa interna y externa, incluyendo la elaboración de nuevos contratos.
- g. 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.
- h. Asesorar legalmente en temas relacionados a la elaboración, modificación y/o adecuación de documentos normativos de acuerdo con lo establecido por la SBS, INDECOPI, ÓRGANOS DE Control Interno, entre otros.
- i. Monitorear y/o validar los servicios realizados por terceros relacionados a estudios de títulos, notariales, estudios de abogados, tasadores y otros que estén vinculados a la Sección Crédito Hipotecario y/o al producto crédito hipotecario.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- j. Dictar capacitaciones en el ámbito de su competencia.
- k. 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. Analista Crédito Hipotecario – Estrategia y Calidad**

- a. Proponer términos, parámetros y condiciones para el otorgamiento de créditos hipotecarios y/o nuevas modalidades de crédito o productos conexos.
- b. Realizar la identificación, evaluación y segmentación de cartera para identificar clientes potenciales, según las campañas definidas por el Jefe de Sección.
- c. Realizar actividades destinadas a promover la demanda de créditos hipotecarios dirigidos a los clientes objetivos.
- d. Coordinar la elaboración de estudios de mercado, dirigidos a conocer a profundidad las preferencias de los clientes de crédito hipotecario.
- e. Proponer a la (\*) [Gerencia de Finanzas y Tesorería](#) la modificación de las tarifas y comisiones.
- f. Revisar periódicamente las solicitudes para el otorgamiento de Créditos Hipotecarios a personas naturales, a fin de asegurar que estas se encuentren de acuerdo a las condiciones establecidas por el Banco.
- g. Realizar el análisis del micro y macroentorno que podría afectar las colocaciones del producto.
- h. Analizar las estrategias que permitan realizar una diferenciación y posicionamiento del producto.
- i. Elaborar la estrategia de ventas de los Créditos Hipotecarios otorgados por la Sección a las personas naturales, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes.
- j. Efectuar el seguimiento y control de los Créditos Hipotecarios autorizados para la Sección.
- k. Gestionar las bases de datos de clientes precalificados y potenciales de las diversas modalidades de crédito hipotecario.
- l. Realizar el análisis y negociación de los convenios con entidades públicas, relacionados con la colocación de créditos hipotecarios, visitas, entre otras coordinaciones.
- m. Apoyar en la gestión de campañas de promoción del producto.
- n. Proponer a la Jefatura de la Sección, el desarrollo o modificación de nuevos Créditos Hipotecarios que atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- o. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los Créditos Hipotecarios ofrecidos a las personas naturales a fin de identificar sus necesidades.
- p. Coordinar con la Sección Segmentos la formulación de las estrategias para cada uno de los segmentos identificados, a fin de brindarles la mejor oferta de Créditos Hipotecarios para ellos.
- q. Coordinar la evaluación del proceso de venta de Créditos Hipotecarios a fin de mejorar la calidad de atención a los clientes.
- r. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los Créditos Hipotecarios ofertados por la Sección.
- s. Coordinar la evaluación del proceso de venta de Créditos Hipotecarios, a fin de mejorar la calidad de atención a los clientes.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- t. Alinear todas las actividades de la Sección, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos del Banco, incluyendo las propuestas de mejora de procesos que considere conveniente a realizarse.
- u. Elaborar informes de gestión a solicitud de entidades externas (SBS, Clasificadoras de Riesgo, entre otras) y unidades orgánicas internas, según las necesidades de información.
- v. Brindar atención a observaciones y requerimientos de Auditores internos, externos y órganos Regulatorios y/o entidades externas.
- w. Dar seguimiento al FAR y KRIS cuatrimestrales.
- x. Proponer la actualización del manual de funciones, conforme sean asignadas nuevas tareas al proceso de venta de los Créditos Hipotecarios, que requieran la atención recurrente del personal de la Sección.
- y. 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.e. Analista Crédito Hipotecario – Procesador**

- a. Recibir el expediente de las evaluaciones crediticias aprobadas.
- b. Realizar la gestión con el perito tasador, remitir documentos del inmueble y recibir el informe de tasación.
- c. Coordinar y enviar al cliente la Carta de Pre – Aprobación, número de expediente y relación de documentos que solicita el Banco sobre el inmueble.
- d. Recibir, verificar y validar los documentos del Inmueble presentados por el cliente, dentro de los 90 días de enviada la Carta de Pre – Aprobación.
- e. Solicitar y analizar la consulta del vendedor en Listas de Prevención de LA/FT.
- f. Gestionar con el abogado la elaboración del Estudio de Títulos y Carta Fianza.
- g. Participar en la elaboración de la minuta (Contrato de Crédito y Garantía Hipotecaria), y gestionar la firma de contratos con clientes y Notarios.
- h. Coordinar con notaría la inscripción en Registros Públicos (bloqueo registral, Escritura Pública, Pago de Derechos e Impuestos, Independización Registral) y toma de firmas.
- i. Formalizar el desembolso y convocar al cliente (y cónyuge o conviviente de ser el caso) para firma de la Constancia y Cronograma.
- j. Registrar la Garantía Hipotecaria en el aplicativo CRHP - SACH.
- k. Coordinar el archivo de los expedientes físicos y a través del aplicativo CRHP – SACH de los expedientes procesados en Lima.
- l. Dar atención a los requerimientos de Auditoría con relación a los créditos hipotecarios procesados en Lima y provincia.
- m. Revisar y adecuar los manuales y directivas (Normativo) con relación a lo que le corresponde.
- n. Brindar soporte y capacitaciones a los procesadores de provincia.
- o. Verificar periódicamente el cumplimiento del pago a los Peritos Tasadores y Notarias a nivel nacional.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

p. 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.f. 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.
- 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.

**4.2.2 Sección Préstamo Multired**

**Misión**

Investigar, seleccionar e impulsar el desarrollo de productos de crédito a su cargo, para otorgar oportunidades de financiamiento a personas naturales, que le permita obtener dinero en efectivo para satisfacer cualquier necesidad económica como pagar una deuda, financiar estudios, entre otros; considerando numerosos factores y se apoya de los insumos que le brindan las secciones Inteligencia Comercial y Segmentos. Se soporta en los diferentes canales de venta que tiene el Banco.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.2.2.a. Jefe Sección Préstamo Multired

- a. Efectuar la supervisión y control del proceso de otorgamiento del Préstamo Multired en los diferentes canales de atención, bajo los lineamientos autorizados por la Subgerencia, a fin de asegurar su correcta ejecución.
- b. Supervisar las actividades comerciales destinadas a promover la demanda del préstamo Multired, dirigidos a los clientes objetivos.
- c. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para el producto Préstamo Multired, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial, en los canales de atención habilitados
- d. Opinar y/o proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de nuevas modalidades de Préstamos, que atiendan las necesidades y preferencias de los clientes del Banco.
- e. Coordinar con la Subgerencia Gestión del Cliente, la ejecución de las instrucciones comerciales y operativas referidas al Préstamo Multired
- f. Supervisar la implementación de sistemas informáticos, a fin de asegurar el buen funcionamiento del producto
- g. Supervisar el proceso de absolución oportuna de los reclamos derivados de la prestación del producto Préstamo Multired, otorgado a los clientes del Banco
- h. Supervisar la implementación del desarrollo o modificación del producto Préstamo Multired, en coordinación con la Sección (\*) Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas).
- i. Supervisar la implementación de las recomendaciones de los diferentes Órganos de Control referidas al producto Préstamo Multired
- j. Validar la información del producto Préstamo Multired que será entregada a las diferentes áreas internas y/o externas del Banco, a solicitud de dichas áreas o con fines comerciales.
- k. Supervisar la implementación de las alternativas de reprogramación de los créditos que se generan con el producto Préstamo Multired
- l. Supervisar la entrega oportuna del formato de autoevaluación de riesgos operativos, cumplimiento normativo, calidad de servicio y otros órganos de control interno.
- m. Monitorear el avance en la implementación de los requerimientos relacionados con tecnología de información, solicitados para el producto Préstamo Multired
- n. Supervisar y validar las mejoras y actualizaciones de las Directivas y Manuales de Procedimientos y Formatos Contractuales del producto Préstamo Multired

#### 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 Préstamo Multired.

#### 4.2.2.b. Analista Préstamo Multired - Estrategia y Calidad

- a. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los Préstamos Multired ofrecidos a las personas naturales a fin de identificar sus necesidades.
- b. Realizar actividades destinadas a promover la demanda de créditos de consumo e hipotecarios dirigidos a los clientes objetivos.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- c. Realizar el análisis y negociación de los convenios con entidades públicas, relacionados con la colocación de productos de Banca Personal, visitas, entre otras coordinaciones.
- d. Elaborar el material de capacitación sobre los productos y servicios de Banca Personal, en coordinación con Gerencia Red de Agencias.
- e. Coordinar la evaluación del proceso de venta de Préstamos Multired a fin de mejorar la calidad de atención a los clientes.
- f. Efectuar el seguimiento y control de los Préstamos Multired autorizados para la Sección.
- g. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los Préstamos Multired ofertados por la Sección.
- 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 los reportes de estatus mensuales de los productos/ servicios a su cargo.
- j. Elaborar información consolidada sobre los productos activos a su cargo, dirigidos a los clientes de Banca Personal, en coordinación con las áreas correspondientes.
- k. Proponer la actualización de su manual de funciones, conforme sean asignadas nuevas tareas al proceso de venta de los Préstamos Multired, que requieran la atención recurrente del personal de la Sección.
- l. Alinear todas las actividades de la Sección, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos del Banco, incluyendo las propuestas de mejora de procesos que considere conveniente a realizarse.
- m. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.2.c. Analista Préstamo Multired - Comercial**

- a. Apoyar en el diseño, desarrollo y ejecución de políticas y estrategias comerciales de Préstamos Multired y/o nuevas modalidades de Préstamos o productos conexos.
- b. Elaborar las metas anuales y mensuales, por oficina, de los productos de Banca Personal, en coordinación con las áreas pertinentes.
- c. 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.
- d. Elaborar las instrucciones comerciales y los procedimientos de venta de los productos, en coordinación con las áreas pertinentes.
- e. Cumplir y orientar a la Red de Oficinas de Lima y Provincias en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos normativos en lo referido al otorgamiento de Préstamos Multired en todas sus modalidades.
- f. Atender y absolver las consultas de la Red de Oficinas de Lima y Provincias sobre la operatividad del producto Préstamos Multired.
- g. Realizar acciones de capacitación sobre la operatividad del producto Préstamos Multired y el correcto uso del Sistema Informático de Préstamos Multired (SIPM-Saraweb), a la Red de Oficinas

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

de Lima y Provincias, en coordinación con la Sección Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.

- h. Efectuar el seguimiento de las señales de alerta temprana que podrían afectar el otorgamiento de Préstamos Multired e informar en forma oportuna lo detectado, según los formatos y plazos establecidos.
- i. Coordinar la evaluación del proceso de venta de Préstamos Multired a fin de mejorar la calidad de atención a los clientes
- j. Apoyar en la administración y el control del proceso de otorgamiento de Préstamos Multired; 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.
- k. Proponer términos, parámetros y condiciones para el otorgamiento de Préstamos Multired y/o nuevas modalidades de Préstamos o productos conexos.
- l. Brindar soporte operativo y comercial en el manejo del Sistema Informático de Préstamos Multired (SIPM-Saraweb), a la Red de Oficinas de Lima y Provincias, para el otorgamiento de Préstamos Multired en todas sus modalidades.
- m. Monitorear los tiempos de atención de los expedientes de Préstamos Multired en trámite, en función a los parámetros establecidos para tal efecto, y establecer las medidas correctivas para su mejora de ser el caso.
- n. Administrar el Sistema Informático de Préstamos Multired (SIPM-Saraweb) que incluye el mantenimiento del tarifario, la implementación de nuevas oficinas, el registro, la asignación y reasignación de usuarios.
- o. Realizar las coordinaciones con la Gerencia de Tecnologías de Información para el desarrollo e implementación de mejoras a los Sistemas Informáticos, relacionados al producto Préstamos Multired.
- p. Efectuar el seguimiento del Sistema Informático de Préstamos Multired (SIPM-Saraweb) en el ambiente (\*) *con la Subgerencia Producción*, y de ser el caso, realizar las coordinaciones con la Gerencia de Tecnologías de Información para solucionar los inconvenientes que se pudieran presentar.
- q. Mantener actualizado la información de la cartera de colocaciones de Préstamos Multired.
- r. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.2.d. Técnico Préstamo Multired – Soporte Operaciones**

- a. 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. 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.
- c. Registrar, archivar y controlar los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Sección.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. 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.
- 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. Registrar, archivar y controlar la documentación de los expedientes de clientes de Préstamos Multired otorgados a las personas naturales.

(\*)

(\*)

(\*)

- g. Apoyar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Sección.
- h. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Subgerencia.
- i. Apoyar en la preparación de la información consolidada sobre los productos y servicios financieros otorgados por la Sección.
- j. Elaborar y presentar la información relacionada con su competencia.
- k. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

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

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

#### **4.2.2.e. Técnico Préstamo Multired – Reclamos**

- a. 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.
- b. Registrar, archivar y controlar la documentación de los expedientes de clientes de Préstamos Multired otorgados a las personas naturales.

(\*)

(\*)

(\*)

- c. Apoyar en la preparación de la información consolidada sobre los productos y servicios financieros otorgados por la Sección.
- d. Elaborar y presentar la información relacionada con su competencia.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Registrar, archivar y controlar la documentación de reclamos de los clientes de productos y servicios financieros otorgados a las personas naturales.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

h. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

#### 4.2.3 Sección Tarjeta de Crédito

**Misión**

Investigar, seleccionar e impulsar el desarrollo del producto Tarjeta de Crédito, así como analizar el mercado y la competencia para permitir a los clientes realizar pagos u obtener dinero hasta el límite de crédito fijado, sin necesidad de tener en ese momento fondos; considerando numerosos factores y se apoya de los insumos que le brindan las secciones Inteligencia Comercial y Segmentos.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

##### 4.2.3.a. Jefe Sección Tarjeta de Crédito

- a. Efectuar la supervisión y control del proceso de otorgamiento del producto tarjeta de crédito en los diferentes canales de atención, bajo los lineamientos autorizados por la Subgerencia, a fin de asegurar su correcta ejecución.
- b. Supervisar las actividades comerciales destinadas a promover la demanda de tarjetas de crédito, dirigidos a los clientes objetivos.
- c. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para el producto Tarjeta de Crédito, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial, en los canales de atención habilitados
- d. Opinar y/o proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de nuevas Tarjetas de Crédito, que atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- e. Coordinar con la Subgerencia Gestión del Cliente la ejecución de las instrucciones comerciales y operativas referidas a las Tarjetas de Crédito del Banco
- f. Supervisar y/o participar en la implementación de sistemas informáticos en coordinación con el Procesador externo del producto Tarjeta de Crédito, a fin de asegurar el buen funcionamiento del producto
- g. Supervisar el proceso de absolución oportuna de los reclamos derivados de la prestación del producto Tarjeta de Crédito, otorgado a las personas naturales.
- h. Supervisar la implementación del desarrollo o modificación del producto Tarjeta de Crédito, en coordinación con la Sección (\*) Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas).
- i. Supervisar la implementación de las recomendaciones de los diferentes Órganos de Control referidas al producto Tarjeta de Crédito.
- j. Validar la información del producto tarjeta de crédito que será entregada a las diferentes áreas internas y/o externas del Banco, a solicitud de dichas áreas o con fines comerciales.
- k. Proponer y hacer seguimiento a las acciones que permitan el cumplimiento de las metas de captación, facturación y clientes del producto, en coordinación con las áreas correspondientes
- l. Proponer, implementar y hacer seguimiento al despliegue de las estrategias del producto de tarjeta de crédito, a través de un análisis de mercado con el conocimiento del consumidor para entregar resultados satisfactorios en tiempo, presupuesto, mejora de los márgenes y eficiencia

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- m. Planificar, diseñar e implementar el plan de negocios y campañas para incentivar la demanda del producto, el incremento de la facturación, la activación de clientes y el incremento de clientes con saldo.
- n. Hacer seguimiento y análisis de resultados de las campañas y/o pilotos del producto con la finalidad de definir estrategias de negocio y/o rediseñar/implementar mejoras en caso sea necesario con el enfoque Riesgo-rentabilidad.
- o. Proponer e implementar mejoras funcionales de la tarjeta de crédito para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado y nuevas disposiciones regulatorias.
- p. Alinear todas las actividades de la Sección, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos del Banco, incluyendo las propuestas de mejora de procesos que considere conveniente a realizarse.
- q. Supervisar la administración del Contrato de servicios con la marca de la tarjeta de crédito.
- r. Supervisar la implementación de las alternativas de reprogramación de los créditos que se generan con el producto tarjeta de crédito
- s. Supervisar la entrega oportuna de los formatos de autoevaluación de riesgos operativos, cumplimiento normativo, calidad de servicio y otros órganos de control interno.
- t. Monitorear el avance en la implementación de los requerimientos relacionados con tecnología de información, solicitados para el producto tarjeta de crédito
- u. Supervisar y validar las mejoras y actualizaciones de las Directivas y Manuales de Procedimientos y Formatos Contractuales del producto Tarjeta de crédito

**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 Tarjeta de Crédito.

**4.2.3.b. Analista Tarjeta de Crédito – Estrategia y Calidad**

- a. Apoyar Efectuar el seguimiento del portafolio de productos Tarjeta de Crédito autorizados para la Sección.
- b. Efectuar el seguimiento de las señales de alerta temprana que podrían afectar el otorgamiento del Producto y proponer planes de acción
- c. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los Tarjetas de Crédito a fin de identificar mejoras en aspectos tecnológicos, funcionales y procesos.
- d. Proponer, ejecutar y hacer seguimiento a los planes de acción del producto y/o proyectos regulatorios para absolver las observaciones y/o recomendaciones de los organismos de control con impacto en los procesos y/o funcionalidades del producto, con el menor impacto en el negocio.
- e. Realizar gap análisis de cumplimiento de políticas para verificar la coherencia y las brechas en relación con las regulaciones, además de los impactos en la experiencia del cliente, alineadas al apetito de riesgo y proponer planes de acción.
- f. Coordinación de auditorías internas y externas; actuar como el punto de contacto principal; asegurar respuestas completas y oportunas y proporcionar informes de progreso a la dirección.
- g. Participar en 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.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Administrar el Sistema Informático de Tarjeta de Crédito (SITC) así como el VisionPlus que incluye el mantenimiento, la implementación de nuevas oficinas, el registro, la asignación y reasignación de usuarios.
- i. Realizar las coordinaciones con la Gerencia de Tecnologías de Información para el desarrollo e implementación de mejoras a los Sistemas Informáticos, relacionados al producto Tarjeta de Crédito.
- j. Proponer a la Jefatura de la Sección, el desarrollo o modificación de funcionalidades y/o producto Tarjetas de Crédito que atiendan las necesidades y preferencias del público objetivo.
- k. Revisar periódicamente las solicitudes para el otorgamiento de Tarjetas de Crédito a personas naturales, a fin de asegurar que estas se encuentren de acuerdo a las condiciones establecidas por el Banco.
- l. Elaboración y seguimiento de mapas de procesos y manuales de procedimientos; coordinar revisiones frecuentes.
- m. Revisión de los materiales y procesos internos para garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y legales y para garantizar que los riesgos de cumplimiento se identifiquen y aborden de manera adecuada.
- n. Coordinar con la Sección Segmentos la formulación de las estrategias para cada uno de los segmentos identificados, a fin de brindarles la mejor oferta de Tarjetas de Crédito para ellos.
- o. Participar en la implementación de nuevos sistemas mejoras funcionales que permitan un buen funcionamiento de los Tarjetas de Crédito ofertados por la Sección.
- p. Realizar visitas periódicas a las unidades de negocios para coordinar aspectos de la calidad del servicio, publicidad y venta.
- q. Apoyar en el diseño, desarrollo y ejecución de mejoras en el modelo de negocio del producto.
- r. Identificar las oportunidades, tendencias y buenas prácticas que permitan optimizar la experiencia del cliente, mejorar la conversión del canal de venta y fortalecer los niveles de uso del producto en los diferentes establecimientos.
- s. Proponer a la Jefatura de la Sección, el desarrollo o modificación de funcionalidades y/o producto Tarjetas de Crédito que atiendan las necesidades y preferencias del público objetivo.
- t. Apoyar en el control del proceso de otorgamiento de Tarjeta de Crédito; 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.
- u. Proponer términos, parámetros y condiciones para el otorgamiento de Tarjeta de Crédito, así como nuevos productos y/o funcionalidades.
- v. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los Tarjetas de Crédito ofrecidos a las personas naturales a fin de identificar sus necesidades.
- w. Hacer seguimiento a la implementación de las estrategias de adquisición, activación, uso, retención y fidelización de clientes de tarjeta de crédito.
- x. Proponer las metas anuales y mensuales de captación, facturación y stock de clientes en coordinación con su jefatura y las áreas pertinentes.
- y. Ejecución y monitoreo del plan de marketing para adquisición, activación, uso, retención y fidelización de clientes de tarjeta de crédito.
- z. Realizar propuestas de acciones comerciales y/o campañas comerciales para cumplir con las metas definidas para los productos de tarjeta de crédito.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- aa. Coordinar, implementar y realizar seguimiento a las campañas segmentadas con las diferentes Unidades del Banco.
- bb. Elaborar y analizar los reportes de la Sección de los principales drivers de las diferentes acciones y/o campañas comerciales que se realicen.
- cc. Gestión de piezas publicitarias, material POP, merchandising, comunicación clientes internos y externos en coordinación con las Unidades involucradas.
- dd. Gestión de documentación del producto empleada durante el proceso de venta y otorgamiento del producto: tarifario, documentos de contratación, fórmulas y ejemplos, welcome kit, formularios, brochures informativos, etc.
- ee. Realizar acciones de capacitación sobre atributos del producto y el correcto uso de los aplicativos empleados en el proceso de otorgamiento de la Tarjeta, en coordinación con la Sección Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- ff. Participar con las Unidades involucradas, en el desarrollo e implementación de mejoras en los procesos y/o funcionalidades de los productos de tarjeta de crédito.
- gg. Participar en la identificación formalización de alianzas comerciales que ayuden a incrementar el portafolio de clientes de tarjeta de crédito.
- hh. Proponer, implementar y realizar el seguimiento de acciones comerciales con aliados comerciales vigentes con el fin de potenciar el uso de la tarjeta de crédito y la fidelización de los clientes.
- ii. Controlar de manera eficiente el presupuesto asignado de marketing destinado a las acciones comerciales que se realicen con nuestras alianzas.
- jj. Elaborar Gantt (calendarización) de las acciones comerciales que se realizan con nuestras alianzas.
- kk. Revisar el plan de comunicación de las campañas comerciales con las alianzas (mix de medios, estrategia de comunicación y propuesta creativa) y definición del presupuesto por campaña.
- ll. Realizar visitas a las alianzas y contactar con los responsables para coordinar y realizar seguimiento de los acuerdos establecidos, así como el mantenimiento de las relaciones de la empresa con las alianzas asignadas.
- mm. Desarrollar e implementar señalética e identificación de uso de la tarjeta en los diferentes establecimientos afiliados a nivel nacional.
- nn. Elaborar el material de capacitación sobre el producto en coordinación con las Unidades involucradas.
- oo. Realizar visitas periódicas a las unidades de negocios para coordinar aspectos de la calidad del servicio, publicidad, promoción y venta.
- pp. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.3.c. Técnico Tarjeta de Crédito – Soporte Operaciones**

- a. Brindar Brindar soporte operativo en el manejo del Sistema Informático de Tarjeta de Crédito (SITC-Saraweb) y otros aplicativos relacionados con el producto (MIG), a la Red de Oficinas de Lima y Provincias, para el otorgamiento de Tarjeta de Crédito en todas sus modalidades.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Brindar soporte operativo a la Red de Oficinas de Lima y Provincias durante el proceso de otorgamiento de tarjeta de crédito, resolviendo incidencias con las plataformas.
- c. Atender y absolver las consultas de la Red de Oficinas de Lima y Provincias sobre la operatividad del producto Tarjeta de Crédito.
- d. Apoyo en atender los requerimientos de Tarjeta de Crédito que ingresan a través de los anexos y del correo Soporteoperativotc@bn.com.pe de todas las agencias a Nivel Nacional:
  - Anulaciones de tarjeta de crédito según corresponda.
  - Desvinculación de la tarjeta y anulación de la línea de crédito existente en el sistema (liberación en el MIG)
  - Envío de estados de cuenta en coordinación con (\*) la Gerencia de Tecnologías de Información
  - Actualización de datos para envío de estados de cuenta o notificaciones del producto
  - Aplicación de desbloqueo manual a través del VisionPlus según lo indicado por la Sección.
  - Abono de Saldos a Favor en la cuenta de ahorros del cliente según corresponda
  - Actualización de la cuenta de ahorro del cliente según lo solicitado por agencia.
- e. Apoyo en las actividades requeridas para hacer efectiva la reprogramación de la deuda de tarjeta de crédito.
- f. *Ejecutar la instrucción de refinanciamiento de la TC en coordinación con la (\*) Sección Canales y Negociación.*
- g. Ejecutar la liquidación de siniestros en el VisionPlus según instrucción remitida por Cía. de
- h. Realizar la regularización de liquidación de siniestros, depósito de Saldo a favor y bloqueos en caso de siniestro en el VisionPlus según corresponda.
- i. Procesar las solicitudes de eprogramaciones por Estado de Emergencia recibas a través de la página web del Banco.
- j. Ejecutar las solicitudes de abono (Operación para contra cargar) que envían la Subgerencia Atención Centralizada de Reclamos en el VP opción BN003.
- k. Coordinar el envío de la Tarjeta Platinum a Agencia según corresponda.
- l. 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.
- m. Orientar a la Red de Oficinas de Lima y Provincias en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos normativos en lo referido al otorgamiento del Producto Tarjeta de Crédito.
- n. Contribuir en la realización de actividades comerciales de la Sección para incrementar la facturación, saldos y clientes de Tarjeta de crédito.

(\*)

(\*)

(\*)

- o. 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 GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- p. Apoyar en la implementación de mejoras en procesos y/o desarrollo en los aplicativos diversos de TC que permitan el buen funcionamiento de los productos de tarjeta de crédito.
- q. Apoyar en la preparación de la información consolidada sobre los productos y servicios financieros otorgados por la Sección.
- r. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.3.d. Técnico Tarjeta de Crédito – Reclamos**

- a. Realizar el seguimiento y control de ingresos, soluciones y pendientes de atención de reclamos y solicitudes dentro de los plazos comprometidos y/o exigidos por las entidades reguladoras, cumpliendo las metas propuestas por su Jefatura y/o la Subgerencia.
- b. Ejecutar operaciones y regularizaciones en las cuentas de los clientes, de acuerdo al análisis realizado a los reclamos y/o solicitudes, en concordancia a los lineamientos de Riesgo Operacional para la correcta clasificación y cuadro de los eventos de pérdida y condonaciones.
- c. Registrar en el sistema de Atención de Reclamos y Solicitudes, las regularizaciones realizadas en cada uno de los requerimientos asignados.
- d. Consolidar los sustentos físicos correspondientes a los reclamos y/o solicitudes en el expediente del cliente, para su posterior envío a custodia (físico y/o virtual según corresponda).
- e. Identificar las incidencias presentadas en la ejecución del proceso de atención de sus casos y/o regularización de las cuentas de los clientes y comunicarlas a las áreas correspondientes para mejora de los procesos o sistemas del Banco.
- f. Identificar las oportunidades de mejora en el proceso de atención al cliente brindando la retroalimentación a los involucrados.
- g. Cumplir con la participación de las capacitaciones en desarrollo de sus funciones a cargo y aquellas definidas por la Gerencia, para dar cumplimiento a las normas que regulan a las empresas del Sistema Financiero.
- h. Cumplir con las responsabilidades establecidas en los documentos normativos vigentes.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.4 Sección Banca Seguros**

**Misión**

Comercializar productos de seguros y/o Microseguros Personales de acuerdo a las necesidades de los clientes y/o usuarios con la mayor cobertura posible y precio accesible, generando inclusión financiera y rentabilidad al Banco de la Nación.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.2.4.a. Jefe Sección Banca Seguros

- a. Efectuar Gestionar los productos existentes y proponer nuevos seguros/microseguros de acuerdo a la demanda del mercado que generen rentabilidad e inclusión financiera.
- b. Formular, diseñar y ejecutar estrategias comerciales en alianza con las Cia's. Aseguradoras, a fin de incrementar las afiliaciones de seguros a nivel nacional y en todos sus canales donde comercializa los seguros personales.
- c. Generar propuestas de experiencia al cliente, en el proceso de vida del cliente/usuario y desde la activación su póliza, a través del buen servicio y rapidez de atención.
- d. Generar y diseñar propuesta de valor para maximizar la venta de seguros en canales digitales y/o alternos.
- e. Generar mejoras de los procesos de venta, post venta y operación de la comercialización de los seguros, así como la administración de la cartera de seguros.
- f. Incrementar la persistencia del Stock activo de cada producto de los seguros personales con el soporte y experiencia de las Cia's Aseguradoras, maximizando la experiencia de cliente.
- g. Diseñar y proponer mejoras e innovación de los productos existentes ofertados para el cliente/usuario, así como coordinar con las áreas respectivas.
- h. Identificar nuevos mercados para los productos existentes, así como identificar, evaluar y cuantificar las oportunidades actuales del mercado para nuevos productos (inclusión financiera).
- i. Efectuar la supervisión y control del proceso de venta de seguros en los diferentes canales de atención, bajo los lineamientos autorizados por la Subgerencia, a fin de asegurar su correcta ejecución.
- j. Supervisar las actividades comerciales destinadas a promover la demanda de los seguros comercializados por el Banco, dirigidos a sus clientes objetivos.
- k. Negociar con las Compañías de Seguros, las mejores condiciones técnicas y comerciales, para el cliente y para el Banco.
- l. Supervisar y/o participar en la implementación de sistemas informáticos en coordinación con el Broker de Seguros o las Compañías de Seguros, a fin de asegurar el buen funcionamiento del producto
- m. Supervisar la atención oportuna de los reclamos realizados por los clientes, derivados de la comercialización de los seguros.
- n. Supervisar la implementación del desarrollo o modificación de los seguros comercializados por el Banco, en coordinación con la Sección (\*) Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas).
- o. Supervisar la implementación de las recomendaciones de los diferentes Órganos de Control referidas a los seguros comercializados por el Banco.
- p. Validar la información de los seguros comercializados, que será entregada a las diferentes áreas internas y/o externas del Banco, a solicitud de dichas áreas o con fines comerciales.
- q. Supervisar la entrega oportuna de los formatos de autoevaluación de riesgos operativos, cumplimiento normativo, calidad de servicio y otros órganos de control interno.
- r. Monitorear el avance en la implementación de los requerimientos relacionados con tecnología de información, solicitados para los seguros comercializados por el Banco.
- s. Supervisar y validar las mejoras y actualizaciones de las Directivas y Manuales de Procedimientos y Formatos Contractuales de los seguros comercializados por el Banco.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

**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 Banca Seguros.

**4.2.4.b. Analista Banca Seguros – Estrategia y Calidad**

- a. Apoyar la gestión de los productos existentes y nuevos productos, proponer estrategias comerciales para la colocación de los mismos
- b. Proponer y desarrollar estrategias comerciales, considerando que se cumplan los objetivos de rentabilidad de la institución.
- c. Proponer mejoras e innovación de los productos existentes ofertados para el cliente, así como coordinar con las áreas respectivas.
- d. Cumplir con los objetivos cualitativos y cuantitativos asignados por el Jefe de Sección.
- e. Desarrollar e implementar campañas estacionales y/o campañas de acuerdo a las necesidades comerciales.
- f. Proponer acciones para mitigar riesgos operacionales, de acuerdo con las Políticas de Riesgos del Banco de la Nación.
- g. Elaborar la estrategia de ventas de los seguros otorgados por la Sección a las personas naturales, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes.
- h. Efectuar el seguimiento y control de los seguros autorizados para la Sección.
- i. Proponer a la Jefatura de la Sección, el desarrollo o modificación de nuevos seguros que atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- j. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los seguros ofrecidos a las personas naturales a fin de identificar sus necesidades.
- k. Coordinar con la Sección Segmentos la formulación de las estrategias para cada uno de los segmentos identificados, a fin de brindarles la mejor oferta de seguros para ellos.
- l. Coordinar la evaluación del proceso de venta de seguros a fin de mejorar la calidad de atención a los clientes.
- m. Coordinar los procesos administrativos y observaciones realizadas por áreas internas y organizaciones externas.
- n. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los seguros ofertados por la Sección.
- o. Alinear todas las actividades de la Sección, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos del Banco, incluyendo las propuestas de mejora de procesos que considere conveniente a realizarse.
- p. Proponer la actualización de su manual de funciones, conforme sean asignadas nuevas tareas al proceso de venta de los seguros, que requieran la atención recurrente del personal de la Sección.
- q. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.2.4.c. Técnico Banca Seguros – Soporte Operaciones

- a. Hacer seguimiento de todas las operaciones de transferencia de información a las Compañías Aseguradoras y/u Operador de Seguros, según las reglas de negocio acordadas por las partes.
- b. Conciliar las afiliaciones, recaudación, anulaciones y/o devoluciones cada cierre de ejercicio mensual de cada producto de seguros con la Cía. Aseguradora, a fin de generar las comisiones de las partes por la comercialización del producto.
- c. Comunicar a la Sección Soporte Financieros las comisiones conciliadas mensuales del Banco de la Nación, para su registro contable
- d. Hacer seguimiento de las comisiones del Banco de la Nación que las Compañías Aseguradoras pagaran con cargo a su cuenta corriente abierta en el Banco de la Nación dentro de los plazos acordados.
- e. Atender solicitudes de información de la cartera de seguros según requerimiento de las áreas internas.
- f. Gestionar y hacer seguimiento de todas las cartas órdenes que las Compañías Aseguradoras remitan al Banco de la Nación en coordinación con la Sección Soportes Financieros, para su ejecución.
- g. Atender los requerimientos de información y log's de parte de las Compañías Aseguradoras o cuando esta la demande.
- h. Revisar y validar las ordenes de cobro mensual que deja cada Compañía Aseguradora al inicio de cada mes, a fin de comunicar al área de producción de TI su ejecución.
- i. Dar soporte a la Red de Agencias en temas de las operaciones de los seguros personales.
- j. Generar reportes estadísticos de la cartera de seguros
- k. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

#### 4.2.4.d. Técnico Banca Seguros – Reclamos

- a. Atender, gestionar y resolver en los plazos normados, los reclamos de los seguros personales que ingresan por todos los canales del Banco de la Nación en coordinación con las Compañías Aseguradoras.
- b. Realizar seguimiento a los reclamos ingresados y gestionados que corresponden a la Sección de Seguros
- c. Registrar en el sistema de Atención de Reclamos, las regularizaciones realizadas en cada uno de los requerimientos asignados.
- d. Gestionar y hacer seguimiento con la Compañía de Seguros, la atención de las respuestas a los reclamos gestionados con ellos.
- e. Identificar las oportunidades de mejora en el proceso de atención en coordinación con su línea de reporte.
- f. Hacer cumplir los acuerdos de servicios de respuesta de las Compañías Aseguradoras por los reclamos que han ingresado en el Banco de la Nación, según contrato de cada seguro.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g. Gestionar y Controlar la atención de los siniestros de los seguros Optativos y Compulsivos en coordinación con las Compañías Aseguradoras.
- h. Gestionar y hacer seguimiento de toda devolución que realicen las Compañías Aseguradoras a favor de los asegurados.
- i. Elaborar informe del control y seguimiento de los reclamos/siniestros entrantes, pendientes y resueltos.
- j. Dar soporte con las Compañías Aseguradoras a las áreas internas ante cualquier demanda en contra del Banco de la Nación por parte de los entes reguladores ante un reclamo.
- k. Hacer seguimiento del control de abastecimiento de las pólizas de los productos que el Banco de la Nación comercializa en todos sus canales a la Red de Agencia.
- l. Revisar y comunicar a la Sección de Banca Seguros cualquier cambio en el contenido de la Póliza que se presente al momento del abastecimiento en el almacén del Banco de la Nación.
- m. Coordinar con las Inplant's de las Compañías Aseguradoras y/u Operador de Seguros, que cumplan con dar soporte a la Red de Agencias en las consultas que realicen, siempre que estén relacionadas con los seguros personales ofrecidos por el Banco.
- n. Generar un informe de oportunidad de mejora por todos los reclamos que ingresen al Banco de la Nación.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de Sección.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

#### 4.2.5 Sección Crédito Vehicular

**Misión**

Investigar, seleccionar, e impulsar el desarrollo del producto Crédito Vehicular, cuyo objetivo es brindar la posibilidad a los clientes de adquirir un vehículo nuevo o usado. Ejecuta el plan estratégico, analiza el Mercado y la competencia. Gestiona la penetración del producto y asegura las ventas, distribución y rentabilidad. Diseña y propone estrategias comerciales con la finalidad de lograr un mayor alcance de clientes. Considera numerosos factores y se apoya de los insumos que le brinda la sección de inteligencia comercial y segmentos.

**Funciones específica a nivel de cargos**

##### 4.2.5.a. Jefe Sección Crédito Vehicular

- a. Efectuar la supervisión y control del proceso de otorgamiento del producto Crédito Vehicular, en los diferentes canales de atención y bajo los lineamientos autorizados por la Subgerencia, a fin de asegurar su correcta ejecución.
- b. Supervisar las actividades comerciales destinadas a promover la demanda del Crédito Vehicular, dirigidas a los clientes objetivos.
- c. Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y metas de negocios establecidas para el producto Crédito Vehicular, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial, en los canales de atención habilitados

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Opinar y/o proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de nuevos Créditos Vehiculares, que atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- e. Coordinar con la Subgerencia Gestión del Cliente la ejecución de las instrucciones comerciales y operativas referidas al producto Crédito Vehicular.
- f. Supervisar y/o participar en la implementación de sistemas informáticos, en coordinación con los concesionarios o marcas autorizadas, a fin de asegurar el buen funcionamiento del producto
- g. Supervisar el proceso de absolución oportuna de los reclamos derivados de la prestación del Crédito Vehicular, otorgado a las personas naturales.
- h. Supervisar la implementación del desarrollo o modificación del producto Crédito Vehicular, en coordinación con la Sección (\*) Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas).
- i. Supervisar la implementación de las recomendaciones de los diferentes Órganos de Control referidas al producto Crédito Vehicular.
- j. Validar la información del producto crédito vehicular que será entregada a las diferentes áreas internas y/o externas del Banco, a solicitud de dichas áreas o con fines comerciales.

(\*)

- k. Supervisar la entrega oportuna de los formatos de autoevaluación de riesgos operativos, cumplimiento normativo, calidad de servicio y otros órganos de control interno.
- l. Monitorear el avance en la implementación de los requerimientos relacionados con tecnología de información, solicitados para el producto crédito vehicular
- m. Supervisar y validar las mejoras y actualizaciones de las Directivas y Manuales de Procedimientos y Formatos Contractuales del producto crédito vehicular.
- n. Planificar, diseñar e implementar el plan de negocios y campañas para incentivar la demanda del producto, el incremento de la facturación, la activación de clientes y el incremento de clientes con saldo.
- o. Hacer seguimiento y análisis de resultados de las campañas y/o pilotos del producto con la finalidad de definir estrategias de negocio y/o rediseñar/implementar mejoras en caso sea necesario con el enfoque Riesgo-rentabilidad.
- p. Proponer e implementar mejoras funcionales al crédito vehicular para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado y nuevas disposiciones regulatorias.

#### **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 Vehicular.

#### **4.2.5.b. Analista Crédito Vehicular**

- a. Proponer a la Jefatura de la Sección, el desarrollo o modificación del producto Crédito Vehicular, para que se atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- b. Gestionar la suscripción de convenios y/o acuerdos comerciales con empresas e Instituciones públicas pertenecientes a un sector específico, que se deriven de la negociación de los productos de Crédito Vehicular ofertados por la Sección
- c. Coordinar con la Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca, actividades relacionadas a la difusión y crecimiento comercial de los productos de crédito Vehicular, dirigidos a las personas naturales.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- d. Elaborar las campañas de difusión y crecimiento comercial para los productos de Crédito Vehicular a nivel nacional, en coordinación con la Subgerencia Gestión del Cliente y la Subgerencia de Publicidad y Posicionamiento de Marca.
- e. Elaborar los planes de manejo y distribución de volantes, afiches, formatos, artículos de merchandising y afines que se determinen al momento de diseñar las campañas publicitarias programadas y no programadas.
- f. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado, en coordinación con la Sección Segmentos, relacionado a los productos de Crédito Vehicular ofrecidos a las personas naturales a fin de identificar sus necesidades.
- g. Coordinar con la Subgerencia Gestión del Cliente, la ejecución de las actividades de gestión comercial referidas a los productos de Crédito Vehicular ofrecidos por la Sección
- h. Recepcionar, consolidar y analizar los resultados presentados en los informes de gestión comercial que envíen las Agencias a nivel nacional, como resultado de las acciones realizadas durante el periodo.
- i. Coordinar con el personal encargado de realizar la gestión comercial de los productos de Banca Personal, los lineamientos referidos a la gestión y cumplimiento de metas.
- j. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los productos de Crédito Vehicular ofertados por la Sección, en coordinación con la Sección (\*) Desarrollo Comercial y Proyectos (Canales, Productos y Alianzas).
- k. Monitorear y supervisar los indicadores comerciales y financieros relacionados al producto vehicular (colocaciones, saldos, mora, rentabilidad, otros)
- l. Coordinar con el área de comunicaciones para que el crédito vehicular cuente con un branding adecuado en los canales de atención que tenga el BN.
- m. Analizar de manera periódica los costos, gastos que tiene el producto y plantear alternativas de solución para reducir el gasto y mejorar la rentabilidad del negocio
- n. Desarrollar alianzas y acuerdos comerciales con empresas públicas que no están siendo atendidas por el BN
- o. Participar con las Unidades involucradas, en el desarrollo e implementación de mejoras en el proceso de otorgamiento del crédito vehicular.
- p. Elaborar el material de capacitación sobre el producto en coordinación con las Unidades involucradas.
- q. Realizar visitas periódicas a las unidades de negocios para coordinar aspectos de la calidad del servicio, publicidad, promoción y venta.
- r. Orientar a la Red de Oficinas de Lima y Provincias en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos normativos en lo referido al otorgamiento del Producto Crédito Vehicular.
- s. Identificar, proponer y ejecutar mejoras continuas a los procesos de venta y gestión de del crédito vehicular en coordinación con las Unidades involucradas.
- t. Cumplir con las responsabilidades establecidas en los documentos normativos vigentes

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

#### 4.2.5.c. Analista Crédito Vehicular – Abogado

- a. Asesorar legalmente a los Analistas de la Sección, en temas referidos a observaciones a contratos, títulos, coordinación con tasadores, Notarías, funcionarios de otros Bancos y/o Instituciones.
- b. Coordinar con el área de garantía del BN y con las notarías a nivel nacional el proceso de la constitución de la garantía mobiliaria de cada auto desembolsado por el BN.
- c. Realizar las actividades de revisión y elaboración de los Contratos para Créditos Vehiculares
- d. Realizar las actividades referidas al seguimiento y suscripción de los acuerdos comerciales con las marcas y los concesionarios de ventas de autos y motos, compañías de seguros y otros servicios de proveedores externos que el área solicite o contrate.
- 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 de los vehículos y/o la procedencia del crédito vehicular.
- g. Asesorar legalmente en temas relacionados a la elaboración, modificación y/o adecuación de documentos normativos de acuerdo con lo establecido por la SBS, Indecopi, Organos de Control Interno, entre otros.
- h. Llevar el control de los acuerdos comerciales, gastos y pagos que se tengan con las notarías a nivel nacional, todo esto en coordinado con el área de legal del BN de ser el caso.
- i. Coordinar con el legal y con riesgos el recupero de los vehículos de los clientes que se encuentra morosos o en cobranza judicial.
- j. Dar soporte al área con los clientes que presenten reclamos en diferentes entidades públicas como Indecopi, SBS, Sunat, etc. Asimismo, coordinar con las áreas competentes del Bn el proceso a seguir en cada caso.
- k. Coordinar, gestionar y supervisar los acuerdos de servicios que ofrecen las notarías al área vehicular para el desembolso, tomas de firmas y tramite de la constitución de garantía ante registros públicos.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

#### 4.2.5.d. Analista Crédito Vehicular – Estrategia y Calidad

- a. Revisar periódicamente las solicitudes para el otorgamiento de Créditos Vehiculares a personas naturales, a fin de asegurar que estas se encuentren de acuerdo a las condiciones establecidas por el Banco.
- b. Elaborar la estrategia de ventas de los Créditos Vehiculares otorgados por la Sección a las personas naturales, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes.
- c. Efectuar el seguimiento y control de los Créditos Vehiculares autorizados para la Sección.
- d. Proponer a la Jefatura de la Sección, el desarrollo o modificación de nuevos Créditos Vehiculares que atiendan las necesidades y preferencias de las personas naturales.
- e. Realizar el monitoreo y análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a los Créditos Vehiculares ofrecidos a las personas naturales a fin de identificar sus necesidades.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Coordinar con la Sección Segmentos la formulación de las estrategias para cada uno de los segmentos identificados, a fin de brindarles la mejor oferta de Créditos Vehiculares para ellos.
- g. Coordinar con la Subgerencia Calidad de Servicios, la evaluación del proceso de venta de Créditos Vehiculares a fin de mejorar la calidad de atención a los clientes
- h. Participar en la implementación de sistemas que permitan un buen funcionamiento de los Créditos Vehiculares ofertados por la Sección.
- i. Alinear todas las actividades de la Sección, a fin de cumplir con los objetivos estratégicos del Banco, incluyendo las propuestas de mejora de procesos que considere conveniente a realizarse.
- j. Proponer la actualización de su manual de funciones, conforme sean asignadas nuevas tareas al proceso de venta de los Créditos Vehiculares, que requieran la atención recurrente del personal de la Sección.
- k. Monitorear y gestionar los créditos aprobados pendientes de desembolso. Asimismo, coordinar con la notaría la toma de firmas del cliente y con el concesionario las características del vehículo.
- l. Enviar la nota de abono al concesionario.
- m. Coordinar con la compañía de seguros la póliza del auto o solicitar al cliente el endose de la póliza en el caso sea necesario.
- n. Verificar que los documentos que firme el cliente esté correctamente firmados para la constitución de la garantía mobiliaria

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.5.e. Analista Crédito Vehicular – Procesador**

- a. Proponer términos, parámetros y condiciones para el otorgamiento de créditos vehiculares y/o nuevas modalidades de crédito o productos conexos.
- b. Brindar soporte operativo y comercial en el manejo del Sistema Informático de Créditos vehiculares a los Centros vehiculares y la Red de Oficinas de Lima y Provincias, para el otorgamiento de créditos vehiculares en todas sus modalidades.
- c. Cumplir y orientar a los Centros vehiculares de Lima y Provincias en el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos normativos en lo referido al otorgamiento de créditos vehiculares en todas sus modalidades.
- d. Atender y absolver las consultas de la Red de Oficinas de Lima y Provincias y de otros canales de ventas que utilice el área sobre la operatividad del producto crédito vehicular.
- e. Realizar acciones de capacitación sobre la operatividad del producto crédito vehicular y el correcto uso del Sistema Informático de Créditos vehiculares, a los Centros vehiculares y la Red de Oficinas de Lima y Provincias, en coordinación con la Sección Capacitación de la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura.
- f. Administrar el Sistema Informático de Créditos vehiculares que incluye el mantenimiento del tarifario, la implementación de nuevos centros vehiculares, el registro, la asignación y reasignación de usuarios, Peritos Tasadores y Notarias.
- g. Generar mensualmente los Estados de Situación de Créditos vehiculares a los clientes de la cartera vigente.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- h. Realizar acciones de seguimiento de la entrega de los certificados de afiliación a la Póliza de Seguro de vehículo adquirido por nuestros clientes.
- i. Monitorear los tiempos de atención de los expedientes de créditos vehiculares en trámite, en función a los parámetros establecidos para tal efecto, y establecer las medidas correctivas para su mejora de ser el caso.
- j. Realizar acciones de seguimiento y control a los vencimientos de los parámetros y garantías (bloqueos registrales, plazo de vigencia de aprobación del crédito, entre otros), para el otorgamiento de créditos vehiculares.
- k. Elaborar informes de gestión a solicitud de entidades externas (SBS, Clasificadoras de Riesgo, entre otras) y unidades orgánicas internas, según las necesidades de información.
- l. Apoyar en la administración y el control del proceso de otorgamiento de créditos vehiculares; 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.
- m. Proponer a la Jefatura de Crédito Vehicular: nuevos modelos de negocios, canales de ventas o nuevos segmentos con el objetivo de incrementar los saldos,
- n. Monitorear de manera diaria todos los créditos aprobados pendientes de desembolso por los diferentes canales de ventas a nivel nacional y realizar las coordinaciones pertinentes con el concesionario y el cliente para gestionar el desembolso respectivo.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.2.5.f. Técnico Crédito Vehicular – Soporte y Reclamos**

- 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.
- 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 vehiculares 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 Elaborar, archivar y controlar las liquidaciones de pagos y cobros a los proveedores de seguros, GPS, notarías, otros.

(\*)

(\*)

k. Realizar otras funciones asignadas por el jefe de Sección.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

### 4.3 Subgerencia Inclusión Financiera

#### Misión

Diseñar, implementar, realizar seguimiento y evaluar productos y servicios financieros referidos al segmento objetivo de inclusión financiera, el mismo que incluye tanto a grupos poblacionales como a Instituciones Financieras de Intermediación (IFIs).

#### Funciones específicas a nivel de cargos

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

- a. Participar en la elaboración e implementación del plan integral de acción, orientado al cumplimiento de los objetivos, acciones, indicadores y metas contempladas en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y el Plan Estratégico Multisectorial de la misma, en los cuales el Banco tenga competencia.
- b. Mantenerse informado de los indicadores de inclusión financiera 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 evaluar 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 a la promoción de la inclusión financiera.
- d. Diseñar, proponer, participar y apoyar en el desarrollo o modificación de nuevos productos, servicios o canales que atiendan las necesidades de las poblaciones con bajos indicadores de inclusión financiera y de las IFIs del segmento objetivo de inclusión financiera.
- e. Diseñar, proponer, implementar y evaluar los mecanismos, estrategias o iniciativas que promuevan la adopción y uso de los productos, servicios y canales del banco en poblaciones del segmento objetivo de inclusión financiera.
- f. Promover el uso de canales digitales y alternos en las poblaciones del segmento objetivo de inclusión financiera.
- g. Incorporar componentes de educación financiera y digital en los proyectos o iniciativas orientadas a las poblaciones con menores índices de inclusión financiera.
- h. Promover y atender la demanda de productos y servicios de IFIs o entidades que solicitan los productos y servicios administrados por la Subgerencia.
- i. Solicitar la aprobación de las propuestas de los productos y servicios que administra la subgerencia.
- j. Suscribir los convenios y/o contratos con IFIs y otras entidades públicas o privadas, que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Subgerencia o de necesidades de cooperación, asistencias técnica o iniciativas para promover la inclusión financiera
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- n. Informar a la Gerencia sobre los productos y servicios otorgados bajo responsabilidad de la subgerencia.
- o. Gestionar la atención oportuna de los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados por la subgerencia.
- p. Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Gerencia le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- q. 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.
- r. Asumir ante el Gerente de Productos e Inclusión Financiera los resultados de la gestión de riesgos correspondientes a la unidad orgánica a su cargo.
- s. 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 Específicos de la Subgerencia Inclusión Financiera.

**4.3.b. Analista Inclusión Financiera**

- a. Proponer mejoras a los productos o servicios dirigidos al segmento poblacional objetivo de inclusión financiera.
- b. Proponer nuevos productos o servicios dirigidos al segmento poblacional objetivo de Inclusión Financiera.
- c. Proponer estrategias o iniciativas para el impulso del uso de canales alternos y/o productos y canales digitales en el segmento poblacional objetivo de inclusión financiera.
- d. Monitorear la implementación de nuevos proyectos, estrategias o iniciativas vinculadas al segmento poblacional objetivo de inclusión financiera.
- e. Gestionar la suscripción de convenios y/o contratos vinculados a nuevos productos o servicios del segmento poblacional objetivo de inclusión financiera.
- f. Realizar la evaluación de los resultados de las mejoras o nuevos productos implementados.
- g. Coordinar con la sección de desarrollo y seguimiento la implementación de mejoras o nuevos productos y servicios dirigidos al segmento de inclusión financiera.
- h. Coordinar las necesidades de información o análisis con las áreas correspondientes.
- i. 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.

**4.3.1 Sección Desarrollo y Seguimiento**

**Misión**

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Implementar y realizar seguimiento de los productos y servicios financieros referidos a los grupos poblaciones del segmento objetivo de inclusión financiera.

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

#### **4.3.1.a. Jefe Sección Desarrollo y Seguimiento**

- a. 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. Coordinar el diseño e implementación de los proyectos, iniciativas o estrategias de inclusión financiera, en coordinación con las unidades orgánicas, a fin de contar con la opinión y aprobación de la Administración y la implementación descentralizada.
- c. Participar en la elaboración de los informes necesarios para solicitar la aprobación de las mejoras a los canales, productos y servicios del Banco, con el objetivo de promover la inclusión financiera a nivel nacional.
- d. Participar en el monitoreo de la implementación del plan integral de acción, orientado al cumplimiento de los objetivos, acciones, indicadores y metas contempladas en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y el Plan Estratégico Multisectorial de la misma, en los cuales el Banco tenga competencia.
- e. Monitorear la correcta aplicación y cumplimiento de los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas para la Sección, por parte del personal encargado de realizar la gestión de inclusión financiera, en los canales de atención pertinentes.
- f. Proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de procesos a los productos, servicios y/o canales a su cargo.
- 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 Sección que correspondan a poblaciones de inclusión financiera.
- h. 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.
- i. Asegurar que se incluya un componente de Educación Financiera en los productos, servicios, iniciativas o estrategias que implemente o promueva la subgerencia.
- j. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Sección
- k. Reportar el avance de la implementación de los productos, servicios o canales, estrategias o iniciativas vinculadas a las poblaciones del segmento de inclusión financiera.
- l. Coordinar con entidades públicas o privadas la implementación de estrategias o iniciativas vinculadas a las poblaciones del segmento de inclusión financiera.
- m. Proponer la suscripción de contratos o convenios para la implementación de los productos, servicios, canales, iniciativas o estrategias vinculadas a las poblaciones del segmento de inclusión financiera.
- n. Realizar el seguimiento a la ejecución de contratos o convenios vinculados a la sección.
- o. Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

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

- Depende directamente del: Subgerente Inclusión Financiera.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos específicos: Todos los cargos específicos de la Sección Desarrollo y Seguimiento

#### 4.3.1.b. Analista Desarrollo y Seguimiento

- Participar en la implementación del plan integral de acción, orientado al cumplimiento de los objetivos, acciones, indicadores y metas contempladas en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y el Plan Estratégico Multisectorial de la misma, en los cuales el Banco tenga competencia.
- Apoyar en el diseño de operativos de inclusión financiera descentralizada a nivel nacional.
- Participar en el desarrollo de eventos de Educación Financiera.
- Coordinar la formación y entrenamiento de los facilitadores en educación financiera en las agencias a nivel nacional.
- Monitorear la ejecución de las actividades de educación e inclusión financiera propuestas por las Subgerencias e informar de los resultados.
- Monitorear la ejecución de los productos, servicios, canales, estrategias o iniciativas de inclusión financiera e informar los resultados.
- Elaborar informes para proponer la suscripción de convenios o contratos vinculados de los productos, servicios, canales, estrategias o iniciativas de inclusión financiera
- Elaborar informes sobre el avance de los productos, servicios, canales, estrategias o iniciativas de inclusión financiera.
- Elaborar informes sobre el seguimiento a la ejecución de contratos o convenios vinculados a la sección.
- Apoyar en el diseño de productos y servicios adecuados al segmento objetivo, así como su debida capacitación.
- Solicitar, elaborar y remitir la reportería asociada a los productos, canales, servicios o iniciativas de inclusión financiera.
- 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.
- Elaborar las respuestas a las solicitudes de información que realicen los órganos de control interno y externo, acerca de la gestión realizada en la Sección.
- Realizar otras funciones asignadas por el Subgerente.

#### Línea de Autoridad y Responsabilidad:

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

#### 4.3.2 Sección Banca Privada

##### Misión

Diseñar productos, servicios y canales orientados a satisfacer las necesidades o requerimientos de las Instituciones Financieras de Intermediación (IFIs) u otras entidades autorizadas dentro del marco legal vigente y contempladas en el Programa Anual; desde una visión que permita posicionar al Banco

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

como un importante aliado estratégico en las acciones de inclusión financiera del segmento objetivo en común.

### Funciones específicas a nivel de cargos

#### 4.3.2.a. Jefe Sección Banca Privada

- a. 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. Monitorear la correcta aplicación y cumplimiento de los lineamientos referidos a la gestión y metas establecidas para la Sección, por parte del personal encargado de realizar la gestión.
- c. 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.
- d. Solicitar la aprobación correspondiente a las solicitudes de propuestas de créditos, suscripción de contratos y/o convenios; inscripción de clientes en los aplicativos que correspondan a los servicios que brinda la Sección.
- e. Elaborar los proyectos de contratos y/o convenios por los servicios que oferta la Sección, para las Instituciones Financieras de Intermediación u otras entidades autorizadas dentro del marco legal vigente, en coordinación con las unidades orgánicas correspondientes, a fin de contar con las opiniones que correspondan, según lo dispuesto en la normativa vigente.
- f. Proponer a la Subgerencia, el desarrollo o modificación de nuevos productos, servicios, canales o modificación de los procesos vigentes, que permitan atender las necesidades o requerimientos de la cartera de clientes de la Sección; desarrollando los informes necesarios para solicitar la aprobación correspondiente.
- g. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Sección.
- h. Reportar a la Subgerencia las actividades comerciales desarrolladas con la cartera de clientes que mantiene a cargo.
- i. Realizar el seguimiento a la ejecución de contratos o convenios vinculados a su sección.
- 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: Analista Banca Privada – Crédito IFIS y Analista Banca Privada – Oficina Compartida.

#### 4.3.2.b. Analista Banca Privada- Crédito IFIS

- a. Mantenerse informado de las clasificaciones internas, así como de los indicadores económicos, financieros y principales hechos de importancia externos vinculados a la cartera de clientes que mantiene asignados.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- b. Preparar y Elaborar los informes que correspondan para la atención de los requerimientos de los clientes asignados, en los plazos establecidos para las aprobaciones en los niveles correspondientes.
- c. Participar y Elaborar las proyecciones que correspondan a los servicios y productos de los clientes asignados.
- d. Preparar la información para la elaboración de los proyectos de contratos y convenios por los servicios que oferta la Sección.
- e. Registrar, archivar (física o virtual) y mantener actualizados los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación de productos y servicios ofertados por la Sección.
- f. Absolver, brindar seguimiento e informar oportunamente sobre los reclamos derivados de la prestación de productos y servicios financieros otorgados a la cartera de sus clientes.
- g. Apoyar en el desarrollo o modificación de nuevos productos, servicios o canales que atiendan las necesidades de las Instituciones Financieras de Intermediación del segmento objetivo de inclusión financiera.
- h. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento de los productos y servicios ofertados por la Sección.
- i. Proponer a la Jefatura, suspender el otorgamiento de productos y servicios administrados por la Sección, 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.
- j. Reportar el avance de la implementación de los productos, servicios o canales a su cargo.
- k. Solicitar, elaborar y remitir la reportaría asociada a los productos y servicios de la cartera de clientes asignados.
- l. Realizar otras funciones asignadas por la Jefatura.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.3.2.c. Analista Banca Privada – Oficina Compartida**

- a. Mantenerse informado de las clasificaciones internas, así como de los indicadores económicos, financieros y principales hechos de importancia externos vinculados a la cartera de clientes que mantiene asignados en el servicio.
- b. Preparar y Elaborar los informes que correspondan para la atención de los requerimientos de apertura y cierre de oficinas compartidas, en los plazos establecidos para las aprobaciones en los niveles correspondientes.
- c. Participar y Elaborar las proyecciones que correspondan al servicio.
- d. Remitir a las (\*) Subgerencias Macro Región y agencias que mantienen el servicio, la información correspondiente a los desembolsos (número e importe) generados por la IFI que comparte la oficina, de manera mensual.
- e. Coordinar con la Gerencia Red de Agencias y (\*) Subgerencias Macro Región la ejecución de las instrucciones comerciales y operativas referidas al servicio.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- f. Monitorear el uso continuo de los aplicativos asociados al servicio, con la finalidad de mantener la información actualizada en todas las áreas.
- g. Absolver y Brindar seguimiento en la atención de reclamos y/o requerimientos externos e internos vinculados al servicio, realizando las coordinaciones con las áreas pertinentes, en plazo establecido por la Jefatura.
- h. Solicitar, elaborar y remitir la reportería asociada al servicio de la cartera de clientes asignados.
- i. Preparar la información para la elaboración de los proyectos de contratos y convenios por el servicio.
- j. Registrar, archivar (física o virtual) y mantener actualizados los convenios y/o contratos que se deriven de la negociación del servicio ofertado por la Sección.
- k. Participar en la implementación de sistemas que permitan el buen funcionamiento del servicio.
- l. Proponer a la Jefatura, suspender el servicio de ser necesario, elaborando el informe correspondiente.
- m. Realizar visitas a las oficinas compartidas, con el objetivo de verificar la correcta ejecución del servicio y brindar capacitaciones que refuercen el trabajo del personal de agencias al servicio.
- n. Promover acciones que permitan incrementar el mayor número de agencias compartidas con las entidades financieras.
- o. Realizar otras funciones asignadas por la Jefatura.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

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

**4.4 Subgerencia Productos Pasivos**

**Misión**

Diseñar productos pasivos 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 comercial del servicio.

**Funciones específicas a nivel de cargos**

**4.4.a. Subgerente Productos Pasivos**

- a) Diseñar, proponer, planificar, desarrollar y ejecutar las políticas y estrategias comerciales en el ámbito de su competencia, 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 para personas naturales.
- d) Negociar y atender la demanda de productos pasivos para las personas naturales.
- e) Suscribir los convenios y/o contratos con organismos y entidades públicas pertenecientes a un sector específico que se deriven de la negociación de productos ofertados por la Subgerencia.
- f) Proponer a la Gerencia el levantamiento de restricciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para el otorgamiento de nuevos productos en el ámbito de la competencia de la Subgerencia.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- g) Velar por el monitoreo y el análisis permanente del comportamiento del mercado relacionado a la prestación de productos pasivos, a fin de identificar sus necesidades.
- h) Proponer, participar y apoyar en el desarrollo o modificación de nuevos productos pasivos que atiendan las necesidades de personas naturales.
- i) Monitorear la correcta aplicación de los lineamientos referidos a la gestión y las metas de negocios establecidas de la Subgerencia, por parte del personal encargado de realizar la gestión comercial en los canales de atención pertinentes.
- j) Informar a la Gerencia sobre la colocación de productos ofertados por la Subgerencia.
- k) Representar al Banco en cualquier acto público y encargo que la Gerencia le encomiende, dentro del ámbito de su competencia.
- l) Coordinar con la Gerencia Red de Agencias, la ejecución de las instrucciones comerciales referidas a los productos ofrecidos por la Subgerencia.
- m) Administrar de manera eficiente los recursos asignados a la Subgerencia, de acuerdo con los lineamientos fijados por la Alta Dirección.
- n) Proponer, participar y supervisar el desarrollo de normas y disposiciones administrativas, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- o) Atender asuntos de su competencia que sean requeridos por las distintas unidades orgánicas del Banco.
- 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) Atender asuntos relacionados con las actividades de la Subgerencia, cuando sea requerida y verificar que el personal atienda oportuna y eficientemente los requerimientos de información de las unidades orgánicas del Banco.
- r) Visar las papeletas de permisos y comisiones de servicios del personal a su cargo.
- s) 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.
- t) Asumir ante la Gerencia los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a la Subgerencia.
- u) Realizar otras funciones asignadas por el subgerente.

Línea de Autoridad y Responsabilidad:

- Depende directamente de la Gerencia Productos e Inclusión Financiera.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: todos los cargos específicos de la Subgerencia Productos Pasivos.

**4.4.b. Analista Productos Pasivos**

- a) Elaborar y revisar las estrategias funcionales de los productos pasivos a su cargo.
- b) Analizar la segmentación de la cartera de clientes de los productos pasivos a su cargo.
- c) 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.
- d) Elaborar y proponer mejoras en los procesos de productos pasivos existentes e identificar los riesgos operativos en los procedimientos y comunicarlos al área correspondiente.
- e) Elaborar y proponer el diseño y desarrollo de nuevos productos pasivos, así como también mejoras y actualizaciones de los documentos normativos que fijen los lineamientos y los procesos de los productos pasivos.
- f) 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.
- g) Elaborar las metas anuales y mensuales, por agencia, de los productos pasivos, en coordinación con las áreas pertinentes.
- h) Realizar el manejo y el análisis de datos y elaborar los cuadros estadísticos para la segmentación de mercado y la toma de decisiones.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- i) Realizar el análisis y negociación de los convenios con entidades públicas relacionados con la colocación de productos pasivos, visitas, entre otras coordinaciones.
- j) Realizar el análisis del comportamiento de mercado de clientes de los productos pasivos.
- k) Elaborar información consolidada sobre los productos pasivos a su cargo, en coordinación con las áreas correspondientes.
- l) Elaborar los reportes de estatus mensuales de los productos pasivos a su cargo.
- m) Elaborar el material de capacitación sobre los productos pasivos, en coordinación con Gerencia Red de Agencias y la Sección Capacitación.
- n) Elaborar las instrucciones comerciales y los procedimientos de venta de los productos, en coordinación con las áreas pertinentes.
- o) 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 pasivos; así como, elaborar informes, reportes, análisis y otras actividades relacionadas de los productos.
- p) Realizar otras funciones que le asigne el Subgerente.

**Línea de Autoridad y Responsabilidad:**

- Depende directamente de la Subgerencia Productos Pasivos.
- Tiene mando directo sobre los siguientes cargos: ninguna.

## 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 (\*) al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en su dependencia.



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

- 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.
- 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. Cumplir con las normas, políticas y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad y protección de datos personales definidos por el Banco; así como gestionar los activos de información, los riesgos e incidentes de seguridad de la información y ciberseguridad y apoyar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI-C), en el marco de sus funciones
- q. Velar por el cumplimiento de las regularizaciones de las cuentas contables de operaciones en trámite, las cuales son de naturaleza transitoria. Asimismo, efectuar el seguimiento de las Cuentas por Cobrar para evaluar la recuperabilidad y solicitar a la Subgerencia de Contabilidad, de ser el caso y luego de haber agotado todos los esfuerzos previos a esta solicitud, la constitución de provisiones de las partidas que se encuentren a cargo de sus unidades orgánicas, así como el seguimiento de las Cuentas por Pagar.
- r. Realizar otras funciones que le asigne el Directorio, la Presidencia Ejecutiva, la Gerencia General, Gerencia o Subgerencia, según corresponda.

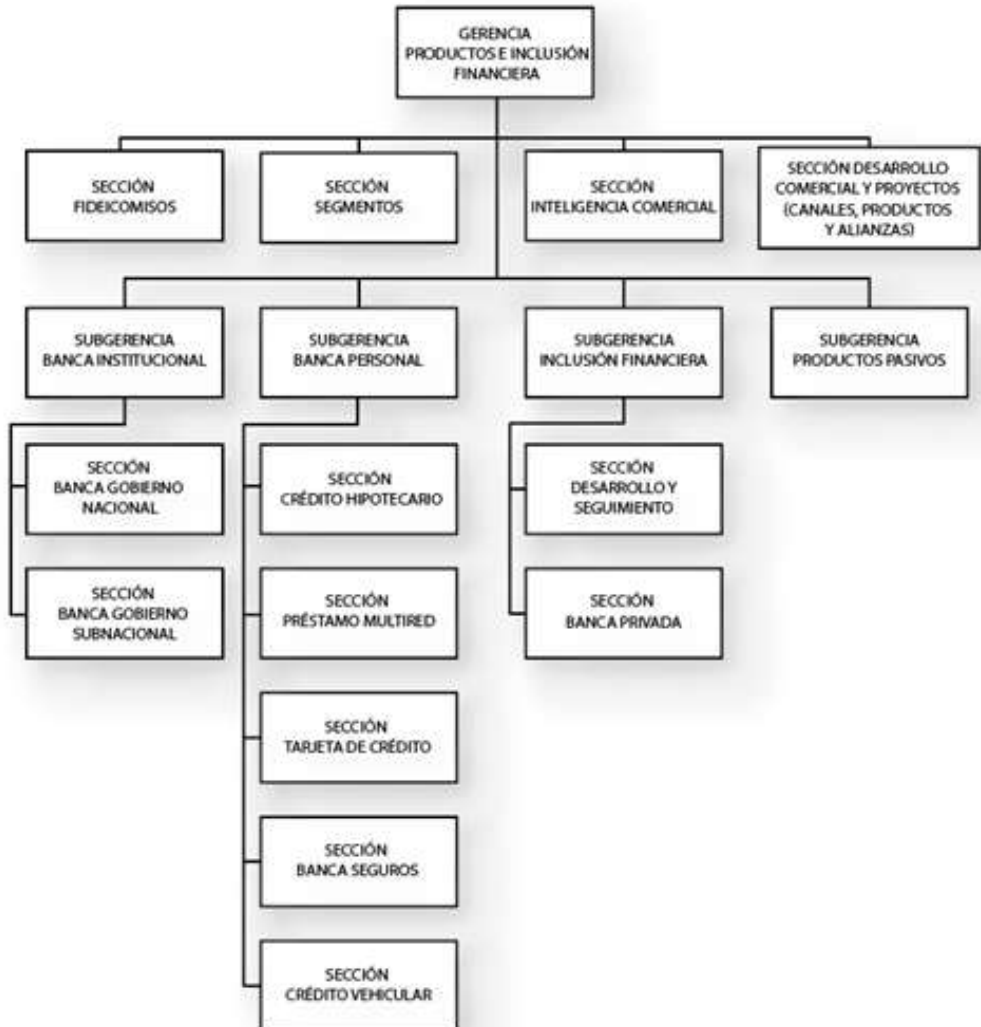
## 5.2. Derogación

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-8200-016-02 de fecha 01 de junio de 2021.

## 6 ORGANIGRAMA

(\*)

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN



<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE PRODUCTOS E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	<b>BN-MOF-8400-016-03 Rev. 1</b>	<b>02 FEBRERO 2022</b>
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE PUBLICACIÓN

Original aprobado por: **LUIS MATÍAS STERNBERG PERUGGIA**  
Gerente General (e)

Original visado por: **CARLOS CÉSAR CHAUCA AYALA**  
Gerente (e) de Productos e Inclusión Financiera

**KATERINE ANDREA MATOS VEGA**  
Gerente (e) de Planeamiento y Control de Gestión

**CARLOS CÉSAR CHAUCA AYALA**  
Subgerente de Banca Personal

**DIANA MARIELA MARCHENA PALACIOS**  
Subgerente de Inclusión Financiera

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

**PIERO FLORES MIRANDA**  
Jefe de Sección Crédito Hipotecario

**ANGEL REVATTA VERA**  
Jefe de Sección Fideicomisos