

GERENTE DE DIVISIÓN CANALES Y APOYO COMERCIAL

IDENTIFICACIÓN DE LA POSICIÓN

Denominación del Cargo: Gerente de División

Área de desempeño: Canales y Apoyo Comercial

Naturaleza de la función: Ejecutiva y asesora

Depende de: Área Comercial

Supervisa a:

- Departamento Canales de Atención
- Departamento Información y Apoyo Comercial
- Sucursal Ciudad de la Costa
- Sucursal Colonia
- Sucursal Maldonado
- Sucursal Melo
- Sucursal Rivera
- Sucursal Salto
- Defensor del Cliente

OBJETIVOS DE LA POSICIÓN

Propender en forma coordinada con la División Banca Persona a una atención integral del cliente a través de diferentes canales interactivos. Apoyar la gestión comercial del Banco a través de acciones que aseguren la registración de las operaciones comerciales e información oportuna para la toma de decisiones.

COMETIDOS

1. Participar en la formulación del plan estratégico del Área.
2. Elaborar el plan estratégico de la División y sus dependencias. En base a él, definir su plan operativo, monitorear su ejecución y proponer las acciones correctivas que aseguren el logro de los objetivos
3. Garantizar la disponibilidad de los recursos humanos, tecnológicos, de infraestructura y funcionamiento para cada Sucursal, que permita a su personal ofrecer productos de calidad.
4. Coordinar y controlar la gestión de las dependencias del Banco.
5. Integrar y alinear todos los canales de atención al cliente disponibles para una atención integral.

6. Realizar el seguimiento de la satisfacción de los clientes y diseñar planes de mejora.
7. Realizar investigación de mercado vinculada a los cometidos del Área.
8. Asegurar el adecuado tratamiento de los reclamos y sugerencias presentados por los clientes.
9. Dar cumplimiento a toda la normativa relacionada con las operaciones que gestiona.
10. Promover y participar en la elaboración e implementación de documentos relacionados con las actividades a su cargo.
11. Promover la capacitación permanente del personal a su cargo.
12. Promover la mejora continua en los procesos y generar sistemas de medición de resultados.
13. Implantar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos con relación a los riesgos que gestiona, reportando las operaciones que considere sospechosas.
14. Brindar información confiable y oportuna de los resultados de la gestión.
15. Asegurar el cumplimiento de los registros informáticos relacionados con las transacciones y operaciones propias del sector.
16. Generar reportes de los resultados de su gestión.
17. Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.

COMPETENCIAS REQUERIDAS:

- Desarrollo del equipo
- Modalidad de contacto
- Liderazgo
- Trabajo bajo presión
- Orientación a resultados
- Negociación
- Habilidad analítica
- Iniciativa y proactividad
- Atención al detalle
- Planificación y organización
- Orientación al cliente
- Apego a normas y reglas
- Autocontrol