

21-04-2017

ESPECIALIZADO III SUCURSAL

CARGO: ESPECIALIZADO III Sucursal

CLASE: ADMINISTRATIVA – Sub Clase Sucursales y Agencias, Nivel V Grado 2.

I) OBJETO

Desempeñar tareas comerciales y operativas a demanda de la Sucursal en que reviste funciones, equilibrando la orientación a la satisfacción del cliente con la consecución de los objetivos institucionales.

II) RELACIÓN JERÁRQUICA

Depende de: Supervisor de la Sucursal.

III) RELACIÓN DE TAREAS DEL CARGO

- Brinda un servicio integral y proactivo de calidad, a clientes internos, externos y asesores.
- Maneja información comercial, de reclamaciones, administrativa y/o contable a través del uso fluido de las herramientas informáticas y los softwares del Banco que dispone para su tarea, actuando de acuerdo a los principios y valores establecidos en el Código de Ética institucional.
- Elabora y procesa expedientes utilizando los softwares del banco, realizando los informes correspondientes y su respectiva derivación.
- Maneja la comunicación por correo electrónico, conforme a las directivas y políticas del BSE.
- Integra y colabora con los equipos de trabajo a los que sea asignado.
- Interactúa con clientes o potenciales clientes con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad y cantidad de las ventas, siendo el interlocutor entre el cliente y el Banco, tanto para el negocio sin intermediación, como para ofrecer apoyo a la gestión del asesor.

- Coordina y prepara cotizaciones de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada cliente.
- Otorga bonificaciones comerciales, dentro de los márgenes establecidos, evaluando previamente las condiciones del cliente de acuerdo a cada riesgo.
- Realiza controles de suscripción y emisión de nuevas pólizas, modificación o renovación de las mismas, correspondientes a las coberturas aceptadas, asegurando al cliente una respuesta rápida y ajusta da a las condiciones acordadas.
- Recibe solicitudes de trámite de siniestros de las distintas coberturas de Vida y las gestiones correspondientes a liquidaciones de colectivos o Rentas de Vida Previsional (RVP), analizando, estudiando, evaluando, gestionando y comunicando todo lo referente a ese siniestro.
- Recibe solicitudes de trámite de siniestros de Automóviles, Reclamaciones Varias y Accidentes de Trabajo.
- Analiza coberturas, investiga posibles fraudes, ejecuta tareas de liquidación, contralor y pago de los siniestros mencionados, manteniendo informado al asesor, cliente y/o beneficiario del servicio, y cumpliendo con los tiempos mínimos de atención del servicio.
- Mantiene actualizados los conocimientos y la información sobre los productos que ofrece el Banco: suscripción, condiciones y manejo de los mismos.
- Plantea iniciativas de acuerdo a las necesidades presentadas.
- Informa sobre las observaciones que surjan del seguimiento de la gestión con los clientes internos, externos o asesores.
- Participa de las instancias de capacitación, necesarias y requeridas para el desempeño de la función.
- Realiza otras tareas afines a su cargo asignadas por su superior jerárquico, respondiendo con disposición y compromiso a las necesidades de la División a la que pertenezca.
- Realiza evaluaciones de desempeño de acuerdo a las especificaciones contenidas en el manual vigente.

IV) PERFIL DEL CARGO

Educación (excluyente):

Bachillerato completo aprobado o equivalente.

Formación:

Manejo fluido de herramientas informáticas.
Conocimiento sobre técnicas de atención al público y servicio al cliente. Conocimiento de generalidades del seguro.

Competencias Laborales:

De acuerdo a lo establecido en el Manual de Evaluación del Desempeño por Competencias del BSE.

V) PERFIL PSICOLABORAL

Orientación al cliente.

Vocación comercial.

Proactividad y dinamismo.
Responsabilidad y compromiso.
Equilibrio emocional.
Capacidad para trabajar en equipo.
Capacidad de relación y comunicación.
Capacidad de negociación.
Disposición a la capacitación y formación permanente.
Organización y planificación
Capacidad para trabajar bajo presión.

* A valorar como factores críticos.

Descripción aprobada por RD. 0267/2017 del 3 de mayo de 2017