

## **JEFE DE DEPARTAMENTO DEFENSOR DEL CLIENTE**

### **IDENTIFICACIÓN DE LA POSICIÓN**

Denominación del Cargo: JEFE DE DEPARTAMENTO

Área de desempeño: DEFENSOR DEL CLIENTE

Naturaleza de la función: Ejecutiva y Asesora

Depende de: División Red Comercial y Atención al Cliente

### **OBJETIVOS DE LA POSICIÓN**

Cumplir con el rol y los objetivos que determina la normativa BCU.

Instancia última e independiente de la operativa del Banco, que analiza posibles desajustes u omisiones en la atención a un cliente o respecto a un servicio del Banco en general y propone alternativas o respuestas al Directorio.

### **COMETIDOS**

1. Asegurar y dar seguimiento al cumplimiento de la promesa de servicio al cliente en cuanto a la atención de sus trámites y reclamos.
2. Ser instancia superior e independiente frente a quejas y reclamos de clientes.
3. Analizar y proponer alternativas de solución en caso que corresponda para atender los reclamos por los cuales el cliente ha solicitado reconsideración.
4. Asesorar a la Superioridad en la aplicación de leyes y reglamentaciones específicas de su materia.
5. Mantener el registro y archivo de quejas presentadas.
6. Realizar un análisis estadístico de los reclamos recibidos e identificar reincidencias.
7. Formular y proponer planes de mejoras, recomendaciones y actualizaciones de los documentos normativos del Banco, relacionados con temas de transparencia, protección al consumidor y atención al usuario.
8. Instrumentar en coordinación con el Departamento de Desarrollo de RR.HH, cursos, talleres y charlas regulares de capacitación y

actualización en relación al rol de Defensor del Cliente, temas de transparencia, protección al consumidor y normativa para la atención al cliente.

9. Seguimiento a la implementación de acciones para el cierre de hallazgos relacionados a servicios.
10. Implantar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos por el Área Riesgos.
11. Generar reportes de los resultados de su gestión.
12. Optimizar la gestión de sus recursos humanos.

### **COMPETENCIAS**

- Desarrollo del equipo conformado por los propios recursos humanos.
- Modalidades de contacto de forma de asegurar una comunicación clara en todos los sentidos.
- Liderazgo necesario para orientar la acción de los grupos humanos, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción del grupo.
- Pensamiento estratégico para comprender los cambios del entorno e identificar amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades.
- Orientación al cliente interno y externo.
- Orientación a los resultados y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones.

### **REQUERIMIENTOS DEL CARGO**

Requisito Excluyente:

Formación:

Educación Media Básica (Planes 41 y 76 con 4º año aprobado).

Requisitos a valorar:

Experiencia en el desempeño de posiciones similares o en temáticas afines a las correspondientes al puesto.

Formación curricular

Bachilleratos, Títulos de grado y Postgrados vinculados al objetivo de la posición y a la gestión del BHU.

Formación no curricular

Cursos, seminarios, talleres o equivalentes:

- Certificaciones en materia de Administración, Negociación, Conciliación, Auditoría, Control de Gestión, Planificación Estratégica, etc.
- Aquellos que se describen como conocimientos y habilidades y cualquier otro vinculado al cargo.

Conocimientos:

- De la organización y funcionamiento del Banco
- De los sistemas de información del Banco
- De la operativa de las unidades de negocio del Banco
- De la normativa interna
- De la normativa nacional y bancaria
- De la normativa de la gestión pública (procedimientos administrativos, TOCAF, etc.)
- De la Gestión de Riesgos

Habilidades, capacidades y actitudes:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Iniciativa y ejecutividad
- Buen relacionamiento interpersonal
- Orden, disciplina y método
- Habilidades en negociación
- Estricto ajuste a las normas ético laborales
- Estabilidad emocional
- Prudencia
- Capacidad de buen manejo de relaciones conflictivas