

BBVA COLOMBIA  
NIT.: 860.003.020-1  
Carrera 9 No. 72-21 – Piso 10  
Teléfono: 3471600 EXT. 12303  
Bogotá

## **TALENTO & CULTURA**

### **HACE CONSTAR QUE**

**MAIRYN PAOLA CASTILLO GARCÍA**, identificada con cédula de ciudadanía número **1.140.818.027**, está vinculada al **Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia**, así;

<b>DEPENDENCIA:</b>	MURILLO
<b>CARGO:</b>	GESTOR DE CLIENTES
<b>TIPO DE CONTRATO:</b>	INDEFINIDO
<b>FECHA INICIO:</b>	05 DE AGOSTO DE 2013
<b>DIRECCIÓN FÍSICA:</b>	CARRERA 45 N° 42-63
<b>CORREO CORPORATIVO:</b>	MAIRYNPAOLA.CASTILLO@BBVA.COM
<b>NÚMERO CORPORATIVO:</b>	3174392877

### **GESTOR DE CLIENTES**

#### **Misión**

- Impulsar la gestión de clientes asignados buscando aumentar su vinculación y rentabilidad por medio de acciones personalizadas, así como de incrementar su cartera a través de la captación de clientes potenciales

#### **Funciones**

- Asistir y participar activamente a las reuniones en las que sea convocado para favorecer el flujo de información descendente y ascendente, promoviendo la participación y las sinergias (operación/gestión) con la finalidad de lograr los objetivos planteados.
- Cumplir con los objetivos comerciales definidos en las mediciones e indicadores que la entidad defina según su estrategia comercial.
- Cumplir las funciones con la debida diligencia y responsabilidad, todo ello al desempeñar un cargo de Confianza.
- Analizar, evaluar y elevar las operaciones crediticias utilizando las herramientas establecidas y llevándolas a los niveles correspondientes para su aprobación, según las políticas del Banco.
- Apoyar la gestión comercial de la oficina en el logro de los objetivos como unidad de negocio, despertando el interés por el producto y/o servicios de campaña y concretando la venta cruzada.

- Aprovechar todas las oportunidades que se presenten en la oficina para comercializar productos/ servicios/ canales, así como para la actualización y mantenimiento de los datos del cliente, de forma permanente y prioritaria en cada contacto.
- Atender integralmente con confidencialidad y prioridad, las solicitudes de servicio que presenten los clientes de su cartera, pero enfocando hacia la incorporación del cliente a canales alternativos para esas operaciones (internet, banca telefónica, atm's, domiciliaciones, entre otros).
- Atender y responder por las operaciones/procesos en las plataformas del Banco cumpliendo con las normas, marcos de actuación y medidas de seguridad establecidas.
- Autorizar aquellos títulos valores y demás documentos contables que lo requieran, verificando el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Brindar asesoría a los clientes de los productos e identificar y satisfacer las necesidades de los clientes, cumpliendo las metas propuestas y objetivos de crecimiento.
- Coordinar y responder por todo lo relacionado con la constitución de garantías de sus clientes.
- Diseñar propuestas de negocio buscando incrementar la cartera comercial generando nuevos negocios.
- Evaluar y analizar las operaciones gestionadas (préstamos personales, tarjetas, entre otros) y elevarlas a los niveles correspondientes para su aprobación, todo bajo las normas y procedimientos establecidos.
- Mantener la venta cruzada con fuerte de asesoramiento, buscando cubrir las necesidades de los clientes, no limitándose a un producto u operación puntual, sino que se debe procurar la venta de productos complementarios, siempre que sea posible.
- Mantenerse informado y actualizado sobre los productos y servicios, normas, políticas, medidas de seguridad y procedimientos reglamentados por el Banco, inherentes a su cargo.
- Realizar la gestión personal y directa con los clientes reales y potenciales de su zona de actuación.
- Representar al Banco ante los clientes e instituciones, en el desarrollo de las actividades dentro de su ámbito de actuación.
- Conocer y cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos por la ley, el Grupo BBVA, y las entidades que componen el Conglomerado Financiero BBVA Colombia para el desarrollo de su función desde el ámbito de su organización, como son: el Reglamento Interno de Trabajo, el Reglamento

Higiene y Seguridad Industrial, el Código de Conducta, lo preceptuado en el Sistema de Atención al Consumidor Financiero para garantizar la mejor atención y servicio a los clientes, las normas y medidas de seguridad emitidas por la entidad y los entes de control, las disposiciones en materia del Sistema de Control Interno (SCI) y de SARLAFT.

- Informar a los jefes inmediatos, al Oficial de Cumplimiento del banco, al área de Seguridad y/o a las áreas de Auditoría del Banco, cuando se detecten situaciones irregulares como fraudes, alertas de lavado de activos, irregularidades en el manejo de operaciones.
- Las demás funciones asignadas por su superior inmediato, inherentes a su cargo y acordes con su perfil.
- Las demás funciones, responsabilidades y/o proyectos que le sean asignados por su empleador, inherentes a su cargo y/o perfil funcional, las que pueden darse por necesidades del negocio, área o dependencia y por el tiempo que sea requerido.

Se expide en Bogotá D.C., a los 26 días del mes de agosto del 2025.

*Diana R. Díaz B.*

**DIANA ROCÍO DÍAZ BAREÑO**

**Servicio de Atención al Empleado SAE**

Para confirmar la veracidad de la presente información, favor comunicarse en Bogotá a los teléfonos 601 3471600 ó 601 3124666 extensión 12303.