

Preguntas Frecuentes

Si eres Cliente

Si eres Agente BN

¿Es la primera vez que vas a realizar una operación en un Agente BN?

Te compartimos algunas de las dudas más frecuentes que te ayudarán a realizar operaciones en un Agente BN.

1. ¿A qué teléfono llamar para consultas sobre pagos realizados en un Agente BN?

Líneas telefónicas para Clientes:

- Línea gratuita: 0 800 10 700
- Líneas telefónicas:
(01) 440-5305 / (01) 442-4470 las 24 horas de lunes a domingo.

2. ¿Existe algún cobro extra o comisión por usar un Agente BN?

No, no se cobran comisiones adicionales a las establecidas en el tarifario.

Si tomas conocimiento de algún Agente que cobra comisiones extras por las operaciones que realiza, repórtalo ingresando un reclamo a través de nuestros canales: vía telefónica, a través de nuestra página web o en cualquiera de nuestras Agencias a nivel nacional, adjuntando los documentos o imágenes que evidencian esa falta y el Banco tomará medidas de inmediato.

3. ¿En qué lugares puedo encontrar un Agente BN?

En comercios afiliados a nivel nacional, bodegas, ferreterías, farmacias, bazares, etc. Podrás conocer la relación completa de agentes ingresando aquí: [Agentes en Lima Metropolitana](#) y [Agentes a nivel nacional](#).

4. ¿Puedo hacer depósitos de efectivo en un Agente BN?

Si, a cuentas de ahorro y cuentas corrientes del mismo Banco de la Nación.

5. ¿En un Agente BN, puedo realizar transferencias entre cuentas del Banco de la Nación?

Si, el depositante debe indicar el N° de la cuenta de ahorros de destino, insertar su tarjeta DEBITO en el POS del Agente BN teniendo cuidado de no dejar ver su clave secreta al momento de digitarla.

6. ¿Puedo realizar retiros en efectivo SIN TARJETA generados desde el App BN o BIM?

Sí, para retiros sin tarjeta el titular de la cuenta debe generar su retiro por App BN o BIM y brindar al Agente BN su DNI y luego digitar en el POS la clave de cobro generada.

7. ¿Puedo pagar recibos de servicios en un Agente BN?

Si, para mayor detalle de los servicios que se pueden pagar en un Agente BN ingresara a: [Operaciones en Agente BN](#).

8. ¿Puedo depositar cheques y/o cobrar cheques en un Agente BN?

No, debes hacerlo en una Agencia del Banco de la Nación.

Podrás ver la relación de las agencias disponible aquí: [Agencias en Lima Metropolitana](#) y [Agencias a nivel nacional](#).

9. ¿Puedo pagar mi crédito hipotecario en un Agente BN?

No, el pago es directo en una Agencia del Banco de la Nación.

10. ¿Qué tasas institucionales puedo pagar en un Agente BN?

Algunas de las tasas que puedes pagar en un Agente BN son: duplicado DNI, renovación DNI, actas de nacimiento-defunción-matrimonio, ofrecimiento de pruebas, cédulas de notificación y otras tasas más.

Para mayor detalle de todas las tasas ingrese aquí: [Operaciones en Agente BN](#).

11. ¿Si soy cliente del Banco de la Nación, puedo usar tarjetas de débito o crédito de otros bancos en un Agente BN?

No, si usted es cliente del Banco de la Nación solo puede usar sus tarjetas de débito o crédito del Banco de la Nación.

12. ¿Puedo usar mi tarjeta de crédito del Banco de la Nación en un Agente BN?

Sí, para consulta de saldos, últimos movimientos, retiros y pago a cuenta.

Para mayor detalle de las operaciones que puede hacer con esa tarjeta ingrese aquí: [Operaciones en Agente BN](#).

13. ¿Qué datos debo tener para poder cobrar un giro en un Agente BN emitido desde la APP BN?

Presentar al Agente BN su DNI, indicar el número de giro y digitar la clave de cobro.

14. ¿Qué debo hacer si pierdo el voucher de una operación efectuada en un Agente BN?

El titular del pago debe acercarse a cualquier agencia del Banco de la Nación con los datos de la OPERACIÓN y solicitar una constancia simple o certificación de pago, sin costo adicional.

15. ¿Cuál es el monto máximo de RETIRO, DEPOSITO O TRANSFERENCIA que puedo hacer en un Agente BN?

Puedes transacción mínimo S/5.00, máximo S/1000.00 y por día (acumulado de transacciones) máximo S/2000.00. Solo se puede realizar 3 transacciones por día a una misma cuenta en retiros, depósitos y transferencias.

16. Qué debo hacer si realicé una operación de pago de tasa y/o servicio en el Agente BN, pero el voucher no es validado por la institución?

Si realizaste un pago de tasa de cualquier entidad del estado y/o pago de servicio, pero al realizar el trámite el voucher no es validado por la institución, el titular del pago debe acercarse a cualquier agencia del Banco de la Nación a solicitar la certificación del pago y/o la validación del voucher con los datos de la operación.

Si ya eres parte de nuestra red de Agente BN

Te compartimos información que te ayudara a absolver algunas de tus dudas y consultas.

17. ¿A qué teléfono llamar para consultas, requerimientos e incidencias?

Te brindamos los siguientes números para ayudarte y absolver tus dudas con las operaciones o requerimientos.

Línea telefónica para Agente BN del Banco de la Nación: (01) 519-2002

- Opción 1: Si quieres ser Agente BN
- Opción 2: Si tienes problemas con las operaciones
- Opción 3: Para atención de requerimientos (problemas técnicos, contómetros, duplicados de tarjetas blancas, reseteo de contraseña del POS, etc.)
- Opción 4: si deseas saber el estado de tu solicitud.

Líneas telefónicas de Izipay: (01) 2130810

Marca la opción 1 si eres Agente del Banco de la Nación

- Opción 1: Deseas afiliarte para ser Agente Corresponsal
- Opción 2: Problemas técnicos.
- Opción 3: Requerimiento de Contómetros
- Opción 4: Duplicado de Tarjetas blancas

18. ¿Qué datos debo brindar para consultar por una transacción que no imprimió voucher?

- Tipo de Transacción (Ejemplo: retiro/deposito, etc.)
- Fecha y hora
- Importe
- N° de cuenta (ahorro/corriente)
- Número Agente

19. ¿Qué debo hacer para el pago de mis comisiones?

Debes acercarte al Banco de la Nación donde perteneces y entregar tu Factura o Boleta con el voucher de consulta de liquidación emitida por tu POS.

Si ya lo hiciste comunícate al 01-5192002 para consultar el estado de tu solicitud.

20. ¿A qué número telefónico debo hacer mis consultas sobre mis Operaciones y Requerimientos?

Si eres Agente BN debes comunicarte al 01-5192002 y resolveremos tus dudas:

Marca la Opción 2 para la atención de Incidencias:

- Consulta de operaciones sin impresión de voucher / El Agente BN debe brindar los datos de la operación.
- Solicitud de Constancia Simple o Certificaciones de Pagos / EL Agente BN debe brindar los datos de la transacción.

Marca la Opción 3 para la Atención de Requerimientos:

- Reinicio de Contraseña y Envío de Usuario del POS
- Servicio técnico por Avería del POS
- Pedido de Contómetros
- Cambio de Tecnología del POS
- Migración de POS
- Consulta para el cobro de Comisiones
- Requisitos para afiliación

21. ¿Cuál es el procedimiento si me figura un error en el POS?

Si en caso presentas caída de sistema o no se generó impresión de voucher, en ambos casos, el Agente BN no deberá recibir ni dar efectivo. Ya que si hubo cargos o abonos podrán ser reversado al final del día.

Si tienes otras consultas comunícate al 01-5192002. Opción 2

22. Recomendaciones

- El Agente BN debe efectuar su cuadre y cierre diario para poder identificar, de ser el caso, las operaciones fallidas. El Agente BN deberá realizar su consulta de Saldo al inicio y fin de Día.
- El mantenimiento del servidor del Banco es de 20:55 hasta las 21:00, por lo que se recomienda no realizar operaciones en ese horario.
- Cuando una operación no imprime voucher, no se considera válida pues esta operación puede estar reversada al final del día operativo.
- Si no imprime el voucher, el Agente BN no debe pagar, ni cobrar según sea el caso.
- EL Agente BN NO DEBE cobrar a los clientes comisiones adicionales a los establecidos por el Banco.

- El Agente BN deberá de Revisar el efectivo antes de realizar cualquier operación.
- Toda operación que no haya generado impresión de voucher, deberá ser reportada en un plazo no mayor de 24 horas ocurrida la incidencia.