

Preguntas frecuentes sobre MultiRed Virtual

1. ¿Qué operaciones puedo hacer como cuenta ahorrista del BN a través de MultiRed Virtual?

Ingresando a MultiRed Virtual puede realizar las siguientes operaciones:

- Con tarjeta Débito BN:
 - Consultas de Saldos y Movimientos de Cuentas de Ahorros M.N. y M.E.
 - Consulta de Saldos y Movimientos de Cuentas CTS M.N. y M.E.
 - Consulta de Código de Cuenta Interbancario CCI M.N. y M.E.
 - Consulta Anual de ITF M.N y M.E.
 - Consulta de Saldo de Préstamos MultiRed.
 - Consulta de Cronograma de Pagos de Préstamo MultiRed.
 - Bloqueo de Tarjeta
 - Generación de Clave Internet de 6 dígitos

- Con tarjeta Débito BN, Clave Dinámica y Clave Internet de 6 dígitos (Personas Naturales):
 - Transferencias Mismo Banco e Interbancarias con cargo a Cuentas de Ahorros M.N y M.E.
 - Transferencias Mismo Banco con cargo a cuentas CTS M.N. y M.E. (hacia cuentas de ahorros M.N. del mismo titular)
 - Pago de Tarjetas de Crédito de otros bancos con cargo a Cuentas de Ahorros M.N. y M.E.
 - Emisión de Giros con cargo a Cuentas de Ahorros M.N. y M.E.
 - Afiliación y desafiliación para transferencias, pago de tarjetas de crédito de otros bancos y giros.
 - Pago de Servicios con cargo a Cuentas de Ahorros M.N. y M.E., afiliación y desafiliación de Servicios (Telefonía Básica, Fono Fácil Plus, Celular: Movistar, Claro, Bitel, Entel, Cable Mágico, Terra. Para pagos de SEDAPAL con cargo a Cuentas de Ahorros M.N.)
 - Cambio y desafiliación de la Clave Internet de 6 dígitos
 - Activación de Clave Dinámica Digital
 - Generación de Sello de Seguridad
 - Actualización de Datos
 - Configurar Tarjetas, activación y desactivación de servicios asociados a la tarjeta Débito BN, como compras en internet, uso en el extranjero, recibir notificaciones por operaciones con tarjeta, entre otros.
 - Estados de cuenta (elección de medio de envío)
 - Consulta de saldos, últimos 20 movimientos y estado de cuenta de los últimos 3 meses de la Tarjeta de Crédito BN.

2. ¿Qué operaciones puedo hacer como cuenta correntista del BN a través de MultiRed Virtual?

Ingresando a MultiRed Virtual con su Clave de Cuenta Cte. de 6 dígitos puede realizar las siguientes operaciones:

- Consulta de Saldos y Movimientos de Cuentas Ctes. M.N y M.E.
- Consulta de Código de Cuenta Interbancario CCI M.N y M.E.
- Consulta Anual de ITF M.N y M.E.
- Consulta de Estados de Cuenta (Cuentas de Deduciones)

3. ¿Cómo ingreso a MultiRed Virtual para hacer consultas u operaciones?

Ingrese a la página web del Banco (www.bn.com.pe) y haga clic en MultiRed Virtual / Ingresa a tus cuentas, luego deberá elegir entre las opciones “Tarjeta Débito BN” o “DNI (Cuenta Cte.)” y seguir las siguientes instrucciones:

- Si tiene tarjeta Débito BN ingrese el número de la misma, con el teclado virtual su clave internet de 6 dígitos e ingresar el texto mostrado, dando finalmente clic en ingresar.
- Si tiene tarjeta Débito BN Clásica podrá acercarse a cualquiera de nuestras agencias a tramitar su Tarjeta Débito BN. Si no tiene Tarjeta Débito BN (clientes de Ctas. Ctes.) ingrese su número de DNI, con el teclado virtual su clave de Cuentas Corrientes de 6 dígitos e ingresar el texto mostrado. Finalmente seleccione “Ingresar”

4. ¿Cómo consulto mis saldos de Cuenta de Ahorros o Cuenta Cte.?

Ingrese a MultiRed Virtual y aparecerán los saldos de las cuentas asociadas a su tarjeta (clientes de Ctas. de Ahorros) o que tiene en el BN (clientes de Cuenta Cte.). Adicionalmente puede elegir del menú la opción “Inicio” y luego en la cuenta seleccionada desplegar elegir “Saldos”.

5. ¿Cómo consulto mis movimientos de Cuenta de Ahorros o Cuenta Cte.?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Inicio” y luego en la cuenta elegida despliegue la opción “Movimientos”.

6. ¿Cómo consulto mi Código de Cuenta Interbancario CCI?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Inicio” y luego en la cuenta elegida despliegue la opción “Detalles” y elija “CCI”.

7. ¿Cómo consulto mi Constancia Anual de ITF?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Inicio” y luego en la cuenta elegida despliegue la opción “Detalles” y elija “ITF Anual”

8. ¿Cómo consulto mi Estado de cuenta? (Cuentas de Deduciones)

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Inicio” y luego en la cuenta elegida despliegue la opción “Detalles” y elija “Estado de Cuenta”

9. ¿Cómo consulto el Saldo de mi Cuenta de CTS?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción "Inicio" y luego en la Cuenta CTS mostrada despliegue la opción "Detalles" y elija "Saldos".

Si Ud. no tiene su cuenta CTS vinculada a su Tarjeta Débito BN, deberá solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

10. ¿Cómo consulto los movimientos de mi Cuenta de CTS?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción "Inicio" y luego en la Cuenta de CTS mostrada despliegue la opción "Detalles" y elija "Movimientos".

Si Ud. no tiene su cuenta CTS vinculada a su Tarjeta Débito BN, deberá solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

11. ¿Cómo consulto el saldo o cronograma de pagos de mi Préstamo MultiRed?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción "Inicio" y luego en el Préstamo MultiRed mostrado despliegue la opción "Detalles" y elija "Saldo" o "Cronograma de pagos". Se presentará el saldo, los intereses y la deuda total a la fecha de la consulta o el detalle de su Cronograma de pagos.

12. ¿Cuál es el monto máximo por día para realizar operaciones con cargo a mi(s) cuenta(s)?

El monto máximo acumulable por día para realizar operaciones con cargo a su(s) cuenta(s) es de S/ 10,000 ó su equivalente en dólares (Cta. ahorros MN y ME respectivamente); No incluye comisiones e ITF de ser el caso.

13. ¿Qué necesito para realizar el pago de Telefonía Fija, Celular, Cable, Internet, Agua Luz e Instituciones Educativas?

Para realizar operaciones con cargo a tu cuenta necesitas estar afiliado a la clave de internet y contar con tu dispositivo de clave dinámica, es necesario que sus datos solicitados en la plataforma Internet coincidan con la información personal registrada en su cuenta. En caso requiera actualizar sus datos, deberá acercarse a cualquier oficina del Banco de la Nación.

14. ¿Cómo realizo los pagos de Telefonía Fija, Celular, Cable, Internet, Agua Luz e Instituciones Educativas?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción "Pagos", subopción "Servicios". Posteriormente elija el tipo de servicio que desee pagar (Telefonía Fija: Telefónica del Perú; Celular: Recibo Movistar; Cable: Cable Mágico, Internet: Terra; Agua: SEDAPAL, EMAPAT, EMAPACOPSA, EPS SEDAPAR AREQUIPA, SEDALIB, EPSEL y SEDALORETO; Luz: ELECTRO NORTE S.A., SEAL AREQUIPA, ELECTRO SUR ESTE, ELECTROSUR TACNA, ELECTRO PUNO, ELECTRO ORIENTE IQUITOS, ELECTRO TOCACHE, ELECTRO CENTRO, y ADINELSA e Instituciones Educativas: U. GARCILASO, UNIV DEL CUZCO, ALAS

PERUANAS entre otras). Elija la cuenta de origen en la cual se cargará el importe de la operación (para el caso de pagos de SEDAPAL EMAPAT, EMAPACOPSA, EPS SEDAPAR AREQUIPA, SEDALIB, ELECTRO NORTE, SEAL AREQUIPA, ELECTRO SUR ESTE, ELECTROSUR TACNA, ELECTRO PUNO, ELECTRO ORIENTE IQUITOS, ELECTRO TOCACHE, U. GARCILASO, UNIV DEL CUZCO y ALAS PERUANAS sólo se podrán pagar con cargo a Cuenta Ahorros M.N.). Elija Frecuente si el número del suministro ya ha sido previamente utilizado y grabado deberá seleccionarlo de la lista desplegable y Nuevo para ingresar un nuevo suministro a pagar. A continuación, se mostrarán los datos del cliente al que pertenece el suministro y la lista de recibos pendientes de pago. Seleccione el recibo y presione Continuar. Seguidamente el sistema presentará los recibos pendientes, seleccione el que desee pagar, haga clic en el botón “Continuar”, ingrese su clave dinámica y finalmente haga clic en el botón “Pagar”. Posteriormente el sistema le presentará la constancia de la operación, la misma que podrá imprimir, descargar o enviar a su correo.

15. ¿Cómo puedo emitir un giro por Internet?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Giros”, luego deberá seleccionar la cuenta de origen en la cual se cargará el importe de la operación, ingresar el beneficiario y hacer clic en el botón “Continuar”. Luego deberá digitar el importe (moneda de la cuenta a debitar), aceptar condiciones y hacer clic en el botón “Continuar”. Finalmente deberá ingresar su clave dinámica y hacer clic en el botón “Aceptar”. Posteriormente el sistema le presentará la constancia de la operación, la misma que podrá imprimir, descargar o enviar a su correo. El límite por operación es de S/ 2,000 y máx. S/ 10,000 por día.

Los giros se pueden cobrar a nivel nacional en las Agencias, en los Agentes MultiRed y Cajeros MultiRed para ello es indispensable indicar al beneficiario, el número del giro y la clave de cobro.

- **¿Por qué es importante indicar al beneficiario la clave de cobro que brinda el sistema al emitir un giro?**

Es importante porque permite cobrar el giro en cualquier canal alternativo más cercano, evitando ir a una agencia.

- **¿Qué hago si pierdo la clave de cobro de un giro?**

La clave de cobro no puede volver a generarse, por lo cual solo para estos casos, el beneficiario deberá dirigirse a cualquier agencia del Banco de la Nación e indicar el número de giro y su DNI, para poder cobrarlo.

16. ¿Cuál es el procedimiento para anular ó rectificar un giro emitido por Internet?

Para la anulación del Giro, el cliente (solicitante / Remitente) deberá presentar de ser posible, constancia de emisión de giro (si no lo tuviera solo el número del giro),

en cualquier oficina de la red de agencias en el ámbito nacional, mostrando el original de su DNI.”

17. ¿Cómo puedo realizar una Transferencia Mismo Banco?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Transferencias”, subopción “Mismo Banco”, luego deberá seleccionar la cuenta de origen en la cual se debitará el importe de la operación, la cuenta de destino y hacer clic en el botón “Continuar”. Si usted selecciona como cuenta de origen la cuenta CTS la cuenta destino será su cuenta de ahorros M.N. Posteriormente, deberá digitar el importe a transferir (moneda de la cuenta de destino) y hacer clic en el botón “Continuar”. Finalmente deberá ingresar su clave dinámica y hacer clic en el botón “Transferir”. El sistema le presentará la constancia de la operación, la misma que podrá imprimir, descargar o enviar a su correo. Para actualizar sus datos, deberá acercarse a cualquier oficina del Banco de la Nación.

18. ¿Qué son las transferencias Interbancarias?

Son transacciones bancarias que permiten a un cliente del banco transferir dinero desde su cuenta hacia otra cuenta propia o de terceros en otro banco y a escala nacional. Para dicha operación será necesario contar con el Código de Cuenta Interbancario (CCI) donde desee transferir los fondos.

19. ¿Qué es el CCI?

El CCI es el código que identifica una cuenta en todo el sistema bancario en el Perú y sirve para realizar sus transferencias interbancarias. El CCI permite a los bancos identificar la cuenta a la que corresponda la operación (cuenta corriente, cuenta de ahorros, etcétera). Cada cuenta tiene asignado un CCI de 20 dígitos que la identifica en forma única y segura.

20. ¿Cómo puedo realizar una Transferencia Interbancaria?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Transferencias”, subopción “Interbancarias”, luego deberá seleccionar la cuenta de origen en la cual se debitará el importe de la operación, la cuenta de destino y hacer clic en el botón “Continuar”. Posteriormente, si la transferencia se realiza entre cuentas de distintas monedas deberá seleccionar la moneda de la transferencia, digitar el importe a transferir y marcar la casilla de aceptación de condiciones, luego deberá hacer clic en el botón “Continuar”. Finalmente deberá ingresar su clave dinámica y hacer clic en el botón “Transferir”. El sistema le presentará la constancia de la operación, la misma que podrá imprimir, descargar o enviar a su correo. Para realizar la afiliación, es necesario que sus datos solicitados coincidan con la información registrada en su cuenta. Para actualizar sus datos, deberá acercarse a cualquier oficina del Banco de la Nación.

21. ¿Cómo puedo pagar mi tarjeta de crédito de otro banco?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione del menú la opción “Pagos”, subopción “Tarjetas de Crédito de Otros Bancos”, luego deberá seleccionar la cuenta de origen en la cual se debitará el importe de la operación, la Tarjeta Destino y hacer clic en el botón “Continuar”. Posteriormente seleccionar la moneda de pago, el importe a pagar, marcar la casilla de aceptación de condiciones y deberá hacer clic en el botón “Continuar”. Finalmente deberá ingresar su clave dinámica y hacer clic en el botón “Pagar”. El sistema le presentará la constancia de la operación, la misma que podrá imprimir, descargar o enviar a su correo. Para realizar la afiliación, es necesario que sus datos solicitados coincidan con la información registrada en su cuenta. Para actualizar sus datos, deberá acercarse a cualquier oficina del Banco de la Nación.

22. ¿Qué hacer en caso de robo o extravío de mi tarjeta?

El primer paso es bloquear inmediatamente su tarjeta. Puede realizar el bloqueo por teléfono. El servicio se brinda las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Teléfono: El sistema de bloqueo telefónico de tarjetas también lo atenderá las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Teléfono: 01 440-5305 y 01 442 4470, línea gratuita 0-800-1-0700. Asimismo, a través del MultiRed Virtual y el APP BN puedes bloquear tu Tarjeta Débito BN.

23. ¿Cuál es el horario de atención de MultiRed Virtual?

Para Consultas de Saldos / Movimientos / Bloqueo de tarjeta, Pago de Servicios y Emisión de Giros el servicio está disponible las 24 horas los 7 días de la semana, a excepción de la Consulta de Saldo de Préstamo MultiRed, cuyo horario es de Lunes a Viernes de 8am a 8pm y Sábados y Domingos de 9am a 6pm.

Para Transferencias Interbancarias diferidos y Pago de tarjetas de crédito de otros bancos diferidos el servicio está disponible de Lunes a Domingo de 8:30 am a 8pm.

Para Transferencias Mismo Banco el servicio está disponible de Lunes a Domingo de 8:30 am a 8:30 pm.

24. ¿Cuánto me cuesta realizar operaciones por Internet?

Consulta de saldos, movimientos, ITF, CCI y estado de Cta. Cte.	SIN COSTO
Bloqueo de tarjeta.	
Generación y cambio de clave de Internet 6 dígitos.	
Afiliación / Desafiliación	
Pago de servicios (Telefonía Básica, Fono Fácil Plus, Celular Movistar, Cable Mágico, Terra y SEDAPAL)	SIN COMISIONES
Pago de tarjeta de Crédito de otros bancos	
Para pago de servicios cuyos recibos se emiten en dólares, transferencias, con cargo a cuenta de ahorros M.E.	TIPO DE CAMBIO PREFERENCIAL

25. ¿Cómo obtengo una constancia de la operación realizada por Internet?

Al realizar cualquier operación por Internet, aparecerá una pantalla con la Constancia de la operación realizada, la misma que podrá imprimir, descargar o enviar a su correo haciendo clic en el botón “Imprimir”, “Descargar” o “Enviar a Correo” respectivamente, para que conserve registro de ella.

26. ¿Qué sucede si ingreso mi clave internet de 6 dígitos erróneamente 3 veces al intentar ingresar a MultiRed Virtual?

Si usted ingresa erróneamente 3 veces su clave internet de 6 dígitos para ingresar a MultiRed Virtual, el sistema le bloqueará el acceso por medidas de seguridad hasta el día siguiente, no obstante, podrá realizar operaciones por ventanilla y cajeros.

27. ¿Cuáles son los lugares de atención de MultiRed Virtual?

El servicio de MultiRed Virtual se brinda a través de Internet, la obtención de la clave de cuentas corrientes y el dispositivo de clave dinámica se brinda a través de la Red de Agencias.

28. ¿Cómo realizo un reclamo sobre mis operaciones por Internet?

Si desea hacer un reclamo, deberá ingresar a nuestra página web (<https://www.bn.com.pe>) y seleccionar Atención al Cliente – Formulario de Reclamos. Para una rápida atención, deberá completar y verificar la información de dicho formulario y elegir su reclamo de acuerdo con el tipo de servicio:

- Pago de servicios
- Clave Internet de 6 dígitos (Cta. Ahorros)
- Clave Internet de 6 dígitos (Cta. Corriente)
- Transferencias Mismo Banco
- Transferencias Interbancarias
- Pago de Tarjetas de Crédito de otros bancos
- Préstamos MultiRed
- Giros

También puede realizar su reclamo acercándose a la Agencia más cercana de su localidad. Los teléfonos de atención son los siguientes: 0800-10700, 442-4470 ó 440-5305 (24hrs. los 7 días de la semana).

Clave Internet de 6 Dígitos:

1. ¿Qué es la clave Internet de 6 dígitos?

Es una clave creada exclusivamente para realizar operaciones con cargo a su cuenta de ahorros, aumentando el nivel de seguridad en sus operaciones. De esta manera, la tarjeta Débito BN tendrá dos claves:

- Clave de 4 dígitos

Es la clave original de su tarjeta Débito BN (Cuenta de Ahorros), la cual seguirá vigente para ser usada, en cajeros automáticos y en los establecimientos afiliados a Visa.

- Clave Internet de 6 dígitos

Con ella podrá efectuar a través de la página Web del Banco de la Nación (<https://www.bn.com.pe>) pagos de servicios de Telefonía Básica, Celular Movistar, Fono Fácil Plus, Cable Mágico, Terra y SEDAPAL. También podrá realizar Transferencias Mismo Banco e Interbancarias, Pagos de Tarjetas de Crédito de otros bancos, Emisión de Giros, entre otros con cargo a su cuenta de ahorros.

2. ¿Cómo genero mi Clave Internet de 6 dígitos?

Para generar tu clave internet sólo debe ingresar a la opción genera tu clave internet ubicada en la página web <https://www.bn.com.pe>

3. ¿Mi clave Internet de 6 dígitos está relacionada a mis cuentas o a mi Tarjeta Débito BN?

Su clave Internet de 6 dígitos está relacionada a la tarjeta Débito BN. Por tanto, si

posee más de una tarjeta y desea afiliarla, tendrá que firmar un contrato de afiliación por cada tarjeta y generar su propia clave Internet.

4. ¿Puedo usar mi clave Internet (6 dígitos) en ventanillas, cajeros automáticos u otros canales de atención?

No. La clave Internet de 6 dígitos es de uso exclusivo del canal de Internet y del APP BN, para las operaciones mencionadas con cargo a su cuenta. En los otros canales de atención, seguirá utilizando la clave de 4 dígitos de su tarjeta Débito BN.

5. ¿Qué sucede si me olvido de la clave Internet de 6 dígitos?

Si usted olvidó su clave de Internet de 6 dígitos, puede generarla nuevamente utilizando la opción "Olvide mi clave de Internet" ubicada en la página Web www.bn.com.pe

6. ¿Puedo cambiar mi clave Internet de 6 dígitos?

Puede cambiar su clave Internet de 6 dígitos las veces que desee.

7. ¿Cómo cambio mi clave Internet de 6 dígitos?

Ingrese a MultiRed Virtual, seleccione la opción "Clave Internet" y luego la subopción "Cambio". A continuación, seleccione "Clave Internet" actual e ingrese su clave Internet actual con el teclado virtual. Seleccione "Nueva clave internet" e ingrese su nueva clave Internet con el teclado virtual. Seleccione "Confirmación clave internet" e ingrese su nueva clave, luego ingrese su clave dinámica, finalmente seleccione "Cambiar"

8. ¿Tengo que decirle mi clave a alguna persona o funcionario del BN?

Nunca le diga su clave a nadie, la clave es personal y sólo usted debe conocerla. Si algún funcionario del BN le pide su clave, tome nota de su nombre e infórmenos inmediatamente

9. ¿Qué debo hacer si pierdo mi tarjeta Débito BN y estaba afiliada a la Clave Internet de 6 dígitos?

Si perdió su tarjeta Débito BN, deberá bloquear su tarjeta inmediatamente. Luego deberá acercarse a cualquier agencia del BN para solicitar la reposición de su tarjeta y generar nuevamente su clave de Internet.

10. ¿Cómo genero la clave de internet para mis tarjetas adicionales?

Usted podrá generar la clave internet de sus tarjetas adicionales ingresando a la opción Genera tu Clave Internet ubicada en la página <https://www.bn.com.pe>

11. ¿Qué debo hacer para que mis operaciones por Internet sean más seguras?

- Al generar su clave Internet de 6 dígitos, asegúrese de que no haya ninguna persona extraña a su alrededor que pueda observarla y memorizarla.
- Nunca revele sus claves (4 y 6 dígitos). Recuerde que son secretas, personales e intransferibles.
- Nunca escriba sus claves detrás de sus tarjetas o en lugares visibles o

accesibles a otras personas.

- Nunca utilice como clave números relacionados con su fecha de nacimiento, matrimonio, aniversario u otros números fáciles de adivinar.
- Nunca entregue o diga su clave a ningún funcionario del BN.
- Cambie periódicamente sus claves.
- Nunca preste atención a mensajes electrónicos que soliciten confirmar su usuario o clave de acceso, sin importar lo que diga el mensaje. Si tiene dudas, acérquese a cualquier oficina del BN y aclare la veracidad del mensaje.
- Cierre la sesión cuando termine de operar en el sitio web del BN.
- Evite en lo posible llevar a cabo operaciones en línea en lugares públicos donde el acceso a Internet está disponible para muchas personas (cabinas, cibercafés, universidades, colegios, bibliotecas, etcétera).

Clave de Cuentas Corrientes:

1. ¿Qué es la clave de Cuenta Ctes?

Es la clave que permite a los cuenta correntistas acceder a MultiRed Virtual para realizar consultas.

2. ¿Cómo obtengo la clave de Cuenta Cte.?

Para obtener la clave de Cuenta Cte., los cuenta correntistas del BN deberán descargar los formularios (Solicitud de inscripción de usuarios y Contrato de uso del sistema de cuentas corrientes vía Internet) de la página web del Banco y presentarlos debidamente llenados y firmados por los titulares de las cuentas.