

BN

Banco de la Nación

nuestro banco

SOMOS CALIDAD



ISO 9001:2008

• Calificación de Riesgos

• Agente Multired

• Evita el Fraude



TOP DEL MES

Mejor Calificación de
Riesgo Internacional

3

4

BANCO PARA TODOS

Tu mejor Regalo es Llevar Felicidad



Banco de Canales

Agente Multired: Cada vez
más cerca

6

8

GESTIÓN COMERCIAL

Seguro de la Tarjeta
de Débito



EDUCACIÓN FINANCIERA

Alerta: Evita el fraude

14

18

CAMBIAMOS VIDAS

Testimonio del trabajador
Mario Teófilo Olivera Olivera



Edición, redacción y diagramación:

Departamento de Comunicación Corporativa

Banco de la Nación

Dirección: Avenida República de Panamá 3664, Piso 8, San Isidro.

Teléfono: 519-2000 anexo 12475

Correo electrónico: lvivanco@bn.com.pe

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú

Nº 2008-02470

Mejoramos nuestra Calificación de Riesgo Internacional

Fitch Ratings otorgó “BBB” en calidad de Emisor de deuda de largo plazo para Moneda Extranjera, y “BBB+” para Moneda Nacional. En tanto, Apoyo & Asociados le otorgó “A” en fortaleza financiera en el ámbito local.



Las empresas calificadoras de riesgo Fitch Ratings Ltd. y Apoyo & Asociados, incrementaron las notas de clasificación del Banco de la Nación, ratificándola como una de las instituciones financieras más destacadas y seguras, a nivel nacional y regional.

Tras haber conseguido ingresar al selecto grupo de entidades con Grado de Inversión, en julio de 2011, Fitch Ratings le incrementó, también en el mes de noviembre, sus calificaciones en la categoría Emisor de deuda a largo plazo, con las notas “BBB” en Moneda Extranjera y “BBB+” en Moneda Nacional, con una perspectiva estable.

Y por si fuera poco, antes de finalizar el presente año, la reconocida empresa clasificadora de riesgos Apoyo & Asociados, también incrementó la calificación del BN con la nota “A” en fortaleza financiera, a nivel local. Sin duda, dos reconocimientos que nos comprometen, aún más, a trabajar con mayor dedicación y esfuerzo para la bancarización e inclusión social del país.

El incremento en las notas de nuestra entidad estatal está fundamentado, sobretudo, a la mejora de la

Clasificación del Riesgo Soberano del Estado peruano, otorgada por Fitch Ratings en el mes de noviembre. Precisamente, el Perú recibió la nota “BBB” en la clasificación de Largo Plazo en Moneda Extranjera, y “BBB+” en Moneda Nacional. Al obtener una mejor clasificación del riesgo país, el Banco del Estado, ofrece una mayor capacidad de soporte financiero.

Para revalidar al Banco de la Nación en el grupo de instituciones con Grado de Inversión, Fitch Ratings, tuvo que evaluar y analizar a lo largo de un período de estudio, el desempeño de la institución financiera en los últimos años, trabajo que calificó de positivo, reflejado en sus indicadores de solvencia, rentabilidad y liquidez, manteniendo una gestión apropiada de sus riesgos.

Las notas alcanzadas permiten al BN su comparación con otras empresas del sector financiero, nacional e internacional, ampliando y facilitando la relación con sus corresponsales alrededor del mundo.

De igual forma, facilita el acceso a los mercados de capitales, en mejores condiciones de precio, aumentando sus alternativas de financiamiento y fortaleciendo su gestión de liquidez.

Tu Mejor Regalo es Llevar "Felicidad"



Este año, el Banco de la Nación durante la campaña navideña, promocionó su producto estrella, el Préstamo Multired, bajo el eslogan "TU MEJOR REGALO ES LLEVAR FELICIDAD", orientando su estrategia a aquellos trabajadores y pensionistas del Sector Público, quienes hasta la fecha, no tienen créditos con el Banco de la Nación, ni con ningún otro banco del sistema financiero nacional.

Para hacer que un producto o servicio funcione correctamente, debe ser de plena utilidad y disponibilidad para los clientes. Por esta razón, los departamentos de Servicios Financieros y Comunicación Corporativa, decidieron ir a la "caza del cliente", esto significa, ubicarlo en su hábitat regular: su centro de labores. La finalidad, sin duda, fue sensibilizar a los clientes del sector estatal para que se animen a solicitar su Préstamo Multired y hacer realidad el sueño del viaje anhelado, mejoras en el hogar o complacer algunos gustos que, a veces, consideramos inalcanzables; es decir, el regalo adecuado para disfrutarlo en familia.

En esta operación, el BN se propuso llegar a todo el territorio nacional, especialmente, en lugares estratégicos, donde viven y prestan servicios miles de servidores públicos, maestros, médicos y trabajadores públicos en general.

Especial énfasis de difusión se programó en las regiones Arequipa, Lambayeque, La Libertad, Piura, Ancash, Cusco, Puno, Junín, Ica y Lima. En estas ciudades, se mueve el 90% de nuestros potenciales clientes, quienes por cierto, tienen a la mano una agencia del Banco de la Nación.

Tu mejor regalo es llevar felicidad

Esta sutil frase, se propone cautivar el interés en los trabajadores y pensionistas, de todos los sectores de la administración pública, que por su remuneración o pensión, poseen cuentas de ahorro en nuestra institución.



La comunicación en esta campaña debía ser directa y eficaz. Convenía destacarla, porque de alguna manera influiría positivamente en nuestros clientes, trabajadores y pensionistas para solicitar su préstamo personal; préstamo que como es de conocimiento público, ofrece montos a partir de 300 nuevos soles hasta 50 mil.

Cabe recordar, que el Préstamo Multired es una línea de aprobación inmediata, con tasa fija y plazo flexible, que puede ser utilizada para diferentes aspectos, de libre disponibilidad, según decida el cliente. Los pensionistas de igual forma, tienen la posibilidad de solicitar su Préstamo Multired, por un monto hasta de 19 mil nuevos soles.

Circuito Cerrado

Para dar un mayor énfasis a esta campaña, se utilizó como medio de apoyo a la Central de Comunicaciones del Sistema Centralizado de Promoción de Contenidos Publicitarios del Banco de la Nación – CCTV, instalada en más de 470 agencias de las 536 que actualmente opera el BN. En la programación, se incluyeron nuevos spots publicitarios donde se explicaban las características y ventajas de este producto de crédito.

Portal Web y Redes Sociales

A través de este soporte electrónico, se hizo también toda una campaña de promoción del Préstamo Multired, especialmente del mensaje, "TU MEJOR REGALO ES LLEVAR FELICIDAD", asociado a la estrategia publicitaria. Se facilitó información de cómo obtener un préstamo personal, lugares de atención, beneficios, tasas, plazos, entre otros aspectos.

La difusión, de igual forma, se dio a través de las redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube, etc. Estos canales expansivos, nos permitieron absolver consultas de nuestros

clientes que, cada día, muy interesados, requerían información respecto al Préstamo Multired, entre otros servicios.

Beneficios

El sistema otorga:

- Hasta 8 veces del sueldo.
- Desembolso inmediato.
- Periodo de gracia para el pago de capital en abril y diciembre (opcional).
- Plazo de hasta 48 meses.

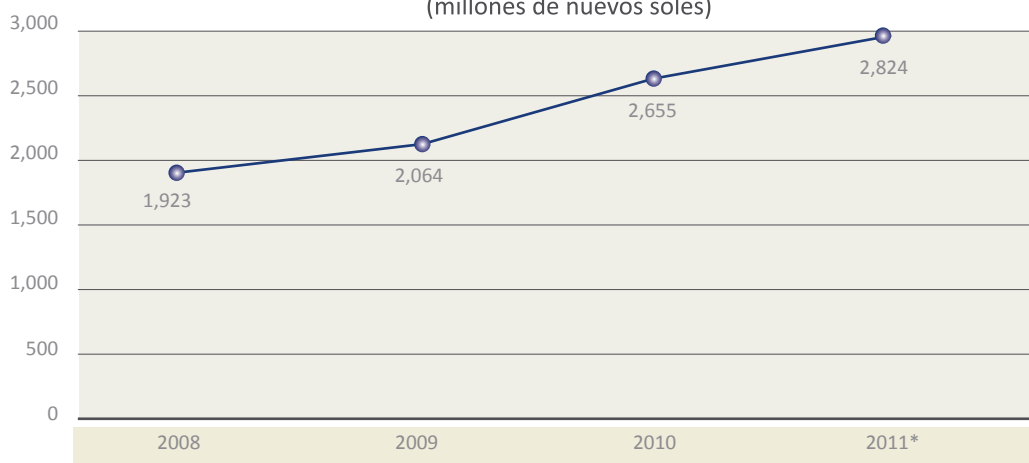
Requisitos

- Tarjeta Multired Global Débito Visa
- Original y copias:
 - DNI.
 - Última boleta de pago.
 - Último recibo de agua, luz o teléfono fijo.
- Si el cliente mantiene créditos en otras entidades financieras, debe presentar original y copia de los documentos que sustentan la cuota mensual que cancela.

La finalidad, sin duda, fue sensibilizar a los clientes del sector estatal para que se animen a solicitar su Préstamo Multired y hacer realidad sus sueños.



Saldo de Préstamos Multired al cierre del Año
(millones de nuevos soles)



Fuente: Departamento de Servicios Financieros
* Al 30 de noviembre de 2011.

Agente Multired: Más cerca, cuando más nos necesitas

Es un paso fundamental del Banco de la Nación, de cara a la modernidad en la gestión de sus servicios, y representa un canal de atención pensado en las características de la demanda de los usuarios.



Los productos y servicios que ofrecerá el Banco de la Nación en el 2012 contribuirán, significativamente, en el mejoramiento de la atención de nuestros clientes, que no sólo son nuestra razón de ser, sino parte de nuestra familia institucional.

Durante los últimos años, los medios o canales de atención de las entidades bancarias y empresas financieras se han multiplicado, de la mano con los avances de la tecnología. Ello ha permitido que los usuarios puedan realizar sus operaciones y consultas desde la comodidad de su hogar (a través del Internet), mientras están en la calle (mediante un teléfono móvil), o incluso en lugares en los que no existe presencia de ninguna oficina bancaria tradicional (visitando un cajero corresponsal o un módulo móvil). Las mayores funcionalidades que vienen siendo implantadas en los cajeros automáticos (dejó de ser un simple dispensador de dinero y ahora se pueden pagar cuentas o, incluso, realizar transferencias a través de esa vía), las crecientes aperturas de cajeros corresponsales de la banca comercial en todas las regiones, y la mayor penetración tanto de la telefonía móvil como del Internet, permiten que los usuarios continúen incrementando sus preferencias por los mencionados canales de atención no tradicionales.

En este sentido, la gama de propuestas que el Banco de la Nación ofrece representa un impulso para la creación de nuevos y mejores canales de atención que permitan a nuestro público usuario realizar sus gestiones y transacciones comerciales de manera fácil, rápida y moderna. Por eso, en el BN hemos decidido implementar el canal de atención Agente Multired.

Agente Multired, es más que una estrategia de posicionamiento que emprende el Banco de la Nación, es también parte de nuestro compromiso institucional para promover la bancarización con inclusión social; a través de la mejora en la calidad de atención, acercándonos a más ciudadanos, inclusive a aquellos que no forman parte aún del sistema financiero.

El desarrollo de este nuevo canal está diseñado para descentralizar y generar nuevos servicios en lugares estratégicos cercanos al público y clientes de nuestra institución. Todo esto, representa el punto de partida a una nueva forma de atención y futuras mejoras que tiene planificado el BN para el 2012.

Este nuevo sistema de atención permitirá realizar transacciones financieras y administrativas en línea, las mismas que serán atendidas por personal externo en establecimientos de asistencia masiva, como tiendas, farmacias, centros comerciales, etc., en horario extendido y con mayor cobertura, para estar más cerca de nuestros clientes y usuarios en general.

Cabe destacar, que el principal objetivo de este canal de atención, será ampliar nuestra presencia a nivel nacional, a través del incremento de puntos de atención por la red de cajeros corresponsales, lo que permitirá descongestionar las agencias y ventanillas de las más de 530 oficinas del Banco, a nivel nacional.

En esta primera etapa, Agente Multired, está enfocado a descentralizar el pago de tasas y tributos que presentan mayor demanda como Sunat, Reniec, Ministerio del Interior y Poder Judicial, lo que proporcionará una herramienta adicional a los clientes, quienes podrán realizar sus operaciones con mayor cobertura, agilidad y sin necesidad de trasladarse a las oficinas del Banco de la Nación.

Entre los principales beneficios de Agente Multired destacan:

● **Diversificación de servicios**

Los clientes y usuarios tienen la posibilidad de pagar sus tasas y tributos en canales alternativos. Asimismo, estos productos y servicios serán ampliados de forma progresiva.

● **Mejorar los tiempos de atención al cliente**

Las operaciones financieras serán más ágiles, permitiendo reducir tiempo al cliente, evitar las colas y por consiguiente, los servicios serán más eficientes.

● **Mejorar la calidad de servicio**

Al descongestionar las agencias, podremos brindar una mejor atención a los clientes, de manera cálida y efectiva.

● **Inclusión social**

A más canales de atención, mayor bancarización con inclusión social.

Tasas e impuestos que ofrecerá, en una primera etapa, Agente Multired:

Entidad	Concepto
Sunat	Pago Fácil - Nuevo RUS.
Reniec	Inscripción / Reinscripción / Renovación
	Duplicado de DNI. (Mayor de 17 años de edad)
	Menores de edad
	Duplicado menores de 17 años de edad
	Copia Certificada Partida
Ministerio del Interior – Digemin	Certificaciones / Constancias Nombres iguales/
	Cambio de Lugar Entrega de DNI.
	Rectificación con emisión DNI.
	DNI. – Reintegro
Poder Judicial	Revalidación de Pasaporte
	Expedición de Pasaporte
Poder Judicial	Derecho de Notificación Judicial
	Certificado Antecedentes Penales

Fuente: Departamento de Operaciones

Agente Multired es un paso fundamental del BN de cara a la modernidad en la gestión de sus servicios, y representa un canal de atención pensado en las características de la demanda de los usuarios, de las diferentes instituciones públicas, que realizan pagos a través del BN. La diversificación de los medios de atención financieros es un elemento vital para hacer llegar a la población los servicios que ofrecen las entidades financieras. Así, mientras más canales de atención se encuentren disponibles, la posibilidad de llegar a más peruanos en todo el país crece de manera significativa.

Los productos y servicios que ofrecerá el Banco de la Nación en el 2012 contribuirán, significativamente, en el mejoramiento de la atención de nuestros clientes, que no sólo son nuestra razón de ser, sino parte de nuestra familia institucional. La ampliación de canales de atención nos permitirá llegar cada vez a más peruanos, contribuir a la bancarización y demostrar nuestro compromiso organizacional con el crecimiento económico del país.

La gama de propuestas que el Banco de la Nación ofrece representa un impulso para la creación de nuevos y mejores canales de atención que permitan a nuestro público usuario realizar sus gestiones y transacciones comerciales de manera fácil, rápida y moderna.



Agente Multired, está enfocado a descentralizar el pago de tasas y tributos que presentan mayor demanda como Sunat, Reniec, Ministerio del Interior y Poder Judicial.

Seguros con tu Tarjeta Multired



Más vale prevenir que lamentar. Con tan sólo S/. 1.52 mensuales, asegura tu Tarjeta Multired Global Débito Visa del Banco de la Nación, ante un conjunto de siniestros por diferentes modalidades de fraudes y estafas.

El Banco de la Nación, en su propósito de mejorar sus servicios de atención en la Red de Agencias, así como brindar la seguridad en sus operaciones, tanto en cajeros automáticos como en la Banca por Internet, ofrece un seguro de protección de Tarjeta de Débito, inclusive, con beneficios para sus clientes.

Con un reducido aporte de 1.52 nuevos soles al mes, en efectivo o descontado automáticamente a través de la cuenta de ahorros, los clientes del BN, podrán acceder a este servicio, que otorgará más confianza y tranquilidad para sus operaciones; permitiendo a todos nuestros tarjetahabientes afiliados, gozar del resguardo de su dinero, sin mayores preocupaciones. En la actualidad, son una realidad las amenazas de robo, fraude, asalto, clonación, entre otras adversidades. Precisamente, pensando en el bienestar de nuestros clientes, se promueve la afiliación al seguro de protección de tarjeta de débito, más barato de todo el sistema.

Por ello, gracias al convenio suscrito entre el Banco de la Nación y La Positiva Seguros, la Tarjeta Multired Global Débito Visa, estará protegida hasta por un monto máximo de

Dos mil nuevos soles, ante los siniestros cobaturados. **Aquí, detallamos las sumas aseguradas, según el tipo de siniestro:**

1. Cobertura de hasta un monto máximo de S/. 2,000, para toda y cada pérdida, con un límite de 2 eventos por año, en caso de:
 - Hurto de la Tarjeta de Débito.
 - Hurto agravado de la Tarjeta de Débito.
 - Robo o asalto de la Tarjeta de Débito.
 - Secuestro a consecuencia de la apropiación de la Tarjeta de Débito.



- Clonación o adulteración de la Tarjeta de Débito.
 - Compras fraudulentas, vía Internet, por medio del uso de la Tarjeta de Débito.
 - Utilización forzada en cajeros automáticos de la Tarjeta de Débito.
2. Cobertura de hasta un monto máximo S/. 2,500 a consecuencia de tres días de hospitalización, por:
 - Reembolso por gastos médicos de hospitalización del titular, a consecuencia de robo, asalto o secuestro.
 3. Asegurado con S/. 20,000, por muerte o invalidez permanente total del titular, a consecuencia de robo, asalto o secuestro.
 4. Asegurado hasta S/. 250 por reembolso de trámite de documentos, debido a robo, asalto, secuestro, pérdida o hurto.
 5. Respaldo con S/. 20,000 por desamparo súbito familiar, por la muerte del titular de la Tarjeta de Débito y su cónyuge, en un mismo accidente.
 6. Protegido con S/. 800.00 en caso de Phishing.



Como se podrá observar, toda una serie de coberturas y beneficios al alcance de todos los tarjetahabientes de Multired Visa. Y por si fuera poco, a partir de 2012, por el pago mensual del Seguro de Protección de Tarjeta Multired del Banco de la Nación, se implementará un programa de asistencia para solucionar los imprevistos que puedan suscitarse en el hogar.

“Una institución grande, con un equipo grande”

Segundo Juan Marino Flores ingresó a laborar al Banco de la Nación, el 30 de diciembre de 1985, desempeñándose como Recibidor - Pagador en la Sucursal Javier Prado.

Con 26 años de servicio, amplia experiencia y excelentes conocimientos en atención al público, ha logrado difundir en muchos de nuestros clientes, la serie de alternativas y beneficios que ofrece el Préstamo Multired.

Actualmente, Marino Flores, trabaja como administrador de la Agencia La Victoria, ubicada en la cuadra 8 de la avenida Nicolás Arriola.

En julio de 2011, cuando asumió esta jefatura, se propuso transmitir sus conocimientos y experiencias a cada uno de sus colaboradores. Sabía que así, mejoraría la atención y, por consiguiente, aumentaría la colocación de productos y servicios que ofrece la entidad bancaria estatal.

Durante el mes de diciembre, gracias al esfuerzo de sus colaboradores y al plan de objetivos institucionales, sólo en su agencia, se colocó 88 préstamos personales, lo que equivale a más de 600 mil nuevos soles.

“Somos una oficina recaudadora, una agencia solvente y rentable, que nos debemos cada día al compromiso con la institución y con los clientes, que se encuentran respaldados por este gran Banco”, sostuvo. Para el primer semestre de 2012, nuestro colaborador, se ha propuesto la meta de superar en 50% el volumen de colocaciones en préstamos personales, pues confía en la capacidad de sus trabajadores para lograr cada uno los objetivos que se proponga. Así como Segundo, en el Banco de la Nación, seguirán destacando otros trabajadores, que con su esfuerzo y dedicación, lograrán afianzar eficientemente al Banco de todos los peruanos.

Reporte de Préstamos Personales a Diciembre 2011

Nombre de Oficina	Nivel Oficina	Número Préstamos Personales
La Victoria	Agencia	88
Paita	Agencia “B”	81
Wanchaq	Agencia “C”	66
San Ramón	Agencia “C”	21
Tayabamba	Agencia “C”	16

Fuente: División Banca Personal - Departamento de Servicios Financieros



Diciembre

5-6 y 9 Plana Ejecutiva del BN alista nuevos servicios

Novedades se conocerán a partir de 2012.

Con la finalidad de explicar las nuevas políticas que la entidad estatal pondrá en práctica a partir del próximo año, para mejorar la calidad de atención a los clientes y usuarios, el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños, el gerente general (e), Juan Carlos Galfré García, así como la plana de gerentes y subgerentes, participaron de un Taller de Modernización, los días 5 y 6 de diciembre.

La creación de nuevos productos y servicios, la apertura de otros canales de atención y la suscripción de una serie de alianzas estratégicas con instituciones que ampliarán aún más la presencia del Banco a nivel nacional, fueron algunos de los temas abordados.

El BN tiene como objetivo primordial para el 2012, mejorar su calidad de atención, ofrecer al público eficientes canales y servicios, incluir a los menos favorecidos y, por supuesto, obtener mayor rentabilidad.

Precisamente, luego de este taller, los administradores y funcionarios de la Red de Agencias, fueron convocados el 9 de diciembre, para que el propio presidente, Carlos Díaz Mariños, les informe sobre los acuerdos adoptados, así como la nueva política de atención para el próximo año.

Masiva asistencia a clases de cena navideña 15

No sólo damas fueron las interesadas, también un buen grupo de caballeros.

Cerca de 150 trabajadores de las diferentes sedes administrativas, asistieron el jueves 15 y viernes 16 de diciembre, a las clases demostrativas para preparar una Cena Navideña, a cargo de la reconocida Chef Nadia de Becerra. Los participantes aprendieron todos los secretos y tips para cocinar una nutritiva y deliciosa Cena de Navidad, con varias

alternativas de presupuesto. Durante las clases teórico-prácticas, desarrolladas en el sexto piso de la Oficina Principal del BN, se observó la preparación de habituales platos como el pavo tradicional, el pavo oriental, piernas de cerdo, jamón glaseado, ensalada gourmet, etc.

Otro grupo conformado por 80 trabajadores de la Red de Agencias, también fue adiestrado en el arte culinario, en vísperas de fiestas. El escenario, nada menos que la Casa de la Gastronomía en pleno Centro de Lima, donde la reconocida Chef Nadia de Becerra, hizo alarde de su gran pasión: la cocina.

Niños de Huaycán festejaron "Navidad" 16 en el Banco la Nación

Menores fueron "apadrinados" por trabajadores de la institución.

Por algunas horas, funcionarios y trabajadores del Banco de la Nación, se volvieron a sentir como niños, cuando nuestra Sede Principal fue visitada por 130 menores, entre 4 y 11 años de edad, a quienes dentro del marco de la política de Responsabilidad Social, se les ofreció un Show Infantil y una deliciosa Chocolatada.

Los niños, provenientes de la Zona "X" de la Comunidad Urbana Autogestionaria de Huaycán en Ate-Vitarte, disfrutaron de una grata reunión, en la que cantaron, bailaron y jugaron, bajo los acordes del Grupo "Bubalina".

La entidad estatal, para ello, organizó una convocatoria interna entre sus ejecutivos y trabajadores, a través de la cual, se comprometieron voluntariamente a "apadrinar" a un menor. Cada uno hizo entrega de su presente, en su mayoría juguetes, obsequio que fue agradecido con mucho cariño por cada niño.

La reunión contó con la participación del presidente ejecutivo, Carlos Díaz Mariños; el gerente general (e), Juan Carlos Galfré García, entre otros funcionarios.



9 Dic.



9 Dic.



15 Dic.



15 Dic.



16 Dic.

Nueva Ventanilla Especial del Poder Judicial en Cajamarca

19

Atenderá más de 6 mil operaciones mensuales.

Cientos de personas serán atendidas, mensualmente, por trabajadores de la nueva Ventanilla Especial del Poder Judicial, que inició operaciones este mes, en la ciudad de Cajamarca.

La oficina está instalada estratégicamente con ventana a la calle, para que el personal a cargo, con toda comodidad, brinde servicio de atención al público y trabajadores de la entidad judicial.

Este nuevo canal de atención está ubicado dentro de las mismas instalaciones del organismo judicial de Cajamarca, en el Pasaje Atahualpa N° 663.

Atenderá todo tipo de trámite y servicio que brinda el BN en su horario habitual, evitando, sobretodo, las distancias, pues ahora quién realice una diligencia en el Poder Judicial, ya no tendrá que trasladarse hasta la sede de la sucursal BN en Cajamarca, para realizar sus pagos.

Se estima que esta nueva oficina alivie, significativamente, la demanda de clientes y usuarios del BN. Esperamos realizar un promedio de 6 mil operaciones bancarias al mes.

19 Dic.



suplente. Fue así, que Clavijo Quino quedó como titular y Ortega Pardo, como suplente.

Finalmente, la lista de trabajadores que integran el Comité de Seguridad y Salud del Banco de la Nación, periodo 2012 - 2013 es la siguiente:

1. Siguas La Serna, César Augusto Francisco (titular)
2. Moreno Fernández, Sandra Elena (titular)
3. Collado Arenas, Enrique Wency (titular)
4. Steck Gómez Valera, Elías Miguel (titular)
5. Clavijo Quino, Marisol Steffani (Titular)
6. Ortega Pardo, Juana Estrella Teodora (suplente)

Brindis por Navidad

Titular del BN resaltó trabajo cumplido.

21

El presidente del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños, expresó su reconocimiento a todos los trabajadores de la entidad, por haberse alcanzado las metas propuestas para el 2011.

De igual forma, los instó a aunar esfuerzos para seguir posicionando a la institución, en este nuevo año 2012, donde serán implementados una serie de nuevos servicios y canales de atención.

El máximo representante del BN, formuló estas declaraciones durante el Brindis por Navidad que tuvo lugar en el sexto piso de la Sede Principal, acto que contó con la presencia de funcionarios de los diversos departamentos y oficinas de la institución. Durante el evento, todos fueron sorprendidos, gratamente, con la llegada de Papa Noel, quien les dejó un mensaje de paz y unión e hizo entrega de unos presentes.



21 Dic.

Eligen representantes para Comité de Seguridad y Salud

21

Elecciones en el BN.

Los nuevos representantes del Comité de Seguridad y Salud del período 2012-2013, fueron elegidos durante un normal proceso electoral realizado el pasado 21 de diciembre.

Tal como su nombre lo indica, esta comisión, se encargará de velar que la entidad financiera del Estado, cumpla con proteger adecuadamente a los trabajadores respecto a su seguridad y salud, durante el desenvolvimiento de sus labores.

Ocho miembros del Banco, participaron en el proceso electoral, de los cuales cinco resultaron ser elegidos representantes. Precisamente, se registró un empate entre las candidatas Marisol Clavijo Quino y Juana Ortega Pardo, y para desempatarlas, se tuvo que realizar un sorteo que defina quién ocuparía el puesto de titular y

Trabajadores del BN celebraron Paraliturgia navideña

23

Coro de niños deslumbró a asistentes.

Los funcionarios, trabajadores y colaboradores del Banco de la Nación participaron de una Paraliturgia Navideña, a cargo del Reverendo Padre, Felipe Córdova, quien con reflexivas palabras nos recordó el verdadero significado de la Navidad.

Destacó la labor de inclusión social que realiza el Banco a nivel nacional y reconoció nuestro trabajo por los más necesitados, especialmente, en aquellas zonas donde somos Única Oferta Bancaria. La celebración fue acompañada por cánticos de un coro de niños y adolescentes, quienes entonaron clásicos villancicos y canciones de misa. Al



23 Dic.

Diciembre

finalizar la ceremonia, como parte de la tradición navideña, los asistentes pasaron a degustar una deliciosa chocolatada.

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños; el gerente general (e), Juan Carlos Galfré García, así como los jefes de departamento, participaron de esta reunión que sirvió para intercambiar saludos y buenos deseos.

Creatividad y buen gusto por Navidad

23

Actividades de Solidaridad se celebraron en el mes de diciembre

Trabajadores del Banco de la Nación, en todo el territorio nacional, realizaron diversas actividades internas por las celebraciones de las fiestas de Navidad. En las 536 agencias y sucursales, no faltó el ingenio, la creatividad y originalidad, para realizar sus decoraciones.

El departamento de Comunicación Corporativa, desde varios puntos de la ciudad capital y del interior del país, recibió incontables fotografías, que daban cuenta de cómo vivieron cada uno de nuestros colaboradores, esta celebración cristiana.

En las sedes de Orrantía y la Oficina Principal, los departamentos, divisiones, oficinas y diversas jefaturas, también lucieron muy coloridos. Se armaron nacimientos de todo tamaño, inspirados con motivos de la Costa, Sierra y Selva.

Otra manera de hacer sentir la presencia del "Niño Jesús" en nuestros corazones, fue la organización de actividades de apoyo social. A través de diversas agencias, varios de sus trabajadores, se organizaron para llevar alegría y regalos a los pequeños que viven en zonas de extrema pobreza.

Y es que el personal del Banco de la Nación, además de la capacitación que recibe para cumplir en forma adecuada sus funciones, también posee gran sensibilidad social. Desde la enorme y céntrica Sucursal Lima, hasta la recóndita y simbólica agencia de Soplín Vargas, de Loreto, una de las más alejadas, se organizaron shows infantiles, chocolatadas y entrega de regalos, para alegrar la Navidad de los niños más necesitados.

Navidad en el Banco de la Nación



Agencia Barranco



Agencia Caravelí



Agencia Chachapoyas



Agencia Chota



Agencia Chavín de Huántar



Agencia Extranjería



Agencia Gamarra



Agencia Huaral



Agencia Huánuco



Agencia Independencia



Agencia José Leonardo Ortiz



Agencia Juli



Agencia Máncora



Agencia Mórrope



Agencia Punchana



Agencia Miraflores



Agencia Puente Piedra



Agencia Soplín Vargas

Código de Ética del BN

(Aprobado en Sesión de Directorio N°1816 del 22.07.2010)



OBJETO

Establecer los valores institucionales, principios, derechos, deberes, y prohibiciones éticos que deben regir el desempeño de todo empleado del Banco, sus locadores de servicios y practicantes, así como el régimen disciplinario en caso de infracción al código.

VALORES INSTITUCIONALES

COMPROMISO

Cumplimiento de normas internas, lealtad, responsabilidad e identificación institucional.

INNOVACIÓN

Desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios y procesos.

SENSIBILIDAD SOCIAL

No discriminación y consolidación de la presencia incluyente BN en todo el territorio nacional.

CONFIANZA

Brindar seguridad, transparencia y calidad en los productos y servicios del Banco.

INTEGRIDAD CON EFICIENCIA

Actuar con honestidad y transparencia.

ECOEficiencia

Uso racional y eficiente de la energía, del agua, del papel, de los materiales de oficina y de los recursos naturales en general, con el objetivo de que el BN brinde servicios generando menos desechos y residuos, para lograr una menor contaminación ambiental.

PRINCIPIOS

RESPECTO

Actuar de conformidad con el orden jurídico, y brindar un trato amable y oportuno al cliente del Banco.

PROBIDAD

Actuar con rectitud y honestidad.

EFICIENCIA

Calidad en cada una de sus funciones o actividades asignadas.

IDONEIDAD

Desenvolverse con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de funciones o actividades asignadas.

VERACIDAD

Expresarse con autenticidad en las relaciones funcionales con los miembros de su institución y público en general.

LEALTAD

Actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del BN.

JUSTICIA Y EQUIDAD

Permanente disposición para el cumplimiento de todas sus funciones.

DEBERES

IMPARCIALIDAD

El deber de imparcialidad implica brindar un trato justo y equitativo a los clientes, proveedores, competidores y trabajadores del Banco. Ninguna persona podrá aprovecharse de otra a través de manipulación, encubrimiento o uso indebido de información privilegiada o de acceso restringido.

TRANSPARENCIA

Durante las investigaciones que se realicen para evitar delitos, en especial delitos financieros, el empleado del Banco de la Nación, sus locadores de servicios y practicantes mantendrán un alto grado de transparencia y actitud de colaboración con las autoridades.

DISCRECIÓN

Guardar reserva respecto de los hechos o la información privilegiada.

EJERCICIO ADECUADO DE LAS FUNCIONES O ACTIVIDADES

Cumplimiento de las funciones y responsabilidades que corresponden al cargo que ocupa.

USO ADECUADO DE LOS BIENES DEL BANCO

Proteger y conservar los bienes del Banco de la Nación, que le fueran asignados.

RESPONSABILIDAD

Desarrollar sus funciones a cabalidad, haciendo suyos la misión, objetivos y políticas establecidas.

RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DE ACCESO RESTRINGIDO O PRIVILEGIADA

Toda información del Banco de la Nación que no sea de carácter público y que haya sido clasificada como confidencial o secreta, de conformidad con las normas internas, constituye información de acceso restringido o privilegiada, por lo que la misma debe ser protegida de acuerdo a los controles que establecen las normas del Banco.

El empleado del BN, sus locadores de servicios y practicantes que -por razón de su función o actividad- tengan acceso a información privilegiada del Banco deben guardar absoluta reserva sobre la misma, evitando tratar o discutir sobre ésta en lugares públicos e inclusive por vía telefónica mediante el sistema de alto parlante o manos libres, a fin de minimizar el riesgo que personas no autorizadas puedan tener acceso a dicha información. Excepcionalmente, en caso que sea necesaria la divulgación de la información privilegiada, el empleado del BN, sus locadores de servicios y practicantes deberán contar con el nivel de autorización correspondiente, en cumplimiento de las normas internas.

En especial, el empleado del Banco, sus locadores de servicios y practicantes que operen en los Mercados Financieros se comprometen a no revelar información privilegiada referente al Banco de la Nación, incluso con posterioridad a la fecha de su cese o retiro del Banco.

Asimismo, no deben realizar declaraciones públicas sobre asuntos que conciernan al Banco de la Nación, sin la debida autorización, ni sobre asuntos que puedan afectar a la imagen, reputación e integridad del Banco de la Nación

El mal uso de información privilegiada genera las responsabilidades civiles y penales que correspondan según cada caso.

ÉTICA PROFESIONAL

Deben observar una conducta profesional recta, imparcial y honesta; honrando el secreto profesional.

AHORRO

Deben estar comprometidos con la responsabilidad ambiental del BN, lo que se refleja en el ahorro de energía, de papel y materiales de oficina.

PROHIBICIONES

MANTENER INTERESES EN CONFLICTO

Aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes, funciones o actividades a su cargo. En caso de conflicto de intereses, se deberá anteponer al interés propio el debido cumplimiento de las obligaciones.

Bajo ninguna circunstancia podrán adoptar acuerdos con competidores que afecten el precio de las transacciones o las políticas comerciales, ni que supongan competencia desleal. Queda prohibida la contratación en el Banco de la Nación de los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y el segundo grado por afinidad de sus empleados públicos cualquiera que sean sus niveles jerárquicos, de sus locadores de servicios y practicantes. (Entiéndase, dentro de los límites de la Ley N° 26771, sobre nepotismo)

OBTENER VENTAJAS INDEBIDAS

Obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas, para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia.

Queda prohibida la introducción de rumores con el objeto de beneficiarse con una reacción del mercado a los mismos.

De igual manera, queda prohibido recibir pagos indebidos, donaciones u obsequios de proveedores, salvo que se trate de artículos de promoción o publicidad, sin valor comercial alguno.

REALIZAR ACTIVIDADES DE PROSELITISMO POLITICO

Utilizar las funciones o la infraestructura, bienes o recursos públicos, ya sea a favor o en contra de partidos u organizaciones políticas o candidatos.

HACER MAL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Difundir a terceros, sin la debida autorización y con el fin de obtener un beneficio o ventaja para sí o para otros, información calificada como confidencial o secreta, según las normas y reglamentos vigentes del BN u otra información que pudiera poner en riesgo al Banco. Utilizar en contra de los intereses del Banco información de acceso restringido a la que ha tenido conocimiento por razón del ejercicio de sus funciones o actividades.

Queda prohibido participar en transacciones u operaciones financieras utilizando expresamente información privilegiada del Banco, así como retirar de las instalaciones del Banco, con fines particulares y ajenos al servicio, cualquier clase de documentación, grabaciones o información registrada en sistemas o archivos electrónicos, que sea generada por clientes o consultores del Banco de la Nación, que sea propiedad del Banco o que se encuentra bajo custodia del Banco.

PRENSIONAR, AMENAZAR Y/O ACOSAR

Ejercer presiones, amenazas o acoso de cualquier tipo contra otros trabajadores o subordinados que puedan afectar la dignidad e integridad de la persona o inducir a la realización de acciones dolosas.

HOSTILIZAR AL DENUNCIANTE

Adoptar represalias luego de conocer la identidad de la persona que formuló denuncia.

DERECHOS

SER RECONOCIDOS EN ACTO PÚBLICO POR SU CONDUCTA ÉTICA

Para ello, la Comisión de Ética anualmente recibirá las propuestas provenientes de los Jefes de Departamento y de las Divisiones de Soporte Regional, las que deberán estar acompañadas de la opinión favorable del Departamento de Personal.

PLANTEAR MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

A fin de que el mismo, se adecue a la realidad del Banco.

SANCIONES

Toda denuncia verbal o escrita sobre incumplimiento de los principios, deberes y prohibiciones establecidas en el presente Código deberá formularse ante la Comisión de Ética del Banco de la Nación.

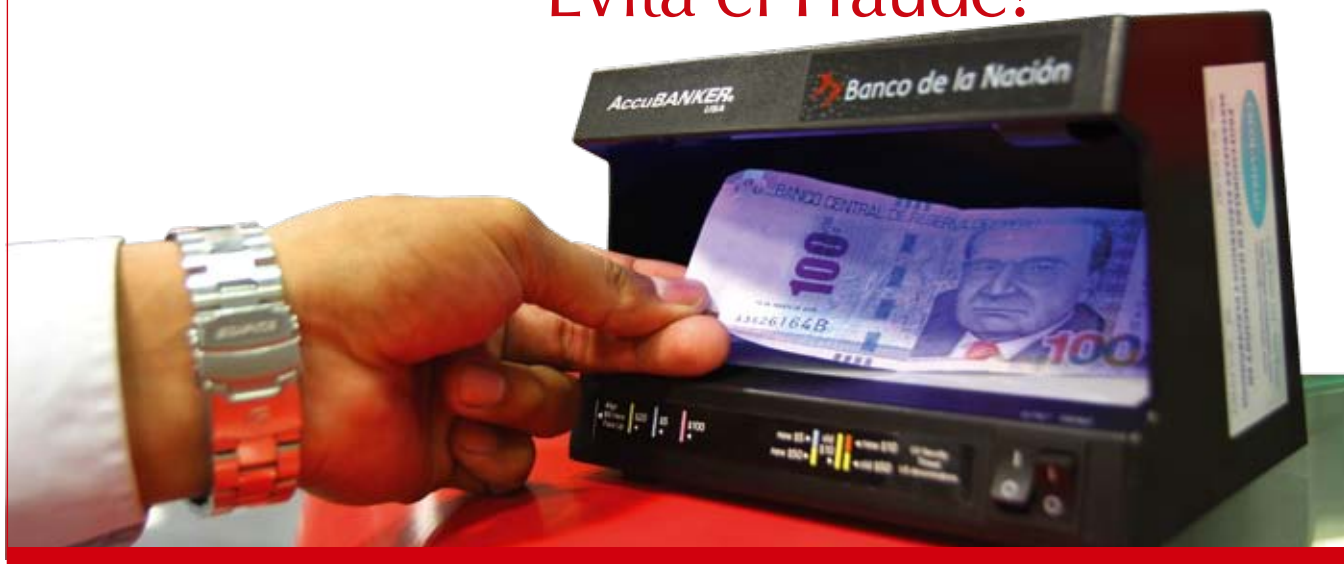
La denuncia escrita podrá presentarse a través de los mecanismos habilitados para tal efecto: mesa de partes, buzones de denuncia o al correo electrónico etica@bn.com.pe.

Al presentar denuncia ante la Comisión de Ética o ante cualquiera de sus miembros, el denunciante podrá solicitar que no sea revelada su identidad hasta la conclusión de la investigación. Cuando el denunciante se acoge a esta medida de protección, la Comisión de Ética guardará reserva sobre la identidad del denunciante, notificando al denunciado sólo sobre la trasgresión objeto de denuncia.

Excepcionalmente, la Comisión de Ética podrá admitir a trámite una denuncia anónima, siempre y cuando la Comisión de Ética previamente haya verificado la autenticidad y veracidad de las pruebas aportadas sobre el hecho denunciado.

Las denuncias que no estén acompañadas de los medios probatorios correspondientes no podrán ser admitidas a trámite. La denuncia con información falsa o engañosa tipifica como falta laboral sancionable.

No dejes de estar en Alerta Evita el Fraude!



Fraude, timo, estafa, hurto o pillaje, son palabras que invaden de manera lesiva las celebraciones de cada fin de año. Y es que, ya se ha hecho costumbre, escuchar relatos de amigos y familiares que tuvieron algún incidente en esta época y lo propalan. Pero ¿Qué hay de la prevención? Todos, de alguna manera, debemos estar ciertamente advertidos.

Durante todo el año 2011, el Banco de la Nación realizó campañas de prevención permanentes, para alertar a sus clientes, sobre la posibilidad de caer en la trampa de algunos delincuentes, que valiéndose de insospechadas modalidades, los engañan para robarles sus ahorros.

A través del Departamento de Comunicación Corporativa de la entidad estatal, se coordinaron los espacios de difusión en los medios de información, (radio, diarios, televisión, Internet, etc.), a fin que la alerta sea masiva. Se produjeron enlaces microondas, comunicados, vídeos, avisos en los diarios, entre otros instrumentos de propagación, para que el mensaje sea atendido por el público usuario, poniendo énfasis especial en los más vulnerables: los adultos mayores.

Desde "Nuestro Banco", el Banco de todos los peruanos, viene informando sobre los diferentes tipos de estafas. Nuestros trabajadores están capacitados para tomar acciones inmediatas ante alertas de los clientes. Todo el personal de la Red de Agencias, a nivel nacional, conoce, detecta y previene, oportunamente, una situación irregular.

Durante los días de pago a los cesantes y jubilados, nuestros pensionistas reciben atención especial, no sólo con la prioridad en la ventanilla de atención, también, se les ofrece el servicio Taxi Cívico, y del mismo modo, se emite información constante

sobre la verificación de billetes a través de la campaña Tu seguridad es primero. Así, evitamos que sean sorprendidos por inescrupulosos amigos de lo ajeno.

Como todo esfuerzo es poco, en este sentido, recordemos:



¿Qué es el "Phishing"?

"Phishing" es una forma de engaño mediante la cual los atacantes envían un mensaje (anzuelo) a una o varias personas, intentando convencerlas para que revelen sus datos personales. Esta información, es luego manejada para realizar acciones fraudulentas, como transferencias de fondos de su cuenta bancaria, compras con sus tarjetas u otras acciones delictivas que pueden

realizarse mediante la utilización de los datos capturados. Actualmente, el modo de difusión más empleado para realizar un ataque de "phishing" es el correo electrónico. Estos correos suelen ser muy convincentes, y simulan haber sido enviados por una entidad confiable, con la cual la persona opera. Obviamente, la comunicación no es real; por el contrario, es falsificada y simula ser la de un banco o empresa que realiza operaciones comerciales por Internet.

En el mensaje se alegan diversos motivos, como problemas técnicos o la revisión de los datos de una cuenta y, a continuación, se le solicita que ingrese a un enlace de sitio web para modificar o verificar sus datos personales: nombre completo, DNI, claves de acceso, etc.

El diseño de estas páginas Web suele ser muy similar, y a veces prácticamente idéntico a los oficiales de los bancos. En la mayoría de los casos, el texto del enlace escrito en el correo electrónico es la dirección del sitio web. Sin embargo, si el usuario hace clic en ese enlace, se lo redirige a una página web falsa, controlada por el atacante, con una dirección de URL diferente.



"Lazo libanés"

En el caso del "Lazo libanés", los delincuentes emplean un dispositivo mecánico para que la tarjeta quede retenida en el cajero. Cuando la víctima intenta recuperarla, acude un individuo en su ayuda y le pide el número secreto para extraerla. Ésta, queda, obviamente, retenida en el cajero, pero en el momento en que el usuario desiste y se marcha, los delincuentes recuperan la tarjeta, con la clave incluida.

"Skimming"

Por su parte, el "skimming" es un procedimiento novedoso, que consiste en colocar un lector-grabador de bandas magnéticas sobre el lector original del cajero automático. Una pequeña cámara de vídeo, camuflada bajo un soporte, graba la clave. El usuario, que es ajeno al fraude, podrá salvarse de una pérdida, sólo si revisa habitualmente los movimientos de su cuenta. Por eso, siempre cubra con su mano, al momento de digitar la clave. En tanto, la mayor ocurrencia de clonaciones o skimming, se da en estable-



cimientos o tiendas, como grifos y restaurantes. Aquí, la recomendación es que, cuando realice el pago, jamás pierda de vista su tarjeta.

Cinco consejos de seguridad para los usuarios de cajeros automáticos

Para garantizar la mayor seguridad en el uso de los cajeros, se recomienda a los usuarios, cinco sencillas medidas de seguridad:

- 1) Evitar realizar transacciones en cajeros aislados, sin cámaras de vigilancia, mal iluminados -si es de noche- y que tengan elementos extraños o papeles con instrucciones. Si le resulta sospechoso, no lo use, reporte el suceso y conviene buscar otro ATM.
- 2) Desconfiar de las personas que ofrezcan consejos o ayuda ante algún problema con un cajero. Si la tarjeta queda atrapada en la ranura, conviene no perderla de vista y llamar, inmediatamente, al banco para comunicar la incidencia.
- 3) Memorizar y no revelar a nadie la clave secreta de la tarjeta.
- 4) Tener siempre lista la tarjeta y tapar con una mano el código secreto, mientras se teclea el número o la cantidad que se vaya a retirar con la otra. Esta medida lo protegerá de posibles dispositivos ocultos de captación de imágenes.
- 5) Comprobar, regularmente, los movimientos de su cuenta y en caso de duda, comunicárselo al Banco.

La época de fiestas es, típicamente, consumista y, por ende, una de las más intensas en lo que se refiere a operaciones de efectivo en cajeros automáticos y establecimientos afiliados o puntos de venta.

Para poner freno a este tipo de delincuencia, la banca y los grupos de medios de pagos, quienes asumen los costos de la mayoría de fraudes, barajan distintas soluciones técnicas de seguridad, como la implantación de un chip en las tarjetas, o el envío de un mensaje de confirmación inmediata al teléfono móvil cada vez que se realiza una transacción.

Es así que todas las partes están asumiendo un rol. ¿El suyo? Prevenga, consuma con prudencia y manténgase siempre informado.

Somos todos CALIDAD ISO 9001:2008!

Felicitemos a todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de la Calidad del BN; a los departamentos de Operaciones, Servicios Financieros, Red de Agencias, Logística, Personal, Finanzas, Informática, Contabilidad, Riesgos, Asesoría Jurídica y Planeamiento y Desarrollo, por el esfuerzo desplegado para pasar, con éxito, la auditoría de certificación, y poder informar hoy, que el BN cuenta con 8 procesos certificados, bajo la norma ISO 9001:2008.



Son 342 personas las que conforman el equipo ISO, quienes, con compromiso y responsabilidad, se involucraron en la mejora de sus labores diarias y demostraron que el BN es competente. Es así que, como resultado de la auditoría realizada el 13, 14 y 15 de diciembre, a cargo de la certificadora Internacional Systems & Services Certification (SGS) se concluyó:

“Re-certificar los 4 procesos existentes en el Sistema de Gestión de la Calidad y certificar 4 procesos nuevos, bajo la Norma ISO 9001:2008”

De esta manera, podemos concluir que el Sistema de Gestión de la Calidad, iniciado cuatro años atrás, está en un proceso de sólida maduración, lo que nos compromete a mejorar la atención de los procesos ofrecidos a nuestros clientes, contribuyendo al cumplimiento de la visión del Banco, de “ser reconocido por la excelencia en la calidad de sus servicios”.

Procesos Re-Certificados

- Sistema de administración de las tarjetas Multired Global Débito – Visa, que involucra los procesos de emisión de la Tarjeta Multired Global Débito – Visa, la apertura de cuentas de ahorros - Sector Público y la entrega de las tarjetas en Red de Agencias, Sucursal Javier Prado.
- Pago de haberes a los trabajadores y pensionistas del Sector Público y retiros mediante ventanillas y cajero automático - ATM's, en la Sucursal Oficina Principal del BN.
- Otorgamiento de Préstamos Multired en la Sucursal Oficina Principal y Oficina Especial San Borja y Recuperación de Préstamo Multired en la Oficina Principal.
- Servicio a Instituciones Financieras (IFI's):
 - o Línea de Crédito (Oficina Principal)
 - o Ventanilla Mype (Implementación en Oficina Principal y Soporte Operativo en la Agencia Pomalca).

El Banco de la Nación, incorporó los estándares internacionales para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, buscando la mejora continua de los procesos del servicio como medio para lograr la satisfacción del cliente y contribuir al desarrollo nacional.

Procesos Nuevos - Certificados

- Pago a Proveedores:
 - o Proveedores del Estado.
 - o Proveedores del Banco de la Nación en la Oficina Principal.
- Detracciones en la Oficina Principal y Sucursales Oficina Principal y Javier Prado.
- Pago de Haberes en distritos Única Oferta Bancaria en la Agencia El Agustino.
- Etapa preparatoria para la aprobación de expedientes de Contratación y Bases para los procesos de Selección, Licitación Pública y Concursos Públicos en la Oficina Principal.

Obtener la certificación ISO 9001 significa trabajar con estándares internacionales de calidad, contribuyendo a la eficiencia de los procesos de prestación de servicios, lo cual no sólo beneficia a los clientes del Banco de la Nación, sino también al país.

En la encuesta realizada el 2010, por el Comité Técnico que desarrolló la serie¹ de normas ISO 9000, sobre Sistemas de Gestión de la Calidad, a 11 mil 722 usuarios actuales y potenciales de 122 países, se encontró que **“la satisfacción del cliente fue el principal motivo para la certificación de la norma ISO 9001”**²

Incluso, el impacto de la certificación de la norma ISO 9001, va más allá de la propia organización. En un estudio realizado en Francia³ aplicando una metodología de análisis macroeconómico, se determinó que la estandarización contribuyó, directamente, al crecimiento de la economía francesa a través del incremento del 25% aproximadamente del PBI.

El Banco de la Nación, incorporó los estándares internacionales para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001, buscando la mejora continua de los procesos del servicio como medio para lograr la satisfacción del cliente y contribuir al desarrollo nacional.

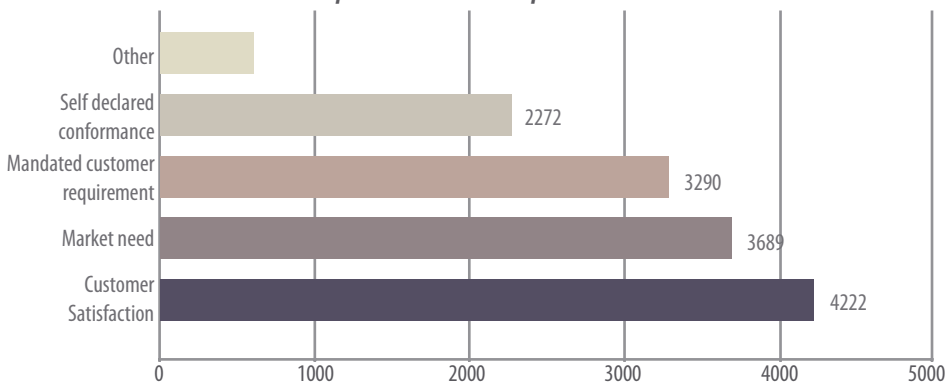
¿Qué implica tener un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008?

El establecimiento, implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad implica:

- Tener una Política de Calidad, alineada a la misión y visión del BN.
- Contar con procesos integrados y gestionados, transversalmente, con aplicación de herramientas de calidad. (Enfoque a procesos)
- Formular, ejecutar y evaluar el desempeño de los Planes de Calidad de los procesos involucrados, mediante indicadores.
- Evaluar periódicamente el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos.
- Monitorear el cumplimiento del Plan Anual de Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Contar con trabajadores capacitados en el Sistema de Gestión de Calidad y con Auditores Internos de Calidad formados.
- Mejorar continuamente los procesos a través de Auditorías de Calidad, revisiones por la Dirección, gestión de los Productos No Conformes y Acciones Preventivas y Correctivas.
- Contar con un consistente soporte normativo, con versiones controladas.



Factores que fomentaron la implementación del ISO 9001



Fuente: ISO Focus+ Volumen 2, N° 10, Noviembre - Diciembre 2011. Improved customer satisfaction. Key result of ISO 9000 user survey.

1. ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y vocabulario // ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos // ISO 9004: Sistema de Gestión de la calidad – Directrices para la mejora del desempeño.
2. La ISO 9001 es la norma certificable de la serie.
3. AFNOR French Association for Standardization (2009): The economic impact of standardization. Technological change, standards growth in France. Centro de Información ISO-IEC.

“Mi compromiso con el Banco, es también mi obligación con la población”

En la vertiente oriental de la Cordillera de los Andes, a orillas del río Ichu, afluente del Mantaro, se encuentra la ciudad de Huancavelica, una de las zonas, quizás por algunos, aún olvidada... pero no por el Banco de la Nación. Precisamente, hasta aquí, “Cambiamos Vidas” llegó para conocer a un célebre personaje, Mario Teófilo Olivera Olivera, administrador de la Agencia “B” del lugar, quién con 37 años de servicios ininterrumpidos en nuestras ligas, tiene mucho que contar.

Casado con la señora Delia Margarita, mujer a quien asegura amar profundamente, es padre de cinco hijos, la mayoría de ellos profesionales. Nuestro personaje nos relata así, como empezó su trayectoria en el BN. “El Banco me brindó la oportunidad de laborar y concluir mis estudios superiores cuando era muy joven. En esa época, nos encontrábamos en plena transformación y consolidación de Caja de Depósitos y Consignaciones a empresa de Servicios Bancarios, donde nuestro aporte fue de crucial importancia en el mejoramiento del Banco del Estado”. Durante el desarrollo de sus actividades laborales, en más de tres décadas de trabajo, don Mario, ha recorrido el Perú profundo,

adquiriendo y transmitiendo conocimientos, intercambiando culturas, con esmero y dedicación.

“El BN es mi vida, he crecido con él, me dio la oportunidad de conocer a muchos amigos y aprender costumbres propias de los lugares donde tuve que trabajar. He viajado por todo el país, conociendo su grandeza y también las limitaciones de algunas zonas olvidadas y no integradas al crecimiento social. Junto con mi familia, hemos explorado todas las localidades donde me tocó administrar oficinas, en la Costa, Sierra y Selva; de Norte a Sur y de Oriente a Occidente”.

A lo largo de su experiencia, Mario Olivera, ha sido testigo del cambio institucional que nuestra entidad viene gestando en los últimos años. Observa algunas fotografías, y en su memoria, se presentan una serie de recuerdos. Al respecto, manifiesta:

“La posición de crecer como Banco y contribuir con nuestro rol social, significa un gran cambio. Por supuesto que estamos en el inicio y nos falta un largo camino por recorrer;

sin duda, acompañado de una transformación más profunda del país”.

Cuando le consultamos por sus objetivos como administrador de la agencia de Huancavelica, nos precisó lo siguiente:

“Quisiera lograr que todos los programas y servicios sociales de apoyo e inclusión social propuestos por el gobierno, así como la bancarización dirigida a los pobladores de los rincones más alejados del país, se profundice, constituyéndose en una realidad inmediata. Brindaremos nuestro incondicional apoyo para este objetivo”.

Así, llegamos al final de esta entrevista, no sin antes recordar las últimas palabras que Don Mario nos brindó cuando le consultamos por su equipo de trabajo.

“El personal de mi agencia es una familia con un corazón muy grande, capaz de llegar a las estrellas, si así nos lo pidieran”.



Esta página está dedicada íntegramente a la gran familia del BN. Si tiene alguna buena nueva, envíe su información y foto al correo:

prensa@bn.com.pe

Cielo



Padres: Laura Sánchez y Giancarlo Dávila
Agencias: Los Olivos y San Martín de Porres

Mathias



Mamá: Rosario Noemí Peralta Ugaz
Sucursal Pueblo Libre

Alessandra



Mamá: Ana Bertha Chira Cabrera
Sucursal Miraflores

Camila, Brunela y Andrea



Padres: Edgardo Castillo y Victoria Gálvez
Agencia Lurín y Dep. de Riesgos

Mitsuo Marcelo



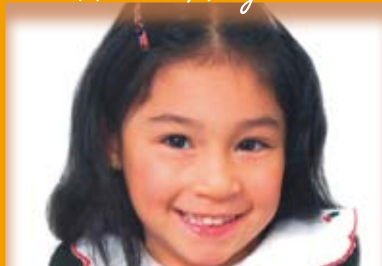
Papá: José Monterroso Shiguihara
Departamento de Personal

Ariana Alexa



Papá: Luis Rodolfo Rebatta Trujillo
Departamento de Riesgos

Araceli Milagros



Mamá: Carmen Rodríguez Espinal
Sucursal Chorrillos

Aron



Papá: Francisco Álvarez Atoche
Departamento de Operaciones

María Pía



Mamá: Liliana Soares Yoplack
Departamento de Logística

"Esta información se proporciona con arreglo a la Ley N° 28587 y al Reglamento de Transparencia y Disposiciones aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005". Publicidad vigente desde enero de 2012.

