

**BN**  
Banco de la Nación

**nuestro banco**

**multiRed**



**Bienvenido  
MasterCard**

**ATM's Multired a tu servicio**

**3** **TOP DEL MES**  
Tesoros Humanos  
Vivientes de la Nación



**4** **BANCA DORADA**  
Pensando en tí,  
amigo pensionista



**6** **BANCO DE CANALES**  
Banca Virtual  
más segura



**8** **GESTIÓN COMERCIAL**  
Operaciones en POS

**10** **BN AL DÍA**  
Entérese de las actividades  
del BN durante todo el  
mes de Enero



**16** **GESTIÓN DEL CAMBIO**  
Cinco pasos para  
mejorar tu ambiente de trabajo



**18** **CAMBIAMOS VIDAS**  
Testimonio del trabajador  
César Manuel Cerdeira Lacca

Fue un encuentro nacional que reafirmó la unidad de los trabajadores y su compromiso para con el desarrollo del país. Las ceremonias que se cumplieron en Lima y lo largo y ancho del Perú, donde opera nuestra Red de Agencias, con motivo del 45 aniversario del Banco de la Nación, expresaron la plena satisfacción de estar cumpliendo las metas encomendadas por el Estado que son brindar servicios financieros de excelencia a todos los peruanos y promover la bancarización con inclusión social, en base a un nuevo modelo de negocio que crea valor económico y social.

La tradicional fiesta anual, que junta a todas las generaciones en un solo espíritu, sirvió también para reconocer el aporte ininterrumpido de los trabajadores del Banco que entregaron sus esfuerzos durante 25, 30, 35, 40 y 45 años de labor al servicio de los clientes, no sólo en Lima, capitales de provincias, sino en los sitios más recónditos de la patria, donde somos única oferta bancaria.

En la ceremonia central, junto al Gerente General Julio del Castillo Vargas, estrechamos las manos a hombres y mujeres que realmente hacen país, ya sea concibiendo novedosos productos financieros, haciendo realidad los objetivos de nuestro plan estratégico, superando metas en el servicio de nuestros canales de atención o, simplemente, atendiendo con esmero, detrás de las ventanillas, a millones de clientes en Costa, Sierra y Selva.

A estas generaciones, que entregan sus vidas diariamente, muchas veces venciendo las adversidades geográficas y el flagelo del clima, se debe la reputación exitosa alcanzada hoy en día por el Banco de la Nación y que por ello ha merecido el reconocimiento de prestigiosas entidades nacionales y extranjeras y hasta del sector privado.



Humberto Meneses Arancibia  
Presidente Ejecutivo

**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](mailto:lvivanco@bn.com.pe)  
**Hecho el Depósito Legal**  
**en la Biblioteca Nacional del Perú**  
**N° 2008-02470**

## Tesoros Humanos: BN premiando la cultura

*Recibieron reconocimiento de US\$ 2,000, Medalla Honorífica y el Diploma de Honor entregados por el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, y el ministro de Cultura, Juan Ossio.*



**M**áximo Laura Taboada, Oscar San Miguel Álvarez y Sixto Seguil Dorregaray, fueron los afortunados ganadores de la segunda edición del Concurso Premio Nacional 2010 "Tesoros Humanos Vivientes de la Nación". Ellos enviaron sus trabajos desde Ayacucho, Lima y Junín, respectivamente; y ahora son los poseedores de esta distinción, entregada en ceremonia pública, en el Salón Dorado de Palacio de Gobierno.

Las piezas artísticas "Camino hacia mi centro", "Marco de fotografía tipo retablo" y "Mis tradiciones", fueron las vencedoras. La convocatoria al certamen la realizaron la Fundación Cultural del Banco de la Nación y el Instituto de Desarrollo del Sector Informal (IDESI), con la finalidad de dar un reconocimiento a los maestros de la artesanía nacional y poner en valor sus trabajos. "El Banco de la Nación participa y apoya permanentemente las diversas manifestaciones culturales y artísticas de nuestro país. Esto lo hacemos dentro de los objetivos del BN y nuestra Fundación Cultural, pues consideramos que la cultura es el mejor activo de nuestra Nación", refirió el presidente del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia.

Fue ardua la labor del jurado pues tuvo que elegir entre treinta y uno maestros de la artesanía peruana, provenientes de todo el país. Los criterios utilizados para elegir los trabajos ganadores fueron: el grado de destreza de la obra, la dedicación a la actividad en cuestión, la capacidad del maestro para contribuir al desarrollo de la modalidad cultural que practica y la capacidad del maestro para transmitir dichas técnicas o destreza a sus aprendices.

El jurado estuvo integrado por la consejera presidencial, Susana Pinilla; el viceministro de la Micro y Pequeña Empresa e Industria y director del Banco de la Nación, Hugo Rodríguez; el gerente general de la Fundación Cultural del Banco de la Nación, Claudio Sarmiento; el director de IDESI, Miguel Ángel Cameo; el presidente del directorio de Serpost, José Ahumada, entre otras personalidades.

*Fue ardua la labor del jurado pues tuvo que elegir entre más de treinta maestros de la artesanía peruana, provenientes de todo el país.*



Pensando en ti, amigo pensionista:

## Banca Dorada



*Si existe una entidad bancaria que sí se preocupa por el bienestar de los pensionistas del Sector Público, esa es el Banco de la Nación. La variedad enorme de productos y servicios que están a su disposición, son solo una muestra del compromiso que este sector representa para el banco de todos los peruanos.*

Usualmente, cuando un trabajador del Sector Público está a punto de cumplir su ciclo como tal e iniciar su proceso de jubilación, una serie de dudas sobre su porvenir financiero empiezan a inquietarlo. Esta incertidumbre natural será despejada, una vez que vaya a cobrar su pensión a cualquier agencia del Banco de la Nación, o a un ATM Multired, porque se sorprenderá con toda la gama de productos y servicios que el Banco de la Nación ha diseñado especialmente para su tranquilidad y bienestar. Por eso, hoy presentamos un nuevo concepto: Banca Dorada, un programa exclusivo para todos los pensionistas que cobran en el Banco de la Nación.

### Préstamo Multired

Cada vez que un pensionista tome la decisión de hacer alguna inversión o tenga la necesidad de paliar algún percance económico, el Banco de la Nación estará ahí para ayudarlo o socorrerlo a través de su programa Préstamo Multired, hasta por un monto de S/. 19 mil nuevos soles.

El Préstamo Multired es el único programa del mercado bancario peruano que otorga créditos a pensionistas de hasta 84 años cumplidos. ¿Qué otro banco ofrece tal facilidad a las personas de la tercera edad? Ninguno. Como para no creerlo.

Además, por ejemplo, podrá pagar sus deudas más caras,

pactadas con otros bancos, a través de un Préstamo Multired, que representa un ahorro significativo en la tasa de interés. Y como es de libre disponibilidad, dispondrá del efectivo para irse de viaje, arreglar la casa, apoyar al estudio de los nietos o simplemente, darse un buen gusto; pero sobretodo, sentirse incluido y activo, porque tiene un banco que siempre piensa en ellos.





*Cada vez que un pensionista tome la decisión de hacer alguna inversión o tenga la necesidad de paliar algún percance económico, el Banco de la Nación estará ahí para ayudarlo o socorrerlo a través de su programa Préstamo Multired.*

### **Crédito Hipotecario**

El Crédito Hipotecario del BN no solo financia la compra de una vivienda nueva, sino también las ampliaciones o mejoras de tu casa, con las mismas condiciones y ventajas comerciales, como si fuera nueva.

Para alcanzar el crédito, el pensionista debe poseer una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, por cobro de pensión y no pasar los 64 años. El monto del crédito es solo en moneda nacional y va desde los S/. 15,000 hasta el importe con que el pensionista sea calificado en el banco. Además, el plazo para cancelar el total del crédito va desde los 5 hasta los 20 años, según corresponda.

Asimismo, si el pensionista sufriese algún percance económico o dificultad de pago, el Banco de la Nación, otorga un "periodo de gracia" de hasta 180 días para facilitarle el ahorro, en caso de que él lo solicite. Durante este plazo, el pensionista no tendrá obligación de pagar absolutamente nada.

Otro beneficio del Crédito Hipotecario es que, a diferencia de la banca privada, el BN no exige tener un garante o aval, pues la garantía es el mismo inmueble, sobre el cual el pensionista ya ha otorgado primera y preferente hipoteca a favor de la entidad estatal.

### **Seguro de Desgravamen para Préstamo Multired**

El Préstamo Multired del Banco de la Nación, para los pensionistas hasta los 84 años de edad, es el único en el sistema financiero nacional, incluso en la región, que se encuentra cubierto por un seguro de desgravamen. Así, ante el establecimiento de un siniestro, los pensionistas y sus beneficiarios están plenamente coberturados.

### **Seguro de Cuota Protegida para Préstamos Personales**

Ningún ciudadano se encuentra libre de sufrir algún tipo de accidente. Nuestros amigos pensionistas, por supuesto,

no son la excepción. Sin embargo, sufrir un percance, ser internado en un hospital y, por ende, estar imposibilitado de cumplir compromisos de pago, como algún préstamo bancario, es algo doblemente complicado.

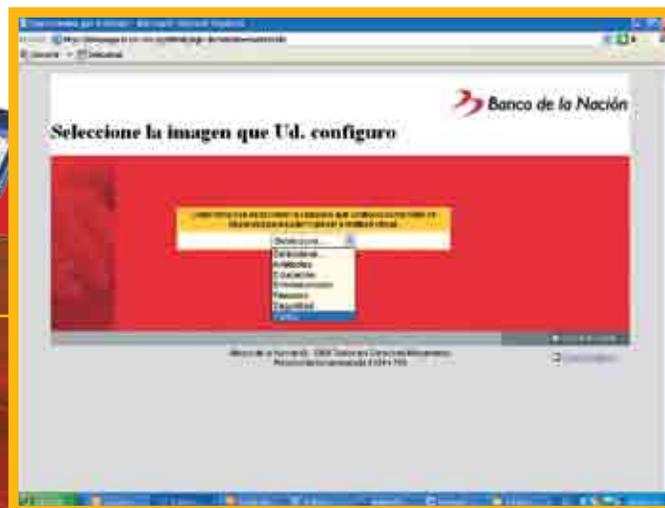
Por ello, el Banco de la Nación, en convenio con la compañía de seguros Cardif, ha pensado también en estas situaciones inesperadas, diseñando el Seguro de Cuota Protegida, que resguarda las cuotas de los préstamos personales que nuestros amigos pensionistas hayan realizado en el BN. Esta solución permite que el pensionista convaleciente pueda recuperar su salud tranquilamente, quitándose una preocupación de encima.

En el caso de los pensionistas, este seguro cubre desde los 70 hasta los 85 años de edad. Ningún otro seguro similar cubre hasta una edad tan avanzada como el Seguro de Cuota Protegida del Banco de la Nación.

Esto y mucho más es lo que te ofrece la nueva "Banca Dorada" del Banco de la Nación, un programa de beneficios exclusivos para los clientes pensionistas con pago de haberes en el banco de todos los peruanos.



# Banca Virtual más segura



*Son miles los usuarios de Internet, quienes aprovechan sus múltiples ventajas. El Banco de la Nación, acorde con las tendencias tecnológicas, promueve en sus clientes el uso del canal de atención Banca Virtual. Pensando en su seguridad, recientemente, incorporó un nuevo mecanismo que evitará incidencias de fraudes electrónicos. En tanto, el BN continúa con su política de ampliación de canales de atención en sedes del Poder Judicial.*

Los delincuentes informáticos están a la zaga. Cada día encuentran nuevas formas de engatusar a incautos usuarios del ciberespacio, quienes caen en cuentos y estafas, viéndose perjudicados tras el retiro de dinero de sus cuentas o clonación de sus tarjetas. El Banco de la Nación, permanentemente, advierte a través de campañas de información, sobre las nuevas modalidades de fraudes informáticos. A raíz de ello, decidió incorporar nuevas medidas de seguridad, para darles mayor tranquilidad a los clientes Multired de la Banca Virtual del Banco de la Nación, para sus procesos transaccionales. Es así que puso en funcionamiento el Sello de Seguridad, una innovadora característica de seguridad que ayudará a reconocer si realmente ha ingresado a la página Web del Banco de la Nación o si es el Banco de la Nación quien se está comunicando con usted.

## **¿Cómo obtengo el Sello de Seguridad?**

La primera vez que ingrese a Multired Virtual, tendrá que seleccionar una imagen. Esta imagen será su sello personal de seguridad, la cual deberá recordar cada vez que ingrese a Multired Virtual. De esta manera, se pretende evitar que continúen las estafas electrónicas, pues el sello de seguridad que elija es confidencial.

## **¿Cuál es la finalidad de la implementación del Sello de Seguridad?**

La finalidad de implementar el Sello de Seguridad es asegurarle que se encuentra en la página del Banco de la Nación y evitarle ser víctima de un fraude electrónico. Esta medida de seguridad, le brindará una mayor protección a sus ahorros, cuando realice sus operaciones dentro de Multired Virtual.

## **¿Cómo me afilio al Sello de Seguridad?**

El primer paso, es contar con la clave de seis dígitos, para lo cual debe afiliarse en cualquiera de las agencias, a nivel nacional, del Banco de la Nación. Obtenida ya esta clave, de uso personal, y luego de ingresar a Multired Virtual, recién podrá afiliarse al Sello de Seguridad para realizar sus operaciones con total seguridad.

### **Pasos para afiliación:**

#### **Una vez ingresado a la Banca Virtual del BN:**

Deberá ingresar el código CVV2 de su tarjeta y la clave de cuatro dígitos. Luego, seleccionar la categoría de imágenes que le ayude a recordar su Sello de Seguridad. Enseguida, seleccionar la imagen que crea conveniente para personalizar su ingreso a la Banca Virtual. Recuerde, siempre deberá seleccionar esa imagen para cuando realice algún tipo de operación vía Internet. A continuación se mostrará la página de afiliación exitosa, la misma que se cerrará automáticamente.

### **Validación del Sello de Seguridad**

#### **Una vez ingresado a la Banca Virtual del BN:**

Ingrese el número de su tarjeta Multired Global Débito. Seleccione la categoría de imagen que eligió. Seleccione la imagen que previamente eligió como Sello de Seguridad. Ingrese el código CVV2 de su tarjeta y la clave de cuatro dígitos. ¡Listo! ahora ya puede realizar sus consultas y operaciones por Multired Virtual.

### **¿Qué ocurre al seleccionar una imagen equivocada?**

Ingrese el número de su tarjeta Multired Global Débito. Selecciona la categoría de la imagen que eligió. Supongamos que eligió una imagen distinta a la registrada en la afiliación. Aparecerá un mensaje que indicará el bloqueo de acceso a Multired Virtual hasta el día siguiente. Si al día siguiente, de la primera equivocación, ingresa correctamente la imagen que eligió como Sello de Seguridad, podrá acceder a Multired Virtual para realizar cualquier transacción.

#### **Nota:**

En el caso que exista un segundo intento fallido y al ingresar, nuevamente, a Multired Virtual, el sistema solicitará por seguridad su Clave Internet de seis dígitos. Luego del paso anterior se visualizará un mensaje el cual indica acercarse a una oficina/agencia a solicitar nuevamente la afiliación de su tarjeta a la clave Internet de seis dígitos.

#### **Consultas:**

Si tiene alguna duda o consulta, comuníquese con nosotros a nivel nacional al 0800-10-700 (Línea gratuita desde teléfonos públicos y fijos) en todo el Perú y en Lima al teléfono 440-5305.



## *Más cerca de ti: Oficina Especial Corte Superior de Justicia de Loreto*

Para satisfacer la creciente demanda de servicios bancarios, el Banco de la Nación puso en funcionamiento la nueva Oficina Especial Corte Superior de Justicia de Loreto, ubicada en avenida Grau N° 720, distrito de Iquitos.

Allí, atenderá un promedio de 10 mil operaciones mensuales, donde abogados, jueces, fiscales y litigantes, tendrán más cerca al banco de todos los peruanos, para el pago de tasas judiciales, aranceles, depósitos alimenticios, entre operaciones financieras.

Asistieron a la inauguración el presidente regional de Loreto, Iván Vásquez Valera, el presidente de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Roger Cabrera Paredes y el gerente de Comunicación Corporativa del BN, Jorge Gómez Reátegui.



# Paga con Multired Débito Visa

*Más de tres millones de tarjetahabientes Multired Global Débito Visa del Banco de la Nación pueden realizar sus transacciones en establecimientos comerciales afiliados a Visa, en el Perú y el mundo.*

*Evita cargar dinero en efectivo y siéntete más seguro. Conoce los beneficios de usar Multired Global Débito Visa del BN como medio de pago.*



**E**n el 2005, el Banco de la Nación dio el gran salto y decidió asociarse a Visa Internacional para migrar de la Tarjeta Multired a la nueva Tarjeta Multired Global Débito Visa. Desde entonces, se abrieron un mundo de beneficios para nuestros clientes, con más opciones y mejores servicios.

Con el concurso "Multired Te Premia", el BN impulsó por primera vez en sus clientes, el uso masivo de la Tarjeta Multired Global Débito Visa como medio de pago. El resultado fue el incremento considerable de las operaciones vía POS en establecimientos afiliados.

## Visa Internacional

Para el 2010, las operaciones por los points of sale ó puntos de venta, superaron las 4 millones y medio de transacciones en el Perú y más de 6500 operaciones en el extranjero con Tarjetas Multired Global Débito Visa.

Este volumen asciende a más de US\$ 144 millones de dólares en operaciones, solamente de clientes del Banco de la Nación en el 2010. Comparativamente, representa un incremento del 31% con respecto al periodo anterior.

Con una Tarjeta Multired Global Débito Visa del BN como medio de pago, el cliente tiene mayor seguridad en sus operaciones porque reduce la disposición de dinero en efectivo y tiene la opción de contratar el Seguro de Protección de Tarjeta de Débito más cómodo de todo el mercado local.

## Mundo de beneficios

Actualmente, con nuestra Tarjeta Multired Débito Visa podrá obtener el 20% de descuento en la compra de sus pasajes a nivel nacional en la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. – Oltursa, y 10% de descuento por la compra de pasaje sólo de ida.

Además, volando en aerolíneas Star Perú se obtiene el 10%





de descuento por la compra de boletos aéreos. De igual manera, la empresa de transportes Tepsa, concede el 20% de descuento por la compra de pasajes ida y vuelta, 10% de descuento por la compra de pasajes sólo ida y 10 % de descuento en el servicio de Tepsa Cargo.

#### **Seguro de Protección de Tarjeta de Débito**

En el Banco de la Nación la seguridad es primero. Pero también pensamos en la economía de tu bolsillo. Por eso, en alianza con la compañía La Positiva, ofrecemos a nuestros clientes, poseedores de una Tarjeta Multired, el seguro de Protección de Tarjeta de Débito, que por tan solo S/. 1.53 al mes te cubre antes los siniestros 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.

#### **Top 2010: Ventas de Seguro de Tarjeta de Débito**

Agencia "A" Huánuco

Yocely Mirtha Velásquez Colqui

1682 Seguros colocados durante el 2010

Agencia "C" San Ramón

Lourdes Martínez Linares

1293 Seguros colocados durante el 2010.

Sucursal "B" Cusco

Juana Luz Izquierdo Villasante

1100 Seguros colocados durante el 2010.

*“Que el cliente se sienta seguro,  
es mi mayor satisfacción”*

Lourdes Martínez Linares ingresó a laborar en el Banco de la Nación el 11 de noviembre de 1985. Con sus 25 años de servicio, ha logrado entre tantos objetivos, consolidarse en el 2010 como una de las Top de mayor colocación de Seguros de Protección de Tarjeta de Débito a nivel nacional.

Actualmente, Lourdes trabaja en la Agencia "C" San Ramón, ubicada en el jirón Progreso 391, Chanchamayo. Allí, prácticamente, todos los clientes ya tienen su seguro de protección de tarjeta. Ella logró 1293 colocaciones durante el 2010.

Entró al BN como auxiliar de contabilidad en la Agencia "B" de Tarma, y tuvo la oportunidad de cumplir diversas funciones en agencias de provincias. "Mi prioridad es brindarle a nuestros usuarios la seguridad que en el BN nos preocupamos porque se sienta seguro manejando su Tarjeta Multired Global Débito, en nuestra red de agencias o cajeros distribuidos a nivel nacional, así como en establecimientos afiliados. Cuando ofrezco el seguro de protección de tarjeta, me comprometo a darle la confianza y certeza que este producto es el mejor", asegura Martínez Linares.

En las siguientes ediciones, continuaremos conociendo a más colaboradores que superan las metas y hacen de este banco, una institución líder en bancarización con inclusión social, al servicio de todos los peruanos.



# Banco de la Nación y MasterCard: Una alianza mirando al futuro



*Los ATM's Multired del Banco de la Nación amplían la cobertura de sus servicios. Desde enero, atienden a los millones de clientes MasterCard, Maestro y Cirrus, del Perú y el mundo. Así, tarjetahabientes de débito y crédito, tendrán más de 600 nuevas opciones para disponer de efectivo y realizar consultas de saldos, en nuestros cajeros automáticos.*

**E**l poseedor de una tarjeta MasterCard no volverá a ver un cajero automático Multired con los mismos ojos. El Banco de la Nación anunció que sus ATM's operarán con tarjetas de débito y crédito enroladas a MasterCard, Maestro y Cirrus, para la consulta de saldos y disposición de dinero en efectivo.

El 17 de enero último, el Country Manager de MasterCard para Perú y Bolivia, Juan Antonio Cabanas, junto con el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, sellaron la alianza e hicieron público, los múltiples beneficios de la misma, así como las perspectivas a futuro en el mercado local.

Los 688 ATM's Multired instalados en Lima Metropolitana y el resto del país (en Lima 258 y 426 en el resto del país), están ahora a disposición de los usuarios, locales y extranjeros, poseedores de tarjetas MasterCard, Maestro y Cirrus.

"Tenemos distribuidos nuestros cajeros en todo el país. Estamos donde los demás no llegan y allí atenderemos a los clientes MasterCard, peruanos y extranjeros. Estamos seguros que será un éxito y que traerá más flujo económi-

co en cientos de provincias", aseguró Meneses Arancibia ante los medios de comunicación, que abarrotaron la Sala de Directorio en la sede principal, en el momento de la presentación.

Aquel día, también, anunció la instalación de 200 nuevos cajeros automáticos a nivel nacional, priorizando su ubicación en las zonas donde el BN es Única Oferta Bancaria. Con ello, el objetivo es superar los 900 equipos a finales de 2011.

## **Crecimiento asegurado de operaciones**

Las expectativas del incremento de las operaciones en ATM's Multired oscilan entre el 10 y el 15%, por lo cual el banco de todos los peruanos tiene una proyección a futuro más que alentadora.

"Tenemos alrededor de 64 millones de operaciones anuales. Con el ingreso de MasterCard, incrementaremos nuestro volumen de operaciones en ATM entre un 10 a 15%. Además, en breve, estaremos presentando nuestra nueva tarjeta Multired MasterCard", precisó el titular del BN.



*La primera persona en utilizar su MarterCard en un ATM fue un ciudadano europeo que hacía turismo en Machu Picchu Pueblo, también conocido como Aguas Calientes, antes del 17 de enero, día de la presentación del convenio.*



Pero, las novedades en cuanto a la alianza BN – MasterCard están recién empezando, pues la máxima autoridad del Banco de la Nación, Humberto Meneses, adelantó que se vienen desarrollando nuevos servicios bancarios y que están a la espera de ser lanzados, próximamente.

“Nosotros estamos donde otros no llegan pero podemos llegar mucho más lejos. Aprovecharemos, por ejemplo, los puntos de venta MasterCard para brindar más canales de atención a nuestros clientes. Así, continuaremos descongestionando las oficinas y creando nuevas alternativas. Es un sistema general de mejoramiento de la calidad de atención al cliente BN”, sostuvo Meneses Arancibia.

### **La primera transacción**

Las tarjetas MasterCard son operadas a nivel mundial y tienen mayor popularidad en Europa. Precisamente, la primera persona en utilizar su MarterCard en un ATM fue un ciudadano europeo, quien hacía turismo en Machu Picchu Pueblo, también conocido como Aguas Calientes.

El gerente de Operaciones del Banco de la Nación, Óscar Salas Bracamonte, informó que al día del lanzamiento, ya se habían realizado alrededor de 1,000 operaciones en ATM Multired con tarjetas MasterCard. El 80% de estas transacciones, fueron efectuadas en provincias del interior del país.

### **Palabra de MasterCard**

Tener la posibilidad de acceder a los ATM Multired del Banco de la Nación representa una oportunidad que MasterCard no podía dejar escapar. Por ello, el Country Manager de MasterCard para Perú y Bolivia, Juan Antonio Cabanas, explicó que una buena razón para firmar el con-

venio con el Banco de la Nación fue la amplia distribución de los cajeros Multired en el territorio nacional, como no lo tiene ningún otro banco del país.

“Esta alianza es el primer paso de una estrecha relación con el Banco de la Nación, que permitirá a nuestros tarjetahabientes, acceder a esta gran red de Cajeros Automáticos. En un futuro esperamos que los clientes del Banco puedan gozar también de los beneficios que MasterCard ofrece”, sostuvo.

Para el representante de MasterCard, el convenio con el Banco de la Nación no solo beneficiará a los clientes MasterCard del Perú, sino a los ciudadanos extranjeros que visiten nuestro país y tengan una tarjeta emitida por la compañía en cualquier parte del mundo. “El Banco de la Nación es uno de los más importantes de Perú y llega a lugares donde no hay otra oferta bancaria”, indicó.

En suma, con los ATM Multired del Banco de la Nación, los usuarios de MasterCard tendrán más posibilidades para realizar sus transacciones bancarias, pues tienen ahora a su disposición, la red de cajeros más amplia y mejor distribuida del país.

# Enero

## 17 Funcionarios Municipales en Taller de Fideicomisos

*Alcaldes distritales del Rímac y Comas participaron en el taller.*

Alcaldes y funcionarios municipales de los distritos de Lima Metropolitana participaron en el "II Taller de Fideicomisos para Gobiernos Locales de Lima Metropolitana", organizado por la Universidad Corporativa del Banco de la Nación.

El taller fue dirigido por el asesor legal en Fideicomisos del Banco de la Nación, Ángel Revatta Vera. Asimismo, el analista de la División Banca Gobiernos Subnacionales del departamento de Servicios Financieros, Christopher Perales Candiotti, se encargó de disertar respecto al Sistema de Inversión Pública (SNIP) y el Sistema Integrado de Administración Financiera (SNIF).

En total, fueron capacitados 25 funcionarios municipales, entre los cuales estuvieron el alcalde del Rímac, Enrique Peramás, y el alcalde de Comas, Nicolás Kusunoki. Al finalizar el taller, cada uno de los participantes recibió un certificado.

## 20 Clausura de Programa de Actualización para Técnicos Especializados

*Con la Universidad Tecnológica del Perú.*

Un total de 27 trabajadores de los departamentos de Operaciones y Contabilidad recibieron las diplomas que acreditan haber participado exitosamente en el "Programa de Actualización para Técnicos Especializados - 2010".

El programa fue impartido en alianza estratégica entre la Universidad Corporativa del Banco de la Nación y la Universidad Tecnológica del Perú (UTP). La capacitación duró desde el 25 de agosto hasta el 27 de diciembre de 2010,

contando con 150 horas académicas.

En la ceremonia participaron el gerente general del Banco de la Nación, Julio César del Castillo; el gerente de Operaciones, Óscar Salas Bracamonte y el gerente de Contabilidad, Luis Ferreira Sullá y el jefe de la Sección Capacitación, Luis Alberto Pizarro.

Los colaboradores que ocuparon los tres mayores puntajes fueron: Percy Rodríguez Salcedo, Miguel Ángel Acuña Cevallos y Gladys Dávila Falco, en el primer, segundo y tercer puesto, respectivamente.

## Municipalidad de Ferreñafe promulga resolución para homenajear al Banco de la Nación por Aniversario

# 23

*A través de Resolución de Alcaldía N° 058 - 2011, reconocen labor de entidad bancaria del Estado.*

La Municipalidad Provincial de Ferreñafe (departamento de Lambayeque) promulgó la Resolución de Alcaldía N° 058 - 2011 - MPF/A, mediante la cual rinde homenaje y felicita al Banco de la Nación por su 45 Aniversario de vida institucional.

Asimismo, a través de la resolución, el alcalde de Ferreñafe, Alejandro Jacinto Muro Távara, reconoce la labor trascendental que la entidad del Estado cumple a diario en todo el país.

"(...) Que, los Gobiernos Locales, dentro de las atribuciones que le confiere la Ley, entre ellas, la de efectuar homenajes y reconocimientos a personalidades e instituciones que contribuyen al engrandecimiento y desarrollo del país; como es el caso del Banco de la Nación que cumple su 45° Aniversario de creación, considerada como una empresa que tiene como misión brindar soluciones financieras, con calidad de atención,



17 Ene.



17 Ene.



20 Ene.



20 Ene.



23 Ene.

agregando valor, contribuyendo con la descentralización y promoviendo la bancarización con inclusión social, con grandes valores institucionales, desarrollando además una loable labor y presencia que engrandece el sector financiero y económico de nuestra provincia y del país (...)", indica un fragmento del considerando de la resolución.

vigencia de cinco años, contados desde la firma del acuerdo.

El acto tuvo lugar en el auditorio principal de la universidad con la presencia de los representantes del banco, autoridades académicas universitarias y estudiantes. La mesa de honor estuvo integrada por el presidente del Banco de la Nación, Humberto Meneses; el rector de la UPAO, Víctor Raúl Lozano Ibáñez; el vicerrector académico, Guillermo Guerra Cruz, y el vicerrector administrativo, Julio Luis Chang Lam.



23 Ene.

## Banco de la Nación firma convenio con Universidad Privada Antenor Orrego 27

*Para capacitación a trabajadores*

En la ciudad de Trujillo, el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, y los representantes de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO) firmaron un convenio académico en el marco de la Universidad Corporativa de la entidad bancaria estatal.

La finalidad de este acuerdo es que el personal del Banco de la Nación mejore su competencia y desempeño laboral, a través de programas de capacitación, asesoría e investigación, que serán dirigidos por profesores y catedráticos de la universidad trujillana.

Asimismo, el convenio suscrito establece los lineamientos y directivas generales que servirán para iniciar, regular y desarrollar el concepto de la Universidad Corporativa del BN, especialmente, en la malla curricular para los trabajadores de la entidad bancaria estatal. Según las cláusulas del convenio, el documento en cuestión tendrá un plazo de

## Directorio descentralizado en Trujillo 27

*En el Centro Cultural Víctor Raúl Haya de la Torre.*

Continuando su política de descentralización, los integrantes del directorio del Banco de la Nación, participaron en un directorio descentralizado en la ciudad de Trujillo, capital de la región La Libertad.

La sesión estuvo encabezada por el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, con la participación del vicepresidente del directorio, Armando Osorio Murga, y los directores Arturo Seminario Dapello y Hugo Rodríguez Espinoza. Todo se desarrolló en el recinto del Centro Cultural Víctor Raúl Haya de la Torre, de la Fundación Cultural BN.

Con una duración de aproximadamente cinco horas, los integrantes del directorio, pusieron en discusión los temas de agenda para la gestión del Banco de la Nación, de la misma manera en que suelen hacerlo en la Sede Principal de Lima.

La finalidad de los directorios descentraliza-



27 Ene.



27 Ene.



27 Ene.

# Enero

dos es contribuir con el ejemplo al proceso de descentralización del Perú, apersonándose a las ciudades del interior de nuestro país para conocer in situ los requerimientos locales.

## Orden de la Cultura Bancaria

27

*Para viceministro de Industrias y Mype*

El Banco de la Nación reconoce los esfuerzos de personas e instituciones nacionales y extranjeras que se distinguen por sus contribuciones a la difusión de la cultura bancaria. A través de la "Orden de la Cultura Bancaria" en el Grado de Servicios Distinguidos, decidió reconocer los aportes en este campo del viceministro de Industrias y Mype y director del BN, Hugo Rodríguez Espinoza.

Él ha contribuido a fortalecer el rol de agente financiero del Estado que ya tiene el Banco de la Nación y poner en marcha su actuación como promotor de las microfinanzas a través de convenios para compartir agencias entre el BN y las instituciones microfinancieras especializadas, descentralizando el servicio de las microfinanzas a través de la ejecución del Programa Especial de Apoyo a la Micro y Pequeña Empresa (Promype).

Así, en Trujillo, durante la inauguración de la muestra pictórica "La Marinera en el Arte", el Banco de la Nación, a través del oficial Mayor de la Orden de la Cultura Bancaria, Humberto Meneses Arancibia, entregó el galardón a manera de aliciente y resaltar sus cualidades humanas y profesionales.

la Nación, realizada en el Club La Calera, fueron homenajeados los trabajadores que tienen una antigüedad de 25 hasta 45 años laborando en el banco.

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia y el gerente general, Julio del Castillo Vargas, dieron los discursos de orden. La organización general del evento estuvo a cargo del Cafae BN.

Para la conducción del evento, este año se contó con la participación del conocido animador de televisión, Carlos Carlín, quien animó a los más de 400 trabajadores homenajeados e invitados en general.

"Somos el Banco que cambia la vida a los peruanos y estaremos siempre orgullosos de ello. No cesaremos de mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, así como la atención a nuestra gente. Estamos donde otros no llegan y eso es sumamente valorado por el peruano de a pie, que ve en nosotros una entidad sólida y transparente, que mejora cada día, con la premisa de constituirnos en un Banco de servicios", sostuvo Meneses Arancibia.



28 Ene.



28 Ene.



28 Ene.



28 Ene.



28 Ene.

## Reconocimientos por 45 Aniversario del Banco de la Nación

28

*Trabajadores de 25 años hasta de 45 años de servicio*

Durante la ceremonia por el 45 Aniversario de vida institucional del Banco de



28 Ene.



28 Ene.

## Feliz 45° Aniversario

El Banco de la Nación celebró sus 45 años de creación institucional en todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Hubo reconocimientos a los trabajadores y sus dependencias por logros operativos. Los homenajes incluyen ofrendas, misas y hasta auténticas manifestaciones populares como pasacalles y marchas.



Lima



Lima



Lima



Lima



Lima



Lima



Lima



Lima



Lima



Ferreñafe



Cusco



Cusco



Chiclayo



Tarapoto



Sullana



Arequipa



Trujillo



Puno



Piura



Pisco



Ica



Ica



Chincha



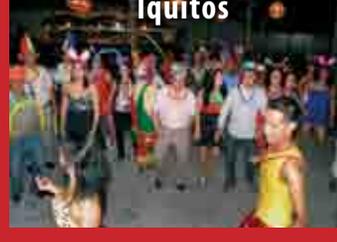
Huacho



Huancayo



Huancayo



Iquitos



Iquitos

# Cinco pasos para mejorar tu ambiente de trabajo



*Después de conocer los resultados de la Evaluación del servicio de agencias bancarias: Cliente Incógnito, donde el BN obtuvo puntajes inferiores al promedio del sector bancario, se decidió promover la implementación de la metodología de las 5S de Calidad a nivel nacional con el objetivo de mejorar las condiciones físicas del ambiente de trabajo (Infraestructura), pues es uno de los dos criterios de evaluación.*

**E**n consecuencia se organizó el Concurso de Mejor Implementación de la Metodología de las 5S de Calidad dirigida a toda la Red de Agencias a nivel nacional, a fin de aplicar la metodología en situaciones reales. Para ello, los administradores han recibido información educativa, semanalmente, durante diciembre.

Se espera que los administradores puedan implementar la metodología en sus oficinas, y con ello, mejorar los indicadores del Cliente Incógnito en la próxima evaluación respecto a Infraestructura.

## Indicadores de Infraestructura - Cliente Incógnito

Infraestructura externa del local: Limpieza externa del local (fachada, jardines, alrededores).

Infraestructura interna del local (oficinas, pisos, ventanas, paredes, techos).

Orden del local (distribución del mobiliario, escritorio, máquinas...) Conservación del local (estado físico de las paredes, puertas y ventanas).

Conservación del mobiliario (estado físico de los muebles/máquinas).

Se empieza tomando fotografías de todos los aspectos a mejorar, como por ejemplo un archivo desordenado, una escalera sin deslizante, falta de señalización en las áreas, módulos dañados, etc. La fotografía del aspecto a mejorar será el ANTES de la aplicación de la metodología de las 5S de Calidad, pues una vez que el administrador haya gestionado la implementación de la misma, podrá tomar la foto del DESPUÉS para demostrar los resultados que logró.

Para participar en el concurso, se deben remitir las fotos del ANTES y DESPUÉS a los correos [cestremadoyro@bn.com.pe](mailto:cestremadoyro@bn.com.pe) y/o [aolivera@bn.com.pe](mailto:aolivera@bn.com.pe) hasta el 31 de marzo de este año. Los administradores que ya enviaron sus participaciones aún pueden mejorarlas o ampliarlas en el mismo plazo.

Se espera que los administradores puedan implementar la metodología en sus oficinas, y con ello, mejorar los indicadores.

La evaluación de los participantes se realizará la primera quincena de abril a cargo de un Jurado Calificador conformado por representantes de los departamentos de Red de Agencias, Logística, Comunicación Corporativa y la División de Calidad del Servicio.

La premiación se realizará a las oficinas ganadoras, porque la implementación de la metodología de las 5S de Calidad, implica el compromiso de todo el equipo de trabajo, no solo del administrador.

### ¿En qué consiste la metodología de las 5S de Calidad?

Las 5S tienen ese nombre debido a cinco principios de calidad de origen japonés que empiezan con la S. Estos principios conforman una metodología orientada a proporcionar un ambiente ordenado, limpio y grato. Esta metodología puede ser usada tanto en la oficina, la industria, el hogar, etc.



<b>Paso 1°</b>	<b>Paso 2°</b>	<b>Paso 3°</b>	<b>Paso 4°</b>	<b>Paso 5°</b>
<b>SEIRI</b>	<b>SEITON</b>	<b>SEISO</b>	<b>SEIKETSU</b>	<b>SHITSUKE</b>
(Clasificación)	(Organizar)	(Limpiar)	(Estandarizar)	(Habituar)
“Desechar lo que no se utiliza”	“Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”	“La limpieza es responsabilidad de todos”	“Preservar los niveles de organización, orden y limpieza”	“Compromiso y Disciplina en la aplicación de las 5S”

#### 1° paso: SEIRI (Clasificación) – “Desechar lo que no se utiliza”

Seiri o clasificar consiste en retirar del área o estación de trabajo todos aquellos elementos que no son necesarios para realizar la labor.

#### 2° paso: SEITON (Organización) – “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”

La organización es parte de la eficacia, ya que influye en cuan rápido uno puede conseguir lo que necesita. Cada cosa debe tener un único y exclusivo lugar donde debe encontrarse antes y después de su uso. Todo lo necesario debe estar disponible y próximo al lugar de uso.

#### 3° paso: SEISO (Limpieza) - “La limpieza es responsabilidad de todos”

Es importante que cada trabajador conozca el área de trabajo que, bajo su responsabilidad, deberá estar siempre limpia. Toda persona deberá conocer la importancia de estar en un ambiente limpio.

Durante la limpieza debemos identificar las fallas, necesidades de reparación o mejora de los equipos, materiales o herramientas de trabajo a fin de tomar las medidas pertinentes.

#### 4° paso: SEIKETSU (Estandarizar) - “Preservar los niveles de organización, orden y limpieza”

Implantar las 5S puede ser sencillo, lo difícil es mantener esa situación de forma permanente. Para ello, es preciso detectar fácil y rápidamente cualquier desviación o cambio que se produzca, aunque sea pequeño.

Por eso, a través de la estandarización, se establecen normas que definen una situación de funcionamiento “normal” que sirve de referente de actuación.

#### 5° paso: SHITSUKE (Disciplina) – “Hacer de las 5S un hábito”

Disciplina quiere decir voluntad de hacer las cosas como se supone que deben hacerse, evitando romper los procedimientos y estándares ya establecidos. Es el deseo de crear un entorno de trabajo en base de buenos hábitos. Ello implica el control periódico, autocontrol de los empleados, respeto por sí mismo y por los demás, y mejor calidad de vida laboral.

# “Con esfuerzo y entrega creceremos”

*Que el Banco de la Nación sea la única entidad financiera en todos los rincones del Perú lo enamoró e impulsó a trabajar en una de nuestras agencias de frontera. Porque tenemos héroes, inclusive, en los lugares más alejados, conozcamos, de Soplín Vargas, su protagonista.*

César Manuel Cerdeira Lacca lleva 6 años laborando en el BN. Actualmente, es administrador de la agencia de frontera Soplín Vargas en el extremo nororiente peruano, región Loreto. Desde allí, atiende a los clientes locales, así como a nuestros hermanos colombianos, quienes viven en la zona y comparten la pluralidad cultural que sólo nace en esos centros de confluencia. A través de César y equipo, el BN impulsa el desarrollo, banca-riza e incluye socialmente a más peruanos. La luz eléctrica alumbrá sólo por 8 horas diarias y debe recorrer en lancha o hidrovión para llegar a Iquitos, donde puede proveerse de productos que no encuentra en la pequeña localidad. Muchas veces, a causa que no hay agua potable, su aseo personal lo hace a la intemperie, en el río

Putumayo, como un vecino acostumbrado ya a estos trotes.

“No es fácil trabajar aquí. Estamos expuestos al dengue, la malaria e infecciones estomacales. Además, a las picaduras de las serpientes que pululan por estar cerca a zonas de selva virgen”.

En una población con un aproximado de 4000 habitantes, la comida escasea. A consecuencia de ello, el valor de los alimentos es muy elevado. “Por ejemplo, una gaseosa de litro y medio cuesta 10 nuevos soles. Y en caso se quiera economizar se debe viajar hasta Puerto Leguizamo-Colombia vía fluvial por dos horas”.

Sin embargo, nos cuenta, que estos sacrificios son menores, si tomamos en cuenta que el mayor peligro es debido a la presencia de la guerrilla colombiana de las FARC.

“Las personas tienen miedo. El Banco de la Nación les da seguridad pues sienten que hay una institución seria y fuerte que puede velar por la tranquilidad de sus familiares. Con nosotros se sienten más seguros”.

La satisfacción de poder ayudar a la gente le da las fuerzas para seguir trabajando; aunque tenga que dejar de ver a sus dos hermosas hijas de 5 y 2 años de edad, hasta por un período de 6 meses.

“El BN para mí es la realización personal y profesional, así como la de mi familia. He logrado estabilidad y seguridad; además, al mismo tiempo, le brindo una mejor calidad de vida a mi madre. No sé si me considere un héroe. Soy el mismo de siempre con mis principios y valores, pero con más responsabilidad para conmigo mismo, mis compañeros de trabajo y con mi institución”.



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

**ce\_ccorporativa | @bn.com.pe**

*Astrid Zarela*



Mamá: Magnolia Melgarejo Castro  
Sucursal Huacho

*Jorge*



Papá: Juvenal Tairo Zambrano  
Sucursal Agencia "B" Huanta

*Zoe Luciana*



Mamá: Shirley Noblecilla Baca  
Departamento de Red de Agencias

*Valeria y Sebastian*



Mamá: Cintya Plaza Vilela  
Dep. Comunicación Corporativa

*Leti*



Papá: Marco Aurelio Reyes Campos  
Departamento de Personal

*Emilíto*



Mamá: Julissa Villanueva Burneo  
Dep. Comunicación Corporativa

## *Logro Escolar*

*Erick Manuel*



Felicidades a Erick Manuel Cipriano Salcedo, hijo del señor José Cipriano Gutierrez, Administrador de la Agencia "C" de Acobamba - Tarma por haber obtenido medalla de bronce en el III Rally Nacional de Matemáticas.

## *Matrimonio*

*Liliana y Gino*



Felicidades a Liliana Abanto Luna y a Gino Severino Fuentes. El novio es Técnico Operativo de la Agencia Cutervo. Ellos se casaron el 4 de diciembre de 2010, en la parroquia Nuestra Señora de la Consolación de la ciudad de Chiclayo.

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.  
Vigente a partir del 22-12-2010.



## Viajar más, gastando menos: *¡Eso es magia!*

Ya son miles las personas que disfrutan de los beneficios de la **Tarjeta Multired Visa**, obteniendo descuentos al comprar pasajes exclusivamente en:



Call Center: (01) 708-5000  
[www.oltursa.pe](http://www.oltursa.pe)

- **10% DE DESCUENTO** por la compra de pasajes a cualquier destino nacional.



Call Center: 705-9000  
[www.starperu.com](http://www.starperu.com)

- **10% DE DESCUENTO** por la compra de pasajes a cualquier destino nacional.



Call Center: (01) 202-3535  
[www.tepsa.com.pe](http://www.tepsa.com.pe)

- **10% DE DESCUENTO** por la compra de pasajes a cualquier destino nacional.

**¡Banco de la Nación, seguimos cambiando vidas!**

Infórmate al:  
**0800-10700**  
[www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)

 **Banco de la Nación**