


**BN**  
*Banco de la Nación*

**nuestro banco**

# Alto al CO<sub>2</sub>

**I Bicicleteada BN:  
Más Bici, menos humo**



 Banco de la Nación

**PARTIDA**

## 3 TOP DEL MES

Alto al CO<sub>2</sub>



## 4 BANCA DE CONSUMO

Centros Hipotecarios BN a nivel nacional



## 6 BANCO DE CANALES

Tecnología al alcance de tus manos



## 8 GESTIÓN COMERCIAL

Multired Visa Débito: Muchas razones y ventajas para usarla...



## 10 BN AL DÍA

Entérese de las actividades del BN durante todo el mes de Marzo

## 16 GESTIÓN DEL CAMBIO

La calidad del servicio y los protocolos de atención



## 18 CAMBIAMOS VIDAS

Testimonio de la trabajadora Deyvis Palomino Medina

Estimados trabajadores:

Es grato saludarlos y a la vez comunicarles que este es un momento muy especial para el Banco de la Nación, ya que hoy en día, luego de cinco años de intensa labor, podemos mostrar al país y al mundo la imagen de un banco de éxito que ha cumplido, a plenitud, con el encargo del Gobierno Nacional de ser eficaz brazo financiero del Estado, al servicio de todos los peruanos, sin excepción alguna.

Debemos estar orgullosos de mostrar cifras azules en nuestros balances, gracias a la tenacidad y coraje de ustedes, los trabajadores, al que consideramos principal activo y soporte de nuestra gestión.

Asimismo, debemos estar orgullosos no solamente de estas cifras azules, sino de nuestro aporte en la lucha contra la pobreza, expresado en el proceso de bancarización con inclusión social que desarrollamos, labor reconocida por los más rigurosos analistas cuando señalan, por ejemplo, que en nuestras oficinas se atienden los beneficiarios del Programa Juntos, en su mayoría madres campesinas, en los lugares más recónditos del país y donde somos Única Oferta Bancaria.

Debemos estar orgullosos también de que el Banco de la Nación haya conquistado premios internacionales por el impulso al desarrollo de las microfinanzas, la creación de nuevos productos financieros y el servicio personalizado que brindamos a millones de clientes a través de 519 oficinas de nuestra Red Nacional de Agencias, la más grande y extensa del país.

En este sentido, ustedes, los trabajadores del Banco de la Nación, han comprendido la clave de nuestro nuevo modelo de negocio que consiste en crear simultáneamente valor económico y social. Por esa razón, somos un banco en que las cifras no solamente son dígitos, sino personas, pueblos.

A este avance, hay que agregar que ahora los empleados del Banco de la Nación se revalorizan en el mercado nacional financiero porque, además de su ganada experiencia, tiene acceso a su Universidad Corporativa que los forma académicamente para alcanzar la debida meritocracia y de este modo afianzar su carrera profesional. Esta revalorización significa también que sus familias crezcan social y económicamente.

Tenemos que admitir que nos ha costado sacrificio para que nuestros clientes tomen como suyo el lema de que somos "el banco que cambia la vida de los peruanos". Gracias a esta paciente tarea, ahora la marca del Banco de la Nación es un broche en la solapa del Perú.

Por lo tanto, nuestra responsabilidad es preservar el bien ganado prestigio del Banco de la Nación que trasciende a nuestros hogares. Vivimos ya no en una isla, sino en una aldea global. Todo lo que se diga por la labor que desempeñamos, nos honrará como trabajadores y, a la vez, como padres de familia y ciudadanos.

Luzcamos pues con orgullo la marca del Banco de la Nación porque está cambiando nuestras vidas y las de todos los peruanos.

Cordialmente:

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: livanco@bn.com.pe

Hecho el Depósito Legal

en la Biblioteca Nacional del Perú

N° 2008-02470

## Más bicicleta, menos CO<sub>2</sub>

Más de 650 ciclistas entre jóvenes, ancianos y niños, participaron en la I Bicicleada: "Alto al CO<sub>2</sub>", organizada por el Banco de la Nación, con la finalidad de motivar la utilización de vehículos no motorizados que no contaminen el medio ambiente con dióxido de carbono.



Generalmente las empresas hacen uso de muchos recursos, como el agua, la luz, el teléfono, las hojas para imprimir documentos, entre otros. La mayoría de estos recursos son renovables; sin embargo, es mayor la rapidez con que se utilizan, que el tiempo en que tardan en crecer o renovarse. Por ello, es necesario que las empresas y/o instituciones contrarresten ese daño, realizando una reducción en sus usos, así como campañas favorables para el medio ambiente, buscando el cambio a una cultura ecológicamente responsable. El Banco de la Nación, ha venido realizando una serie de proyectos dentro del marco de la Responsabilidad Social Empresarial. "Alto al CO<sub>2</sub>" es una de ellas. De esta manera, el Banco de la Nación busca un cambio en la cultura, no sólo de sus trabajadores, sino del público en general, sean o no clientes del Banco.

La noticia fue promocionada por Radio Programas del Perú, en aquella entrevista, Luis Francisco Vivanco Aldón, jefe de la División de Prensa y Publicidad, junto a entusiastas jóvenes participantes, fueron entrevistados para convocar a la actividad del 27 de Marzo.

Fueron más de 650 ciclistas quienes llegaron a la primera cuadra de la avenida Arequipa a las 09:30 horas, e iniciaron el calentamiento con un instructor del Gold's Gym, para evitar las lesiones durante el recorrido. Al momento de iniciar el circuito, que tenía su final en el Parque Kennedy - Miraflores, los ciclistas fueron acompañados de una comparsa con mimos, súper héroes, arlequines, malabaristas y acróbatas dentro de ellos, Alberto Mando. El evento también contó con la presencia de Germán Leguía, reconocido jugador de fútbol peruano.

En la partida y la final se realizaron sorteos entre todos los asistentes. Se regalaron pasajes al interior del país, canastas y bicicletas. La Municipalidad Metropolitana de Lima brindó su apoyo a través de los permisos, la seguridad y el servicio técnico para las bicicletas. Las empresas estatales que asistieron fueron: Corporación Fonafe, Sima Perú, ElectroPerú, Sedapal, Activos Mineros, Agrobanco, Fondo Mi Vivienda, entre otros.



*Los ciclistas iniciaron la jornada acompañados de una comparsa con mimos, súper héroes, arlequines, malabaristas y acróbatas.*



# Centros Hipotecarios BN



*Los trabajadores y pensionistas del Sector Público, que estuvieran interesados en solicitar un Préstamo Hipotecario, serán atendidos en los diferentes Centros de Atención que el Banco de la Nación ha instalado a nivel nacional.*

**E**l Crédito Hipotecario viene teniendo singular acogida por todos los sectores de nuestra sociedad peruana, lo que ha permitido en muchos casos hacer realidad el sueño de la tan ansiada casa propia.

El Banco de la Nación no está ajeno a esta realidad pues solo en este año apunta a colocar un promedio de más de mil créditos hipotecarios, por la respetable suma de S/. 65 millones 520 mil nuevos soles.

## Centros Hipotecarios

A la fecha, el Banco de la Nación tiene en funcionamiento 28 centros especializados, instalados en ubicaciones estratégicas que el Banco de la Nación opera en todo el país, donde cualquier trabajador activo y pensionista del sector estatal, pueda solicitar información para comprar, remodelar o ampliar su vivienda, y de esa manera, pedir un préstamo hipotecario por un valor desde los S/. 15 mil hasta los S/. 250 mil nuevos soles, pagaderos en cuotas fijas de 5 a 25 años, cuyas tasas oscilan entre 8% y 10%, respectivamente.

### Lima

Atienden los siguientes centros: Oficina Principal, Agencia San Juan de Lurigancho, Centro Cívico, Oficina Especial Créditos Callao, Oficina Especial Créditos San Borja, Oficina

Especial de Créditos Comas, Sucursal 28 de Julio, Pueblo Libre y San Juan de Miraflores.

### Provincias

Atienden las siguientes agencias bancarias: Tumbes, Tarapoto, Arequipa, Chiclayo, Cusco, Huancayo, Ica, Iquitos, Piura, Tacna y Trujillo.

Y para dar un mayor impulso a su programa Hipotecario, el Banco de la Nación ha previsto instalar para el primer trimestre del presente año los siguientes centros: Sucursal Puno, Cajamarca, Ancash, Ayacucho, Huanuco, Amazonas, Ucayali y Madre de Dios.

En estos locales de atención, estratégicamente ubicados por todo el país, cualquier trabajador o pensionista del sector





*El Banco de la Nación en este año apunta a colocar un promedio de más de mil créditos hipotecarios, por la respetable suma de S/. 65 millones 520 mil nuevos soles.*

público, que estuviera interesado en solicitar su préstamo hipotecario, será atendido por un analista del BN para gestionar su operación financiera, en el plazo y las cuotas que se ajusten a sus necesidades.

### **Crédito Hipotecario Compra de Vivienda**

El préstamo está orientado a trabajadores del sector público contratados a plazo indeterminado con un año mínimo de antigüedad laboral, cuya edad mínima es de 21 años, y para pensionistas con una edad máxima de 64 años y seis meses, al momento de la solicitud del crédito.

Bajo esta premisa, clientes interesados en este tipo de préstamos deben acercarse a cualquier dependencia del Banco, con su tarjeta Multired Global Débito Visa activa; además de sus estados de cuentas de otros préstamos con otras instituciones crediticias y financieras, si los tuviera. En el acto el analista especializado del Banco de la Nación, le informará el importe máximo a solicitar para la obtención de su crédito hipotecario.

### **Crédito Hipotecario Mejoras, Ampliación o Remodelación**

Asimismo, en cuanto al programa para mejoras, remodelación y ampliación en viviendas, nuestros clientes de todo el país, pueden solicitar un préstamo hipotecario por un

importe desde S/. 300 a S/. 75 mil nuevos soles, con tasas que van entre el 8% y 8.5% de interés, pagaderos en cuotas de 2 a 10 años. Lo único que tienen que hacer es dirigirse a cualquier centro especializado, donde gustosamente serán atendidos por personal de nuestra institución.

## **REQUISITOS**

### **Del cliente:**

- Tarjeta Multired Global Débito Visa (activa).
- Original y copia del DNI (vigente).
- Original y copia de las 02 últimas boletas de pago.
- Original y copia del último recibo de servicios (agua, luz o teléfono fijo).
- Original y copia de su Constancia de Trabajo emitido por la institución donde labora y donde conste que se encuentra contratado a plazo indeterminado.

De mantener créditos vigentes en otras entidades financieras, deberá presentar original y copia de los documentos que sustenten las cuotas mensuales (estados de cuentas, cronograma de pagos, etc.).

De percibir otros ingresos demostrables se podrán presentar para la evaluación crediticia, con la documentación sustentatoria de los mismos de acuerdo a la categoría, para así incrementar su capacidad de pago.

**Nota:** Si el cónyuge/conviviente participa en la evaluación del Crédito Hipotecario, deberá presentar copia de su DNI y los documentos sustentatorios de ingresos de acuerdo a la categoría de los mismos.

### **Del inmueble**

- Original del Certificado Registral Inmobiliario (CRI), con fecha no mayor a 30 días.
- Original de la Hoja Resumen Municipal (HR).
- Original de la Declaración Jurada del Impuesto Predial / Autovalúo (PU).
- Original del Comprobante de pago del Impuesto Predial cancelado de todo el año en curso.



# Tecnología que cambia vidas

*La División de Canales Remotos y Virtuales del departamento de Operaciones del BN es, hoy por hoy, el rincón donde muchas de las innovaciones tecnológicas de la entidad financiera son concebidas y desarrolladas para beneficiar a nuestros clientes y usuarios. Asimismo, el control de canales de atención como los ATM Multired, los Cajeros Corresponsales Rapidito, la Banca por Internet, las Tarjetas Multired Global Débito Visa y el rol adquiriente de las Tarjetas MasterCard, también tienen allí su centro de operaciones.*

Una de las finalidades fundamentales del desarrollo tecnológico de estos tiempos responde a la necesidad de reducir tiempo y gasto. Precisamente, esa es la filosofía que impulsa en nuestros días el Banco de la Nación. A través de la división de Canales Remotos y Virtuales del departamento de Operaciones, se controlan y monitorean las transacciones de aquellos productos y canales que funcionan como alternativas a la atención directa en ventanillas de la banca tradicional. En pocas palabras, su función es garantizar un ahorro significativo en tiempo y costo, tanto para los clientes como para la empresa.

## La Tarjeta Inteligente

Uno de los proyectos más ambiciosos de esta área, en cuanto a innovación tecnológica de tarjetas financieras, constituye la Tarjeta Inteligente, también conocida mundialmente como la Tarjeta Chip. Actualmente, la adquisición e implementación de un sistema integrado de procesamiento de este tipo de tarjetas, afiliadas a la franquicia internacional Visa, es una de las novedades que se encuentran en proceso de desarrollo, y su lanzamiento al mercado ha sido previsto para finales del año 2012.

Ante todo, hay que entender el concepto de Tarjeta Chip. Es, en primer lugar, una tarjeta que tiene un microcircuito incorporado. Tiene uno o más chips semiconductores de silicio en el interior del plástico. A diferencia de la tarjeta con banda magnética, la Tarjeta Chip puede, por sí misma, procesar y almacenar gran cantidad de información del tarjetahabiente. Las Tarjetas Chip tuvieron su despegue verdadero a partir de la creación del sistema EMV, cuya denominación corresponde a las iniciales de las franquicias internacionales Europay, MasterCard y Visa, que la desarrollaron en 1993. El sistema está basado en el desarrollo de



una Tarjeta Chip que funciona como tarjeta de crédito y débito al mismo tiempo. En la actualidad, los sistemas de Tarjeta Chip basados en EMV están introduciéndose de forma escalonada en todo el mundo.

### Seguridad avanzada

Una de los aspectos más atractivos de esta tarjeta es su sistema de seguridad para hacer frente a clonaciones, skimming y otros casos de fraude electrónico. Presentan las siguientes características:

#### 1- Seguridad de los componentes

- El chip es a prueba de falsificación y no puede ser duplicado.
- Capacidad de detección de ataques por rayos X y luz ultravioleta.
- Voltajes inusuales.
- Cambios de frecuencia de reloj.

#### 2- Seguridad del sistema operativo

- Control de los accesos a memoria.
- Protección de datos y ficheros.

#### 3- Seguridad del sistema operativo y de las transacciones

- Autenticación del portador (mediante PIN).
- Autenticación de la tarjeta a través de un sistema de claves diversificadas.
- Encriptación y desencriptación.
- Firma digital.



*A diferencia de la tarjeta con banda magnética, la Tarjeta Chip puede, por sí misma, procesar y almacenar gran cantidad de información.*

## Tarjeta Multiflota

Un producto exitoso y que está presente en el mercado desde el 2008 es la Tarjeta Multiflota, con la cual el Banco de la Nación otorga facilidades electrónicas para la simplificación del proceso administrativo de adquisición de combustibles para vehículos de las entidades públicas, haciendo posible la reducción de los procesos manuales y la disminución de costos y riesgos para la entidad. Tiene un gran impacto en cuanto al control del gasto y consumo de combustible para el Estado, al ofrecer reportes electrónicos en tiempo real por vehículo, conductor, día, monto de consumo, entre otros detalles. El sistema de Tarjetas Multiflota inició sus operaciones a través

de un Programa Piloto el 01 de febrero 2008, con unidades vehiculares del Banco de la Nación y la Dirección de Aviación Policial. En el mes de julio del 2008, se incorporaron: la Contraloría General de la República, la Oficina de Normalización Previsional – ONP, el Ministerio del Interior y se inició la incorporación de la flota vehicular de la VII Dirección Territorial de la Policía Nacional del Perú. En los meses siguientes, se prosiguió con la incorporación de otras entidades del sector público. Multiflota opera en tres departamentos del país a través de 12 estaciones de servicio que están distribuidos de la siguiente manera: 09 en Lima, 01 en Cusco, 01 en Urubamba y 01 en Tacna.

# Muchas razones para usarla... Múltiples ventajas para disfrutarla



*Si necesitas comprar, realizar pagos, y demás transacciones de manera sencilla, rápida y segura, sin llevar consigo dinero en efectivo, tu Tarjeta Multired Global Débito Visa será tu mejor opción. Conoce aquí cómo usarla en nuestras agencias, cajeros automáticos y puntos de venta afiliados a Visa Internacional.*

**D**esde el 2005, el Banco de la Nación se asoció a Visa Internacional y con ello abrió un mundo de beneficios para los usuarios que cuentan con su tarjeta Multired Global Débito Visa. Realizar las compras en cualquier establecimiento que se identifique con el logo de Visa es más sencillo, pues si usted cuenta con su tarjeta a la mano, evitará utilizar llevar consigo monedas o billetes.

## Un mundo de beneficios

### Descuentos especiales

En establecimientos afiliados, accede a promociones y descuentos exclusivos.

### Disponición de efectivo

Retira dinero en efectivo en toda la Red de Cajeros Automáticos Multired a nivel nacional. Además, realiza consulta de saldos y dispón de dinero en cualquier ATM afiliado a Visa, en el Perú y el mundo.

### Consumos

En todos los establecimientos afiliados a Visa.

### Compras por Internet

Afiliándote a Verify by Visa.

### Banca celular

Conoce tu saldo de cuenta de Ahorros Corriente, Préstamo Multired y código de cuenta interbancario desde tu celular con la tecnología WAP.

### Protección de Tarjeta

El Seguro de Protección de tarjeta de Débito al alcance de tu bolsillo.

### Tarjeta adicional

Obtén tarjetas Multired Global Débito Visa adicional de acuerdo a tus necesidades.

### Variados Diseños

Para tu seguridad, elige entre nuestros variados diseños, y así, identificarás rápidamente tu tarjeta, evitando cualquier intento de cambio.

## Un mundo de operaciones

A través de la Red de Cajeros Automáticos Multired del Banco de la Nación, realiza:

- Retiros de dinero, consultas de saldo y últimos movimientos de tu cuenta de ahorros en moneda nacional y/o extranjera.
- Realiza el pago de servicios de telefonía fija, celular y cable (empresas afiliadas)
- Haz el pago de tasas policiales: Certificado de Supervivencia/Mudanza, Denuncia Policial y Antecedentes Policiales.
- Paga tus trámites del RENIEC: Inscripción/Reinscripción actualización de imagen, Renovación por caducidad, Canje LE. por DNI, Certificado/constancia de nombres iguales, Cambio lugar DNI y Duplicado de DNI mayor de edad.





Además, por tu seguridad, solo podrás realizar diariamente, un máximo de cinco operaciones, hasta S/. 1500 nuevos soles (a partir de las 6:00 pm a 6:00 am, el monto máximo será de S/. 800 nuevos soles)

**Para cuidar tu Tarjeta Multired ten en cuenta lo siguiente:**

- Consévala en un lugar seguro donde no accedan otras personas. Destruye las tarjetas que ya han caducado.
- Si extravías o te roban tu tarjeta, comunícate inmediatamente al BN.
- Si necesitas indicaciones de cómo usar tu tarjeta en los cajeros automáticos, solicítalo al personal del Banco o guíate de las indicaciones contenidas en los adhesivos colocados en los cajeros automáticos.
- Firma al reverso de tu tarjeta por seguridad y para su fácil identificación.
- Al realizar tus operaciones en establecimientos comerciales no pierdas de vista tu tarjeta y verifica que sea la misma cuando te la devuelvan.

**Para cuidar tu Clave Secreta ten en cuenta lo siguiente:**

- Utiliza una clave que sea fácil de recordar pero difícil de adivinar. Evita fechas de cumpleaños, números de casa, entre otros.
- No escribas tu clave al reverso de la tarjeta ni en otro documento que transportes junto a ella.
- Tu clave es personal e intransferible.
- No uses la misma clave secreta en todas tus tarjetas.

**Información importante**

Para bloquear tu tarjeta por pérdida, robo o retención en el cajero automático comunícate a:

- Línea gratuita : 0800-10-700(\*)
- Desde provincias : (01) 440-5305 ó (01) 442-4470
- A través de nuestra Web : [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)  
*Sólo desde teléfonos fijos a nivel nacional. Atención: 24 horas*

Mayor información de nuestros productos, servicios, comisiones, tarifas, horarios y puntos de atención, en nuestra página web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)

*“Somos la mejor alternativa porque velamos por el bienestar de nuestros clientes”*

Luz Tejada Cabello ingresó a laborar en el Banco de la Nación, el 01 de Junio de 1974, en el departamento de Cobranza Coactiva en el antiguo local del BN en la avenida Abancay. A sus 36 años de servicio, ha conseguido ubicar el Préstamo Multired como uno de los productos más requeridos por nuestros usuarios. En el 2010, en trabajo conjunto con sus colaboradores, colocó 11 mil 284 préstamos. Desde enero de 2011 a la fecha ya van 2 mil 789 préstamos otorgados.

Actualmente, Luz trabaja como administradora de la Oficina Especial de Créditos Centro Cívico, ubicada en al avenida Garcilazo de la Vega cuadra 13.

Tiene la responsabilidad de fomentar la unión de los trabajadores, orientarlos para que brinden una buena atención al público con cortesía, buen trato y que la información sobre los productos y servicios sea la correcta.

“Tener la satisfacción de poder atender al público, indicarles la forma de solucionar su problema para obtener su préstamo y sobre todo para que estén satisfechos y seguros de que pueden contar con el crédito para solventar sus necesidades, me hace sentir que he realizado una buena acción”, asegura Tejada Cabello.

En este espacio, haremos mención y merecido reconocimiento a los colaboradores de la Red Nacional de Agencias que por su labor, logran situar al Banco de la Nación como líder en bancarización con inclusión social en las diversas regiones de nuestro país.

**Reporte de Préstamos Personales del 01/03/2011 al 20/03/2011**

Nombre de Oficina	Categoría	Nº Préstamos Personales
Chosica	Agencia	92
Miraflores	Agencia "C"	65
Chilca (Huancayo)	Agencia "C"	45
Periférica Arequipa	Agencia "C"	79
Cutervo	Agencia "B"	58



# Marzo

## 03 Banco de la Nación firma convenio con el Tecnológico de Monterrey

*Considerada una de las instituciones educativas más grandes de Latinoamérica.*

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, firmó un convenio con representantes del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey – Sede Perú, mediante el cual esta institución se compromete a diseñar programas académicos de capacitación para los ejecutivos y trabajadores de la entidad bancaria estatal.

“Este convenio es trascendental para la formación y mejora del rendimiento de nuestros trabajadores y funcionarios. El hecho de que firmemos este acuerdo con una institución con tanto prestigio a nivel internacional, como el Instituto Tecnológico de Monterrey, ya es garantía de excelencia. El éxito de nuestros trabajadores es el éxito del banco y de nuestros clientes”, manifestó Meneses Arancibia

Al respecto, la directora para América Latina y el Caribe del Tecnológico de Monterrey, Sandra María Ortiz Ramos, indicó que adoptan “un gran reto para colmar las expectativas de la entidad financiera más grande e importante del Perú”.

El convenio establece que el Tecnológico de Monterrey implante una oferta de servicios académicos acorde a las necesidades del Banco de la Nación. Al respecto, docentes de esa institución se encargarán de dictar los cursos de especialización, actualización profesional y de post-gradado en áreas de interés para los trabajadores del Banco.

lugar del Concurso de Corsos, organizado por el Comité Multisectorial de Festejos del Carnaval Ayacucho 2011, con motivo de la celebración de esta festividad popular. La actividad fue impulsada por el Gobierno Regional de Ayacucho y la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.

El evento convocó a las principales instituciones y empresas de los sectores público y privado que están presentes en las provincias de la región Ayacucho, como es el caso del Banco de la Nación.

La agencia BN empató con la Municipalidad Provincial de Huamanga. Las bases del concurso indicaban que la finalidad del mismo era fortalecer la identidad cultural de la región, por lo cual todos los participantes estaban obligados a diseñar carros alegóricos elaborados con motivos tradicionales de la región y con atuendos típicos.

La alegoría del BN fue diseñada a manera de un enorme retablo ayacucho, en el cual parte del personal de la agencia y pobladores, con trajes típicos, se encargaron de animar. Asimismo, otro grupo de trabajadores repartió regalos y souvenirs del Banco a la población. El recorrido empezó en la plazoleta Simón Bolívar y continuó atravesando la avenida Independencia, jirón Quinoa, jirón 9 de Diciembre, la Plaza Mayor, Tres Máscaras, avenida Mariscal Cáceres, entre otras vías importantes. En total, el corso del Banco de la Nación recorrió más de 30 cuadras en la ciudad.

## 06 Agencia Ayacucho quedó en 3er Lugar en Concurso de Corsos

*Carnaval Ayacucho*

La agencia Ayacucho del Banco de la Nación, ubicada en la provincia de Huamanga (Ayacucho), ocupó el tercer

## 11 Banco de la Nación apoya documental de Francisco de Zela

*Fundación Cultural BN financia multicopiado de videos.*

El presidente de la Fundación Cultural del Banco de la Nación, Humberto Me-



03 Mar.



03 Mar.



06 Mar.



06 Mar.



06 Mar.



06 Mar.



11 Mar.



11 Mar.

neses Arancibia, hizo la entrega oficial de las copias del documental "Francisco de Zela. Primer grito de libertad en el Perú", al presidente de la Comisión Nacional del Bicentenario del Grito de Libertad, el legislador Guido Lombardi, en la sala María Elena Moyano del Congreso de la República.

"El Banco de la Nación siempre está complacido de apoyar este tipo de iniciativas que buscan incentivar la cultura y la educación de los niños, jóvenes y adultos del país. Nuestra Fundación Cultural está dispuesta a sumar sus esfuerzos para revalorar la historia y evocar a la memoria los héroes y próceres, como Don Francisco de Zela, quien dio el grito de libertad mucho antes que José De San Martín"; manifestó el alto funcionario.

El acto de entrega fue parte de los compromisos de colaboración que la Fundación Cultural del Banco de la Nación asumió con la comisión nacional. Del mismo modo, el Banco de la Nación ha financiado el multicopiado del documental para ser difundido por el grupo de

trabajo y por el Ministerio de Educación. Este documental ha sido producido y dirigido por el cineasta peruano Augusto Tamayo, y es parte de una serie de documentales que son realizados por encargo del Instituto Riva Agüero, de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), sobre los personajes que permitieron consolidar la independencia de nuestro país.

## Inauguración del II Campeonato Interno de Fútbol 12

*Doce equipos en competencia.*

Con la finalidad de promover la camaradería, confraternidad, y el espíritu de sana competencia, entre los distintos equipos departamentales y sus familiares, el Banco de la Nación organizó el "II Campeonato Interno de Fútbol 2011". La inauguración se realizó el sábado 12 de marzo y la final está prevista para el próximo 07 de mayo.



12 Mar.



12 Mar.

# Marzo

El campeonato ha sido programado en dos etapas. En la primera, 12 equipos juegan divididos en dos series con 06 equipos cada uno. De cada serie, dos equipos deben clasificar a la siguiente ronda. En la siguiente etapa, los cuatro equipos clasificados se enfrentan para llegar a la final.

Todos los partidos son jugados desde las 13:00 a 19:00 horas en el complejo deportivo del Feban, en el club La Calera. Hay trofeos, medallas y premios para los equipos que ocupen el primer, segundo y tercer lugar en la tabla final de posiciones. Además, habrá reconocimientos para el arquero menos batido y el goleador del campeonato.

## Funcionarios "Juntos" capacitados en Universidad Corporativa **15**

*Informarán del uso de la Tarjeta Multired para familia "Juntos".*

Durante los días 15 y 16 de marzo, 25 coordinadores técnicos de las Sedes Regionales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres "Juntos" fueron capacitados en la sede de la Universidad Corporativa del Banco de la Nación, con la finalidad que ellos eduquen a los beneficiarios del programa, en la utilización de la Tarjeta Multired Global Débito.

Asimismo, la capacitación incluyó los aspectos más relevantes de los contratos y el plan de trabajo de entrega de las Tarjetas Multired a la población beneficiaria. Entre los módulos tratados estuvieron: el Sistema Financiero, Canales de Atención, Ahorro, Cronograma de Entrega de Tarjetas, etc.

Los funcionarios que estuvieron a cargo de la capacitación fueron el jefe de la

División Caja y Valores del departamento de Operaciones, Óscar Pajuelo Gonzáles y José Antonio Ochoa, integrante de esta división.

## Banco de la Nación participó en Foro Internacional de Fomento Empresarial **17**

*Expusieron beneficios a las Mypes.*

En representación del presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, el asesor técnico de la Presidencia, Adolfo Indacochea, participó como exponente en el II Foro Internacional de Fomento Empresarial, Inversión y Comercio Exterior, desarrollado en el auditorio de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Gracilazo de la Vega.

La actividad académica fue organizada por la Facultad de Comercio Exterior y Relaciones Internacionales de esta casa de estudios y la Statewide Hispanic Chamber of Commerce of New Jersey – SHHC (Cámara de Comercio Hispana de New Jersey).

El ingeniero Indacochea dictó la exposición "Crédito y Apoyo a las microfinanzas para el fortalecimiento de la Microempresa", donde explicó las políticas públicas y el rol del Banco de la Nación en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas en el Perú. Manifestó que, desde el año 2006, a través de los decretos supremos 047 y 134, el Banco de la Nación brinda apoyo a las mypes a través de la suscripción de alianzas estratégicas con las entidades microfinancieras y la vigencia del Programa de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (PROMYPE).

Asimismo, el funcionario recordó que, en febrero de este año, durante la inauguración de la Sucursal Lima, donde el



12 Mar.



12 Mar.



12 Mar.



15 Mar.



15 Mar.

presidente Alan García estuvo presente, el Banco de la Nación entregó el crédito N° 440 mil del sector microfinanzas, el cual representa un desembolso de superior a los S/. 1445 millones de nuevos soles.

## Día Internacional de la Mujer en el Banco de la Nación

24

*Variedad de actividades para agasajar a las mujeres trabajadoras.*

La Alta Dirección del Banco de la Nación rindió un homenaje a las mujeres trabajadoras de la institución con motivo del Día Internacional de la Mujer. La ceremonia estuvo encabezada por el gerente general, Julio del Castillo Vargas, quien resaltó la labor sacrificada y eficiente que las mujeres del BN realizan a diario para el bienestar de sus familias.

Antes del discurso de orden, el médico psiquiatra Pedro García brindó un taller motivacional denominado "El derecho de la mujer al verdadero amor", ante un auditorio de más de 80 trabajadoras de la entidad financiera.

Previamente, la sección Bienestar del departamento de Personal, organizó una serie de actividades dedicadas al disfrute, relax y aprendizaje de las mujeres del BN. Por ejemplo, el 7 de marzo, instalaron un "Fashion Bus" en la Oficina Principal, donde las trabajadoras tuvieron la oportunidad de ser maquilladas gratuitamente por especialistas en belleza de Esika, además de recibir una clase práctica de maquillaje. Asimismo, el 16 de marzo, recibieron diagnósticos y tratamientos faciales por parte de cosmetólogas especialistas; y en la sucursal Javier Prado, alrededor de 50 trabajadoras recibieron sesiones de masajes con la finalidad de combatir el estrés.



15 Mar.



24 Mar.



24 Mar.



24 Mar.



24 Mar.

# A la orden del día: Fraudes Electrónicos



*Existen diversos tipos de fraudes electrónicos: como el Phishing, Vishing, Spyware, Pharming, Skimming y Violación de Autorización. Proteger nuestros ahorros y los de nuestra familia, solo depende de nosotros. El Banco de la Nación, nunca solicita la actualización de datos personales, información de claves bancarias de sus clientes a través de su página Web, correo electrónico, teléfono u otro medio alternativo.*

**A**ctualmente, los delincuentes informáticos están al acecho ante cualquier descuido para apoderarse de nuestros ahorros. Por eso, siempre están creando nuevas formas para conseguir información confidencial e ingresar a nuestras cuentas. Utilizan los mismos avances tecnológicos, los cuales fueron creados para poder facilitar nuestra vida diaria. Sin embargo, fruto de este ingenio, también pueden ser utilizados en nuestra contra.

## **Phishing**

El término phishing proviene de la palabra inglesa "fishing" (pesca), que hace referencia al intento de hacer que los usuarios "piquen el anzuelo". El delincuente se hace pasar por una entidad bancaria, en una aparente comunicación vía correo electrónico. Estos mails fraudulentos contienen mensajes, con frases: "Actualice sus datos", "Verifique sus datos", "Por motivo de seguridad", "Problemas de carácter técnico". Al leer estas expresiones, simplemente borre el mensaje y continúe con sus quehaceres cotidianos. Al dar clic en los enlaces "picará el anzuelo".

## **Vishing**

Consiste en una práctica fraudulenta, en la que se utiliza el Protocolo Voz sobre IP (Mezcla el fraude por Internet con la telefonía fija y/o celular), para poder engañar a personas y obtener información confidencial, como la financiera. Al obtener sus datos personales, retiran todo el dinero posible.

## **Skimming**

Es una técnica que permite, a través de un dispositivo, capturar información que está en las bandas magnéticas





de las tarjetas. Una vez que el usuario se retira del cajero o establecimiento comercial, el delincuente regresa y carga toda la data a un sistema, que puede leerlos y posteriormente introducirlos en una tarjeta con una banda magnética virgen, teniendo como resultado una "tarjeta clonada". De esta manera, retiran todo el dinero posible de la cuenta.

### **Spyware**

También llamado como "programa espía". Es un modo de estafa que tiene como objetivo infiltrarse o dañar una computadora, sin el consentimiento o autorización de su propietario, instalándose en su ordenador para recopilar información sobre las actividades realizadas en éste. La información personal es registrada por pulsaciones sobre el teclado. Las intenciones son múltiples, como el robo de contraseñas y datos financieros hasta la de recopilar información sobre el usuario y distribuirla a empresas de publicidad y organizaciones interesadas de esta información.

### **Pharming**

Redirecciona al usuario de una cuenta, que desea, por ejemplo, actualizar sus datos en la página Web del banco. Se realiza a través de un URL fraudulento, que es similar al original. Cuando se están corroborando los datos, el sitio web fraudulento responde que hay un error en el usuario y/o clave y que se debe volver a intentar la operación. El incauto dueño de la cuenta, vuelve a ingresar sus datos, sin saber que lo que está haciendo es brindarle información personal a los ladrones cibernéticos.

Además de estas técnicas, existen otras como: ingeniería social, spam, troyano, bacteria, worm, trapdoor, bomba lógica, eavesdropping, mascarada, replay, entre otros. La lista es interminable pero proteger el fruto de nuestro esfuerzo está solamente en nuestras manos. ¡Debemos estar siempre alertas!

## Fraudes por teléfono

Desde hace buen tiempo, los delincuentes llaman a sus víctimas para asegurarles que han secuestrado a un familiar suyo o que está detenido en una comisaría. Al principio, surge la desesperación o incluso la duda de lo que le están diciendo. Aprovechando el nerviosismo, los malhechores le piden que deposite cierta cantidad de dinero en una cuenta. Ante el temor de una desgracia, la víctima deposita la cantidad que le han pedido a una entidad bancaria específica, sin darse cuenta que todo es mentira. La táctica de estos ladrones es estudiar bien a su víctima. Se pueden llegar a aprender los nombres, lo que hacen en el día, los lugares que frecuentan, etc. Aprovechan la desesperación, ante la noticia para pedir grandes cantidades de dinero, sin que la persona que supuestamente esta secuestrada sepa todo lo que está sucediendo. En adelante, si lo llaman para darle esta clase de noticia, llame a la persona involucrada y asegúrese que no sea un cuento para robarle su dinero.



# La calidad del servicio y los protocolos de atención



*A diferencia de los procesos de producción de productos, en la producción de servicios es más difícil el control porque éste involucra la atención al cliente, lo cual depende de las personas.*

*Por ello, se utilizan “protocolos de atención” para estandarizar la “atención” y reducir los errores.*

*Asimismo, el Banco de la Nación cuenta con un Protocolo de Atención al Cliente que fue elaborado para mejorar este aspecto tan importante en la gestión de procesos.*

**S**i visitó alguna cadena de comida rápida tipo Kentucky Fried Chicken, McDonald’s o Starbucks quizás recuerde que los empleados siguen un patrón de diálogo con el cliente, desde el saludo, la solicitud, la confirmación del pedido, el ofrecimiento de alguna oferta y la despedida. Esto es parte de los protocolos de atención que utilizan estas empresas para lograr una calidad estándar del servicio a sus clientes, lo cual es parte de las franquicias .

¿Se imagina cómo podría ser la calidad del servicio en estas cadenas de comida rápida si no se utilizarán protocolos y se dejara la atención al cliente al sentido común, humor, experiencia o actitud de cada uno de sus trabajadores?

Algunos detractores piensan que utilizar protocolos de atención puede ser una pérdida de tiempo; sin embargo, si éstos son bien utilizados, pueden ayudar a reducir los errores en la prestación del servicio. Por ejemplo, unos segundos para confirmar el pedido de un cliente, pueden evitar que éste lo devuelva porque el mozo le trajo una cosa por otra.

En el caso del Banco de la Nación, como parte de la aplicación del Protocolo de Atención al Cliente, la confirmación de los datos o solicitud del cliente en ventanilla puede reducir o eliminar los extornos (operaciones erróneas que se tienen que corregir), además de asegurar la calidad en la atención al cliente.

Claro está que el uso del protocolo no resolverá el problema de la calidad del servicio del Banco pues éste radica principalmente en que la red de oficinas viene trabajando por encima de su capacidad operativa, soportando aproximadamente el 65% de las operaciones que se realizan en el BN, pues la mayoría de nuestros clientes no está familiarizado aún con los medios electrónicos.





No obstante, el uso del protocolo de atención ayudará a mejorar el trato al cliente. El uso de los protocolos de atención no es exclusividad de los trabajadores de contacto con el cliente externo. A nivel interno, el protocolo para atender el teléfono puede contribuir a la satisfacción del cliente interno, al reducir el tiempo de espera en línea y la identificación eficaz del área que recibe la llamada, además de contribuir a mejorar la imagen del Banco de frente a las llamadas externas que ingresan. Por ello, se invita a todos los trabajadores del Banco a aplicar el Protocolo de Atención al Cliente, según corresponda, y de esa manera colaborar para que la atención al cliente interno y externo del Banco mejore y, en consecuencia, la imagen institucional.

*Algunos detractores piensan que utilizar protocolos de atención puede ser una pérdida de tiempo; sin embargo, si éstos son bien utilizados, pueden ayudar a reducir los errores en la prestación del servicio.*

#### Protocolo para atención en ventanilla

#### Protocolo para atención telefónica

<b>SALUDE</b>	<b>SALUDO E IDENTIFICACIÓN</b>
Mire al cliente y sonría. <b>Frase sugerida:</b> Buenos días / buenas tardes.	Ayude al cliente a confirmar que ha marcado el teléfono correcto. ■ <b>Llamadas externas, desde la central.</b> <b>Frase sugerida:</b> "Banco de la Nación, buenos días/tardes, le saluda (nombre y apellido), ¿con quién desea comunicarse?"
<b>CONSULTE</b>	■ <b>Llamadas externas, desde agencias.</b> <b>Frase sugerida:</b> "BN buenos días/tardes, oficina (nombre), le saluda (nombre y apellido)"
Identifique la necesidad del cliente. <b>Frase sugerida:</b> "¿En qué le puedo ayudar?, ¿en qué le puedo servir?"	■ <b>Llamadas externas, desde los anexos.</b> <b>Frase sugerida:</b> "(Departamento/ División/ Sección de...), le saluda (nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto?"
<b>CONFIRME</b>	■ <b>Llamadas internas, entre áreas.</b> <b>Frase sugerida:</b> "(Departamento/ División/ Sección de...), le saluda (nombre y apellido)"
Repita lo entendido y confirme. <b>Frase sugerida:</b> (Después de repetir) ¿es correcto?	<b>ATIENDA</b>
<b>VERIFIQUE</b>	Averigüe el motivo de la llamada. <b>Frase sugerida:</b> "¿En qué le puedo ayudar?"
Verifique la exactitud de los datos dudosos. <b>Frase sugerida:</b> ¿Me puede deletrear su nombre/DNI/cuenta... , por favor? (Mire al cliente mientras éste habla)	<b>REGISTRO DE ENCARGOS</b>
<b>OFERTE MÁS SERVICIOS</b>	Si la persona no está disponible, tome nota del mensaje. <b>Frase:</b> "Por favor, me da su nombre y su número telefónico para dejar una nota con el mensaje".
Oferte más servicios o productos del BN. <b>Frase sugerida:</b> ¿Le puedo ayudar en algo más? [Este momento es adecuado para ofrecer al cliente información promocional sobre los productos del BN] <b>Ejemplo:</b> ¿Sabe que ya está disponible el Préstamo Hipotecario para trabajadores del sector público?	<b>DERIVACIÓN DE LLAMADAS</b>
<b>DESPÍDASE</b>	Cuando sea necesario transferir una llamada. <b>Frase sugerida:</b> Espere un momento, le transferiré la llamada. Por si se pierde la llamada, el anexo es 12584.
Mire al cliente y sonría. <b>Frase sugerida:</b> Gracias por venir al Banco de la Nación, que tenga un buen día. <b>Frase (Si es un cliente recurrente):</b> Gracias Sr./a. (apellido paterno), que tenga buen día.	<b>DESPÍDASE</b>
	Llamadas externas desde Informes. <b>Frase sugerida:</b> "Gracias por llamar al Banco de la Nación, que tenga buen día."

# “La satisfacción del cliente es mi recompensa”

*Deyvis Palomino Medina es Administrador de la Agencia “C” en Purús desde Setiembre de 2009. A pesar de los sacrificios de trabajar en una Agencia de Frontera, Deyvis cumple a cabalidad sus responsabilidades y las exigencias del trabajo, siendo consciente que con su esfuerzo le brinda una mejor calidad de vida a su familia.*

**P**ara Deyvis Ricardo Palomino Medina trabajar en el BN significa estabilidad, crecimiento profesional y personal. Él quiso trabajar en el BN porque es una entidad financiera de prestigio y reconocida a nivel nacional e internacional.

“Desde muy pequeño me impactaron las entidades financieras y decidí cumplir mi sueño de trabajar en un banco. Aquí, satisfacemos las necesidades de los millones de clientes con responsabilidad, honradez y dedicación.”

Sin embargo, Deyvis ha tenido que sacrificar mucho para poder lograr sus sueños y metas. Al ser administrador de una agencia de frontera, como Purús, tuvo que dejar a sus padres, hermanos e hijos en la ciudad de Huancaayo; además de enfrentarse a la posibilidad de adquirir posibles enfermedades de la selva como hepatitis, cólera, malaria, dengue, etc.

“Trabajar en esta zona es saber adaptarse a los grandes cambios, el costo de vida es muy alto. Por ejemplo un pollo entero cuesta S/. 28 nuevos soles, así como una gaseosa de litro y medio cuesta S/. 20 nuevos soles.”

A pesar de los sacrificios, la meta de Deyvis es consolidarse profesionalmente y cumplir a cabalidad las responsabilidades y exigencias del trabajo. Disfruta atendiendo a los clientes de la jurisdicción, impulsando al desarrollo de la bancarización e inclusión social; brindándoles y de-

sarrollando habilidades para una buena atención con los productos y servicios que satisfagan sus necesidades, a través de los Préstamos Multired, Seguros de Cuota Protegida, Seguro Oncológico, Apertura de Cuentas de Ahorros UOB, recargas virtuales de telefonía y muchos más.

En la Agencia Purús el ambiente laboral es favorable, los compañeros de trabajo son proactivos y brindan un buen servicio. “El sa-

crificio es grande pero la satisfacción es plena porque sabemos que aquí estamos haciendo patria y dando herramientas financieras a esta población que lo aprecia infinitamente.”

*“Trabajar en esta zona es saber adaptarse a los grandes cambios, el costo de vida es muy alto. Por ejemplo un pollo entero cuesta S/. 28 nuevos soles, así como una gaseosa de litro y medio cuesta S/. 20 nuevos soles.”*



*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**

*Adriana y Briana*



Papá: Elton Ronee Alvites Llanos  
Agencia Zarumilla - Tumbes

*Mateo Aaron*



Mamá: Catherine De la Cruz  
Dep. de Comunicación Corporativa

*Camila*



Papá: Carlos Suarez Diaz  
Sucursal Pueblo Libre

*Luis y Roberto*



Papá: Luis Felipe Santana Soto  
Ag. "B" San Juan Bautista - Iquitos

*Joaquin Misael*



Mamá: Jesús Castromonte Albino  
Agencia "C" Chacas

*Lucas*



Papá: Edwin Ary Lazo Arrunátegui  
Adminitrador Ag. "C" Pichari

*Matrimonio*

*Jennyset José*



Felicidades a Jennyset Carolina Campos Morales y José Martín Peláez Rodríguez.

La novia es secretaria en la Sucursal Pueblo Libre del BN. Ellos se casaron el 5 de marzo de 2011, en la Catedral de la ciudad de Trujillo.

*Matrimonio*

*Nancy y Julio César*



Felicidades a Nancy Hipólito Cabanillas y Julio Cesar Gutty Pinillos.

La novia es Recibidor Pagador en la Sucursal Chimbote del BN. Ellos se casaron el 6 de noviembre de 2010, en la iglesia Nuestra Señora de Guadalupe en la ciudad de Pacasmayo.

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 de marzo de 2011.



## Compra, viaja y vive al máximo con tu Tarjeta Multired Débito

Si necesitas **comprar**, realizar pagos y otras transacciones de manera **sencilla, rápida y segura** sin llevar dinero contigo, tu Tarjeta Multired Débito del Banco de la Nación será tu mejor opción.



Infórmate:  
[www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)

 **Banco de la Nación**