

BN

Banco de la Nación

nuestro banco

Adulto Mayor



Nos preocupamos por la seguridad de sus pagos

• Tarjeta Multired

• Crédito Hipotecario

• Reputación Corporativa



TOP DEL MES

3

Operativo de Supervivencia ONP

4

BANCO PARA TODOS

Crédito Hipotecario



BANCO DE CANALES

Tasas y Tributos
Volumen de operaciones

6

8

GESTIÓN COMERCIAL

Operaciones en POS



EDUCACIÓN FINANCIERA

Llamada extorsiva

14

18

CAMBIAMOS VIDAS

Testimonio del trabajador Ausberto Mendoza Puelles



Edición, redacción y diagramación:

Departamento de Comunicación Corporativa
Banco de la Nación

Dirección: Avenida República de Panamá 3664, Piso 8, San Isidro.
Teléfono: 519-2000 anexo 12475

Correo electrónico: lvivanco@bn.com.pe

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú
N° 2008-02470

Operativo de Verificación de Supervivencia de Pensionistas



Para el Banco de la Nación, salvaguardar la seguridad de nuestros clientes es una de nuestras principales tareas. Bajo esta premisa, por encargo de la Oficina de Normalización Previsional, venimos desarrollando el Operativo de Verificación de Supervivencia de Jubilados, a fin de actualizar la base de datos de la ONP y, en conjunto, brindar una mejor atención en el pago de pensiones.

Como cada año, el Banco de la Nación a través del convenio Interinstitucional realizado con la Oficina de Normalización Previsional (ONP), viene efectuando la verificación de la supervivencia de los pensionistas del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) con el objetivo de corroborar el cobro justo de sus compensaciones. Por tal motivo, desde el pasado lunes 05 de setiembre, los pensionistas vienen acercándose a las ventanillas de cualquier oficina del BN a nivel nacional, con el propósito de cumplir con este requerimiento, que consiste, simplemente, en que el titular de la cuenta presente su Documento Nacional de Identidad (DNI) y su tarjeta Multired.

En el caso que el pensionista, por motivos de salud, se encuentre imposibilitado de asistir a alguna de nuestras agencias para cobrar su pensión, podrá asignar la responsabilidad a cualquier persona de su confianza, quien previamente tendrá que acudir a las oficinas de la ONP para tramitar el "Formato de Pago por Única Vez".

Los usuarios en mención que traten de retirar sus pensiones a través de nuestros cajeros Multired, observarán en sus pantallas el siguiente mensaje: "Acercarse a retirar por ventanilla en cualquier oficina del Banco de la Nación", en donde, un recibidor/pagador

realizará el procedimiento de identificación, corroborando sus datos personales con el DNI, pudiendo realizar luego el retiro de sus fondos con total normalidad.

Cabe señalar, que a partir del día siguiente de dicha verificación, el pensionista podrá seguir utilizando, normalmente, los servicios de los cajeros automáticos a nivel nacional, sin ninguna restricción. Esta medida estará en vigencia hasta el 12 de enero de 2012 (sistema de verificación aleatorio)

De esta manera, el Banco de la Nación, una vez más, contribuye con la seguridad de sus clientes, garantizando así que el beneficiario sea la persona a quien le corresponde ejercer tal derecho, para que reciba su pago y no sea sorprendido por terceras personas no autorizadas.

Recuerde:

- Para los pensionistas que cobran, usualmente, en la ventanilla de una agencia del BN, el recibidor/pagador del Banco procederá a marcar automáticamente en el sistema la validación de la Supervivencia de manera mensual.
- Para los pensionistas que retiran su pensión a través del cajero automático, se realiza de manera periódica la verificación de la supervivencia, acercándose a ventanilla.





El sueño de la casa propia ya es realidad

Actualmente, el Banco de la Nación otorga créditos hipotecarios en la mayoría de las ciudades del país, cambiando la vida a nuestros clientes que obtuvieron un préstamo para comprar una casa nueva, un bien inmueble futuro o remodelar su vivienda propia; así como, también, para trasladar la deuda hipotecaria que tenían con otros bancos.

El sueño de la casa propia, es algo que las personas quieren alcanzar a través del tiempo. El aumento de la demanda inmobiliaria es consecuencia del mejoramiento de las condiciones económicas de nuestro país. En el caso de los trabajadores o pensionistas de la administración pública, con contrato a plazo indeterminado, que cobran a través del Banco de la Nación, tienen acceso a solicitar un Crédito Hipotecario, en condiciones muy favorables, para tomar tan importante decisión en su vida. La oferta de bienes inmuebles es muy grande en todo el territorio nacional. Por ello, el BN, ha priorizado los lugares donde el cliente recibirá una atención personalizada. Si desea informarse o solicitar un Crédito Hipotecario, venga al Banco de la Nación que, gustosamente, será atendido en nuestras siguientes sedes a nivel nacional:

Centros Hipotecarios

En Lima y Callao:

- o Centro Hipotecario del Banco de la Nación, ubicado en Av. Javier Prado Este N° 2499 San Borja (costado del Museo de la Nación).
- o Agencia San Juan de Lurigancho
- o Oficina Especial Créditos Centro Cívico
- o Oficina Especial Créditos Callao
- o Oficina Especial Créditos San Borja
- o Oficina Especial Créditos Comas
- o Sucursal 28 de Julio
- o Sucursal Oficina Principal
- o Sucursal Pueblo Libre
- o Sucursal San Juan de Miraflores

Tumbes
Piura
Trujillo
Chiclayo (Lambayeque)
Chimbote
Ica (Pisco)
Loreto (Iquitos)
Tarapoto (San Martín)
Pucallpa
Huánuco
Cajamarca
Huancayo
Cusco
Arequipa
Tacna

Nota: Próximamente se implementarán sedes hipotecarias en las ciudades de Ayacucho y Puno.





Para Trabajadores del Sector Público

El Banco de la Nación viene promocionando el “Crédito Hipotecario” en nuevos soles para darlo a conocer a sus clientes servidores públicos o pensionistas y así tengan la posibilidad de comparar y poder elegir bien. Además, realiza coordinaciones con diversas empresas constructoras de primer nivel para poner a disposición, la oferta de viviendas de los proyectos inmobiliarios que están construyendo. Incluso, están en plena implementación, módulos hipotecarios itinerantes que visitarán distintas dependencias públicas.

Es importante señalar, que la “tasa de interés”, es el elemento clave a la hora de tomar una decisión, porque es una inversión a largo plazo y ello hay que tenerlo muy en cuenta, pues el ahorro puede ser significativo.

Tasas de Interés

El Banco de la Nación ofrece una tasa de interés preferencial, que oscila entre 8 y 10%, dependiendo del tiempo solicitado para la devolución del crédito, y que no podrá ser mayor de 25 años.

Tipos de Créditos Hipotecarios

Préstamo Compra Bien Terminado

Se considera bien terminado, aquel inmueble nuevo o de segundo uso, inscrito en los Registros Públicos.

- ↑ Los montos a solicitar van desde S/. 15,000 hasta S/. 250,000 nuevos soles, previa calificación y capacidad de pago.
- ↑ Se financia hasta el 85% del valor de tasación o precio de compra/venta.
- ↑ Plazo de 5 hasta 25 años para pagar y periodo de gracia hasta 180 días (seis meses).
- ↑ El Banco de la Nación no cobra penalidades por prepagos, pagos anticipados o cancelaciones totales del crédito.
- ↑ No se necesita aval, garante, ni fiador.
- ↑ Tanto el Titular como el cónyuge deberán tener una clasificación crediticia en categoría “normal”.

Crédito Hipotecario Compra Bien Futuro

El préstamo está orientado a la compra de inmuebles que se encuentren en proyecto, es decir, en planos, maquetas o en plena edificación y que aún no están inscritos en Registros Públicos. Al igual que en el caso anterior, las condiciones son las mismas:

- ↑ Se financia hasta el 85% del valor de tasación o precio de compra/venta.
- ↑ Plazo de 5 hasta 25 años para pagar y periodo de gracia hasta 180 días (seis meses).
- ↑ El Banco de la Nación no cobra penalidades por prepagos, pagos anticipados o cancelaciones totales del crédito.
- ↑ No se necesita aval, garante, ni fiador.
- ↑ Tanto el Titular como el cónyuge deben tener una clasificación crediticia en categoría “normal”.

Crédito Hipotecario para Mejoras, Ampliación y/o Remodelación

Bajo este rubro, cualquier servidor público, activo o pensionista, de hasta 64 años y seis meses de edad, puede solicitar su crédito desde S/. 10,000 hasta S/. 75,000 nuevos soles, para mejora, remodelación o ampliación de su vivienda, la misma que debe estar inscrita en los Registros Públicos.

- ↑ Pagaderos de 2 hasta 10 años y periodo de gracia hasta 90 días (3 meses).
- ↑ Financiamiento hasta el 100% del presupuesto valorizado de la obra que presente al Banco, sin exceder el 50% del valor de tasación del inmueble.
- ↑ Pagos según cronograma con cargo automático en la cuenta de ahorros del titular del crédito.
- ↑ El Banco de la Nación no cobra penalidades por prepagos, pagos anticipados o cancelaciones totales del crédito.
- ↑ No se necesita aval, garante, ni fiador.

Crédito Traslado de Deuda Hipotecaria

Finalmente, nuestros clientes tienen la opción de trasladar su crédito hipotecario, obtenido en otra institución bancaria, con mejores condiciones. Mejor oportunidad no puede haber. Así, puedes solicitar tu préstamo hipotecario y cancelar el anterior con un ahorro considerable.

Tasas y Tributos en el BN



El pago periódico de tasas, tributos y derechos, constituyen parte de la actividad diaria de los ciudadanos. Todos, alguna vez, hemos necesitado pagar a la RENIEC para tramitar el DNI, cancelar una tasa al Ministerio del Interior para obtener certificado de antecedentes policiales o pagar un impuesto a la SUNAT. Para ello, el Banco de la Nación tiene sus ventanillas distribuidas a nivel nacional, donde atiende estos servicios a sus clientes y usuarios.



A lo largo de su vida institucional, el Banco de la Nación ha firmado más de 200 convenios y adendas con diferentes entidades públicas.

Además del segmento de clientes tradicionales del Banco de la Nación, conformado, principalmente, por los trabajadores y pensionistas del Sector Público, la entidad bancaria del Estado, brinda una serie de servicios de recaudación a través de su red de oficinas a nivel nacional. Este público objetivo está integrado por todos aquellos ciudadanos que requieren realizar el abono o pago para efectuar sus trámites en diversas entidades públicas, sean clientes del Banco o no. A lo largo de su vida institucional, el Banco de la Nación ha firmado más de 200 convenios y adendas con diferentes entidades públicas, que incluyen a los poderes del Estado, ministerios, OPD's, superintendencias, universidades, institutos, entre otras. Alrededor de 170 se encuentran vigentes actualmente, lo cual ha permitido que millones de peruanos, puedan iniciar sus diferentes trámites en las ventanillas de la Red de Agencias o ATM's Multired, según sea el caso.

Transacciones en cifras (enero – agosto de 2011)

Las instituciones cuyas transacciones tienen mayor demanda son: el Poder Judicial, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el Ministerio del Interior y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

El Poder Judicial ha realizado Notificaciones Judiciales desde enero hasta el mes de agosto del presente año por 1,508,548 operaciones, llegando al monto de S/.5,641,970, sólo en Lima; asimismo, en provincias se registraron: 1,732,230 transacciones, por un monto de S/. 6,478,540 nuevos soles.

Respecto a los trámites de duplicado del Documento Nacional de Identidad-DNI (RENIEC), a nivel nacional y en el mismo periodo, hubo 993,876 pagos, ascendentes

a S/. 18,883,645 nuevos soles. En cuanto a trámites por cambio de Libreta Electoral a DNI, hubo 1,936,584 pagos y S/. 41,830,185 nuevos soles.

Por su parte, en el mismo lapso, el abono para obtener certificados de Antecedentes Policiales (Ministerio del Interior) registró: 1,100,602 pagos, lo cual representa S/. 7,924,334 en importes.

El pago por el Nuevo Régimen Único Simplificado (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT) tuvo un registro de 1,771,696 desembolsos y S/. 39,136,533 en montos. Del mismo modo, por concepto de formulario de IGV Renta Mensual, hubo 519,369 transacciones y S/. 2,108,447,579 nuevos soles en recaudación.

En tanto, por concepto de Boletas de Pagos para la SUNAT, tuvo 1,728,818 pagos y S/. 2,848,391,257 en montos. En el caso de Recibos de Arrendamiento, hubo 703,367 pagos, lo que representa un total de S/. 37,409,836 nuevos soles.

El pago por Registro de Contrato de Trabajo (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE) tuvo un registro de 1,373,641 desembolsos, equivalente a S/. 16,099,073 nuevos soles.

A continuación, algunas de las principales instituciones que tienen convenio con el Banco de la Nación:



Respecto a los trámites de duplicado del Documento Nacional de Identidad DNI (RENIEC), a nivel nacional y en el mismo periodo, hubo 993,876 pagos, ascendentes a S/. 18,883,645 nuevos soles.

Ministerios

Ministerio del Interior	Ministerio de Cultura
Ministerio de Salud	Ministerio de Justicia
Ministerio de Vivienda y Construcción	Ministerio de Defensa
Ministerio de Agricultura	Ministerio de la Producción
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Instituciones y Organismos Públicos

Poder Judicial	ONPE
SUNAT	Jurado Nacional de Elecciones
Ministerio Público	Consejo Nacional de la Magistratura
Policía Nacional del Perú	OSCE
SUNARP	INEI
SUTRAN	INPE
EsSalud	Autoridad Portuaria Nacional
RENIEC	

Empresas Públicas

Banco de Materiales	Adinelsa
Electro Norte - Chiclayo	Enosa - Piura
Electro Tocache S.A. - Tingo María	EPS Sedapar - Arequipa
Electro - Puno	EPS Moyabamba
Electro Oriente - Iquitos	Epsel - Chiclayo
Electro Sur Este S.A.A - Cusco	Emapat S.R.L. - Madre de Dios
Electro Sur S.A.A – Tacna	Atusa - Empresa Aguas de Tumbes S.A.
Seal Sociedad Eléctrica del Sur Oeste – Arequipa	Sedalib S.A. - La Libertad
Empresa Hidrandina S.A. Electro Norte – Trujillo	

Además instituciones educativas (universidades, escuelas e institutos nacionales), Municipalidades y Gobiernos Regionales.



Paga rápido y fácil con tu tarjeta Multired Visa

¿Cansado de pagar en efectivo y cargar el sencillo del vuelto en tus bolsillos?

No pierdas tiempo y paga con tu Tarjeta Multired Global Débito Visa del Banco de la Nación en cualquier establecimiento afiliado a Visa Internacional.

Cada día son más peruanos que usan su Tarjeta Multired del Banco de la Nación, como forma de pago, para realizar sus compras en diferentes establecimientos comerciales. Ello es posible, gracias a la alianza estratégica con Visa Internacional que nuestra institución firmó en el 2005.

Con ello, nuestros clientes pueden realizar sus compras y operaciones bancarias de manera rápida y segura, pues no tendrán que portar dinero en efectivo y perder tiempo contando el sencillo de su vuelto.

¿Y cómo funciona tu tarjeta Multired Global Débito Visa? Tu tarjeta está vinculada a una cuenta, sea ésta en moneda nacional o extranjera, y cuando efectúas una compra, automáticamente se deduce ese monto de la cuenta con la cual está vinculada.

A diferencia de las tarjetas de crédito, la tarjeta Multired tiene un límite fijo, el cual usa el dinero de su cuenta y no toma prestado de parte de una compañía de crédito, por lo tanto, usted no pagará intereses. De igual forma, puede retirar dinero, directamente, de su propia cuenta, en toda la Red de Cajeros automáticos Multired a nivel nacional, o en cualquier ATM afiliado a Visa, en el Perú y el mundo. Asimismo, podrá verificar sus movimientos vía Internet en la página del banco y a través de los cajeros Multired, donde consultarás las operaciones realizadas con tu

tarjeta, lo cual te brindará el detalle de cada uno de tus consumos.

Si aún no te animas a utilizar tu Tarjeta Multired Global Débito Visa como forma de pago, aquí te detallamos algunas de las ventajas que ya están contigo y a tu disposición en cualquier momento.

- No tendrás que pagar interés por el consumo realizado o pago de un producto o servicio.
- No cobra ningún honorario anual o membresía por utilizar tarjetas de débito.
- No te preocupes por cargar con efectivo cuando sales de viaje, pues tu tarjeta Multired Visa es aceptada a nivel internacional y te brinda la ventaja de reducir los riesgos de perder el dinero o ser víctima de un robo.
- Efectuar pagos de telefonía fija, celular, cable; además, tasas de la RENIEC y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, sin costo alguno, a través de ATM o Multired Virtual.
- Podrás controlar tus gastos a través de los vouchers de compra y evitar superar tu saldo disponible.
- Muchos supermercados, tiendas y establecimientos, ofrecen descuentos en sus ventas, si se efectúan pagos con tarjetas de débito. Esto es así, porque no necesitan esperar un lapso de tiempo para efectuar su cobro (lo que sí sucede con las tarjetas de crédito).



No obstante, a estas ventajas que te otorga el uso de la Tarjeta Multired se le suman los Multibeneficios que el Banco de la Nación ha creado por y para ti.

Oltursa

Obtendrás el 10% de descuento por la compra de pasajes con tu Tarjeta Multired y 10% de descuento en el servicio Oltursa Cargo.

Star Perú

Realiza la compra de tus pasajes con tu Tarjeta Multired Global Débito y obtendrás el 10% de descuento por la compra de pasajes.

Tepsa

Pagando con tu tarjeta Multired tendrás el 20% de descuento por la compra de pasajes ida y vuelta, 10% de descuento por la compra de pasajes sólo de ida y 10% de descuento en el servicio de TEPESA Cargo.

Jafi Bike

Siente la adrenalina en tu cuerpo manejando una bicicleta Jafi Bike. Por la compra de los productos con tu tarjeta Multired Global Débito y obtendrás el 10% de descuento.

Por estas razones, olvídate del efectivo y empieza hacer uso de tu tarjeta Multired Global Débito Visa del Banco de la Nación.

“Mi pasión es servir al cliente”

Alfredo Isaías Romo Angulo ingresó a laborar al Banco de la Nación el 11 de julio de 1972, desempeñándose como agente de seguridad. Trabajó un año en dicha División y luego solicitó su cambio a la sección Cuentas Corrientes, donde inició su labor de atención al cliente. En agosto de 2005, Romo Angulo asumió, por seis meses, el cargo de administrador en la Agencia Paita. Posteriormente, fue trasladado como funcionario de apoyo a la Sucursal Piura, demostrando su profesionalismo y capacidad de entrega, procurando atender al cliente de la mejor manera, causando una buena imagen del BN.

La labor desarrollada en Paita, le permitió regresar en julio de 2010, asumiendo, nuevamente, la administración de dicha oficina. Desde entonces, ha sabido encaminar el trabajo de cada uno de sus colaboradores, quienes han obtenido logros a nivel personal y profesional. Desde enero de 2011 a la fecha, han colocado 608 Préstamos Multired. De este total, 86 se hicieron el pasado mes de setiembre, lo que representa más de 4 millones de nuevos soles. La meta es superar la colocación de préstamos personales en más 5 millones hasta fin de año. Su administración apunta a brindar una mejor atención a sus clientes, preocuparse por el bienestar de cada uno de sus trabajadores y atender las necesidades de su comunidad, a través del servicio que brinda. “Nuestra meta es incrementar la venta de los préstamos personales y que los paitaños se beneficien con éstos, que son bastante económicos, y sepan que el Banco de la Nación, cumple con el rol del Estado de cambiar la vida de todos los peruanos”, expresó Romo Angulo. Así como Alfredo, el BN seguirá destacando la labor de más trabajadores, que con su esfuerzo y dedicación, hacen de nuestro banco, el banco de todos.

Reporte de Préstamos Personales del 01/09/2011 al 30/09/2011

Nombre de Oficina	Nivel Oficina	Número Préstamos Personales
Periférica Huancayo	Agencia “C”	222
Paita	Agencia “B”	86
Wanchaq	Agencia “C”	72
Contamana	Agencia “C”	58
Chilca (Huancayo)	Agencia “C”	54

Fuente: Departamento de Servicios Financieros – Banca Personal



Cuidemos nuestra Reputación Corporativa

La Reputación Corporativa es un valor que se va ganando a través del tiempo. Para mantener una alta reputación es necesario sostener una imagen corporativa sólida y positiva en la mente de los públicos (stakeholders). Para lograr ese propósito deben comprometerse todas las áreas de la empresa.

La frase “no me importa el qué dirán” suele ser repetida comúnmente por muchas personas en nuestro alrededor, especialmente, cuando se refieren a alguna determinada conducta o acción cuestionable que realizan. Esta postura puede ser comprensible, en algunos casos, cuando hablamos de personas naturales.

Sin embargo, en el caso de las organizaciones o empresas, una postura similar sería totalmente inapropiada y desaconsejable, pues el “qué dirán”, sí tiene un impacto fundamental en la trayectoria y desarrollo de las personas jurídicas. En algunos casos, inclusive, puede hacer la diferencia entre la continuidad o el cierre de una organización. Ejemplos al respecto, hay muchos en el mundo entero.

¿Qué es la Reputación Corporativa?

La Reputación Corporativa (RC) tiene muchas definiciones, pero todas coinciden en que está basada en la percepción o el concepto que los grupos de interés (stakeholders) de una empresa tienen de ésta. Ello hace que la RC sea considerada como un valor intangible de la empresa, la cual es definida y construida a través de las acciones de la entidad, a lo largo del tiempo.

La Reputación Corporativa es un capital enormemente valioso para la organización. No es fruto de una campaña. Es un valor que se construye mediante la planificación y gestión eficaz a lo largo del tiempo. Por lo tanto, quienes tienen la responsabilidad de administrar la imagen corporativa de una organización, deben velar también por la administración de la reputación, es decir, aprender a administrar lo que los públicos conocen acerca de la organización, las expectativas que la imagen genera en la mente de los mismos públicos y lo que la organización efectivamente es.



Una reputación que tomó décadas en construirse puede ser amenazada por un simple evento.

Características de la RC

- Activo intangible valioso.
- Considerada como un recurso organizacional.
- Fuente de valor y ventaja competitiva.
- Generadora de resultados superiores.
- Difícil de medir con precisión.
- Difícil de imitar y replicar.
- Complejo y multidimensional.
- Efecto acumulativo.
- No tiene límites en su utilización.

Vale indicar que los stakeholders son aquellos sectores que, de alguna manera u otra, tienen relación o contacto con la organización. Ellos son los que otorgarán la reputación a la empresa, de acuerdo a sus experiencias y percepciones respecto a ella.

Suelen ser los siguientes:

- Trabajadores
- Directorio
- Clientes
- Proveedores
- Competencia
- Estado (gobierno, municipalidades, entidades públicas, etc.)
- Comunidad

La RC del BN

El Banco de la Nación ha logrado mantener niveles positivos importantes de buena reputación, lo cual le ha permitido conseguir un alto grado de confiabilidad en sus grupos de interés o stakeholders.

Por ejemplo, en cuanto a los clientes y la comunidad, el Banco de la Nación tiene reconocimientos específicos que han contribuido a generar una buena reputación:

Reconocimientos

Una prueba tangible del nivel alcanzado en RC son los distintos premios, reconocimientos y logros que el Banco de la Nación ha conseguido en los últimos años de vida institucional. Ello ha logrado, indudablemente, consolidar y ratificar su buena reputación en la sociedad.

1- Obtención de grado de inversión

Julio, 2011

La empresa clasificadora internacional de riesgos Fitch Ratings Ltd. asignó la calificación de "BBB-" y "BBB" al Banco de la Nación, en vista a su desempeño positivo durante los últimos años, reflejado en adecuados indicadores de solvencia, rentabilidad y liquidez.

2- Proyectos Inclusivos Exitosos 2010 - OEA y CONADIS

Diciembre, 2010

Los mejores proyectos inclusivos ejecutados, a nivel de los países miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA), y que contribuyeron a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, fueron premiados por esta institución y el CONADIS durante el "II Encuentro Internacional de Proyectos Inclusivos 2010, realizado en la Cámara de Comercio de Lima.

El Banco de la Nación ganó con el proyecto "Un Portal Web para todos los Peruanos", por la implementación de un sistema de navegabilidad para invidentes en su página web.

3- Buen Gobierno Corporativo

El Banco de la Nación ha resultado ganador del certamen Buen Gobierno Corporativo en tres ocasiones. Este evento es organizado por la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y la Asociación de Empresas Promotoras del Mercado de Capitales (Procapitales).

Octubre, 2010

Logró las preseas en las categorías:

- Mejor Administración del Riesgo.
- Mejor Gobierno Corporativo en Empresas de Propiedad del Estado.

Agosto, 2008

- Mejor Gobierno Corporativo en Empresas de Propiedad del Estado.

Agosto, 2007

- Mejor Gobierno Corporativo en Empresas de Propiedad del Estado.



Lealtad

El desempeño de los empleados públicos debe basarse en la observancia de valores, principios y deberes, que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública.



Uno de los Principios de la Función Pública y que se encuentra estipulado en nuestro Código de Ética del BN como: Lealtad, "supone actuar con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Banco de la Nación, siguiendo las instrucciones y objetivos planteados por la Alta Dirección, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que redunden en beneficio de la Institución". No obstante, la consulta de rigor surge cuando se espera "lealtad" ante un hecho ilícito, equivocado o simplemente mal orientado. La supuesta arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, deberá hacerse de conocimiento del superior jerárquico de la institución, según lo estipula el Código en mención. Es así, que en base a los principios éticos del BN, todo trabajador debiera identificar los objetivos planteados por la Alta Dirección que justifican u orientan la acción, y estar en capacidad de hacerlos valer y colocarlos por encima de situaciones no enfocadas con transparencia y/o con ausencia de conocimiento.

La lealtad es un valor que debemos desarrollar en nuestro interior y tener conciencia de lo que hacemos y decimos. Es un corresponder, una obligación que se tiene con los demás. Es un compromiso de defender lo que creemos; y en quienes creemos, si no cumplimos como es debido, nos quedamos solos. Cuando somos leales, logramos llevar la amistad y cualquier otra relación a algo serio y profundo. Todos podemos tener un amigo de verdad, pero debemos estar conscientes que esto implica un compromiso, porque es estar en las buenas y en las malas. Igual sucede en nuestra sede de trabajo, con quienes compartimos y lo que conocemos de la institución.

La lealtad es, entonces, una llave que nos permite tener un auténtico éxito cuando nos relacionamos. Es esencial en cualquier aspecto; los conocidos se hacen amigos a través de la lealtad mutua. Es nuestro deber ser leales a aquellos que dependen de nosotros: familia, amigos y compañeros. La lealtad está relacionada estrechamente con la perseverancia, la responsabilidad, la prudencia, etc. Pero la lealtad, es el valor que ayuda a la persona a actuar en congruencia respecto a la palabra dada, o se trata, simplemente, de tomar conciencia para que, sin necesidad de haber dado la palabra, surja la necesidad de asimilarla libremente.

La lealtad no tiene sentido si estos valores no son permanentes. El deber de la persona es ser leal respecto a sí misma, para poder actuar del mismo modo con cada persona o con las instituciones con las que está colaborando. Asimismo, se entiende que la Alta Dirección, las gerencias y los trabajadores de una institución como la nuestra, formen un sólido engranaje que garantice su óptimo desempeño, de acuerdo a los principios éticos como: respeto, probidad, eficiencia, idoneidad, veracidad, obediencia, justicia, equidad, respeto al estado de derecho, etc.

Reflexiones:

"La lealtad y el trabajo bien hecho enaltece la calidad humana."

"El compromiso y la lealtad es recíproca de las personas hacia la organización y de ésta hacia la gente. Usted haga su parte."

"Usar los tiempos difíciles para manifestar nuestro compromiso con aquellos a quienes quiero."

Código de Ética del BN



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

OBJETO

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

VALORES INSTITUCIONALES

COMPROMISO

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

INNOVACIÓN

Desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios y procesos.

SENSIBILIDAD SOCIAL

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

CONFIANZA

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

INTEGRIDAD CON EFICIENCIA

Actuar con honestidad y transparencia.

ECOEFICIENCIA

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

PRINCIPIOS

RESPECTO

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

PROBIDAD

Actuar con rectitud y honestidad.

EFICIENCIA

Calidad en cada una de sus funciones o actividades asignadas.

IDONEIDAD

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

VERACIDAD

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

LEALTAD

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

JUSTICIA Y EQUIDAD

Permanente disposición para el cumplimiento de todas sus funciones.

DEBERES

IMPARCIALIDAD

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

TRANSPARENCIA

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

DISCRECIÓN

Guardar reserva respecto de los hechos o la información privilegiada.

EJERCICIO ADECUADO DE LAS FUNCIONES O

ACTIVIDADES

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

USO ADECUADO DE LOS BIENES DEL BANCO

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

RESPONSABILIDAD

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

RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DE ACCESO RESTRINGIDO O PRIVILEGIADA

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

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

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

Asimismo, no deben realizar declaraciones públicas sobre asuntos que conciernan al Banco de la Nación, sin la debida autorización, ni sobre asuntos que puedan afectar a la imagen, reputación e integridad del Banco de la Nación. El mal uso de información privilegiada genera las responsabilidades civiles y penales que correspondan según cada caso.

ÉTICA PROFESIONAL

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

AHORRO

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

PROHIBICIONES

MANTENER INTERESES EN CONFLICTO

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

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

OBTENER VENTAJAS INDEBIDAS

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

Queda prohibida la introducción de rumores con el objeto de beneficiarse con una reacción del mercado a los mismos. De igual manera, queda prohibido recibir pagos indebidos, donaciones u obsequios de proveedores, salvo que se trate de artículos de promoción o publicidad, sin valor comercial alguno.

REALIZAR ACTIVIDADES DE PROSELITISMO POLITICO

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

HACER MAL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

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

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

PRESIONAR, AMENAZAR Y/O ACOSAR

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

HOSTILIZAR AL DENUNCIANTE

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

DERECHOS

SER RECONOCIDOS EN ACTO PÚBLICO POR SU CONDUCTA ÉTICA

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

PLANTEAR MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

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

SANCIONES

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

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

Al presentar denuncia ante la Comisión de Ética o ante cualquiera de sus miembros, el denunciante podrá solicitar que no sea revelada su identidad hasta la conclusión de la investigación. Cuando el denunciante se acoge a esta medida de protección, la Comisión de Ética guardará reserva sobre la identidad del denunciante, notificando al denunciado sólo sobre la trasgresión objeto de denuncia. Excepcionalmente, la Comisión de Ética podrá admitir a trámite una denuncia anónima, siempre y cuando la Comisión de Ética, previamente, haya verificado la autenticidad y veracidad de las pruebas aportadas sobre el hecho denunciado.

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

Alerta! Llamada Extorsiva

La extorsión es un delito que consiste en obligar a una persona, a través de la utilización de violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto o negocio jurídico con fines de lucro y que lo perjudica. Para el caso de clientes de bancos, hoy en día, ya no es necesario tener una abultada cuenta bancaria para ser objeto de las “llamadas extorsivas”, porque los extorsionadores han desarrollado diversas técnicas.



El Código Penal Peruano regula la extorsión en su art. 200 del Capítulo VII, señala: “El que mediante violencia, amenaza o manteniendo de rehén a una persona, obliga a ésta o a otra a otorgar al agente o a un tercero una ventaja económica indebida o de cualquier otra índole, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de seis ni mayor de doce años.”

La Policía Nacional ha detectado un aumento en la incidencia de llamadas extorsivas, con mayor frecuencia en residentes de los distritos de Miraflores, San Isidro, San Borja y La Molina, donde reciben una llamada en la que informan que su familiar estaría detenido, por haber atropellado a una persona, ocasionándole la muerte. Para evitar que se le acuse de homicidio culposo, le comunican con alguien que, supuestamente, es el “Comisario”, quien a cambio de dinero, puede elaborar el parte policial sin involucrarlo.

Así, son cientos los cuentos o historias que estos estafadores inventan, con el único propósito que piquen el anzuelo y se caiga en el timo. En otras ocasiones, inclusive, piden recargas virtuales para celulares.

La principal recomendación está dirigida a mantener la calma. Es necesario que nuestro entorno esté informado acerca de estas modalidades y la principal sugerencia es comunicarse, de inmediato, con el familiar supuestamente involucrado en la comisión del delito. La advertencia

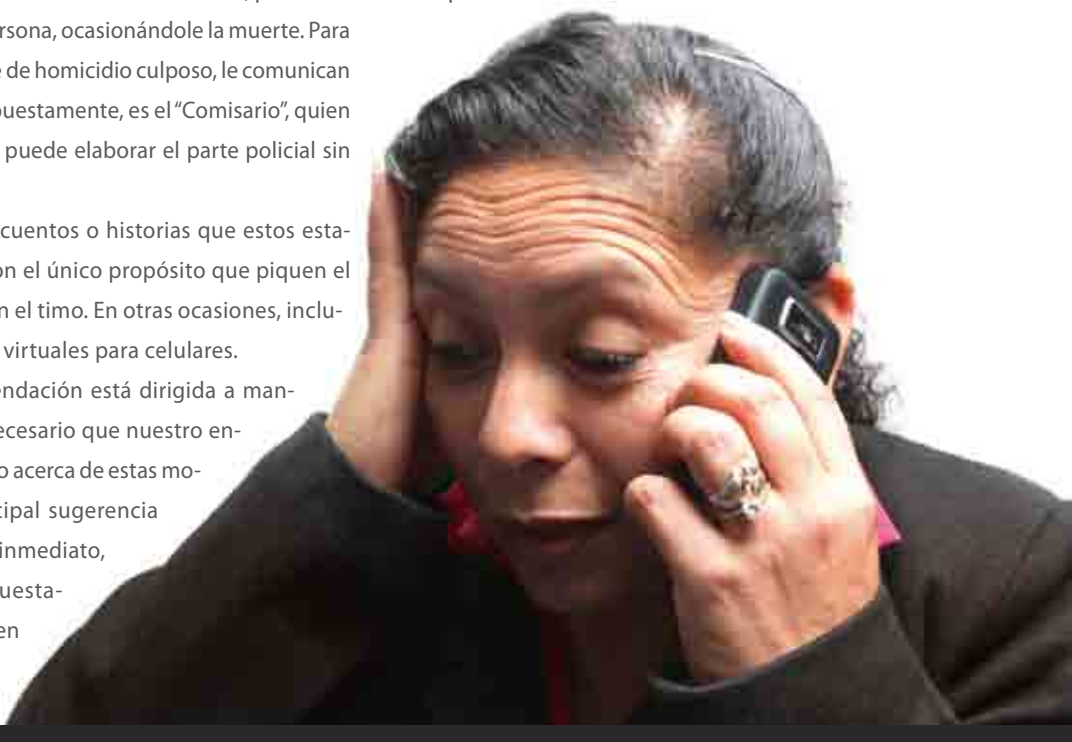
es el mayor protagonista, por si el momento lo amerita, sepa usted que el shock, miedo o reacción agresiva puede jugar en su contra y a favor de los delincuentes de oficio. Toda información personal, muchas veces, es obtenida de una manera más que sencilla y proveída por usted mismo, solo con el uso del miedo a las circunstancias. Tenga mucho cuidado, conserve la calma, no pierda el juicio.

Ejemplo:

Me hicieron una llamada extorsiva, casi me la creí...
La llamada transcurre entre las 2 de la tarde hasta las 6, yo soy A, B es el delincuente.

A: Hola ¿Quién habla?

B: ¡Tenemos a tu hermano!



A: ¿Qué?, ¿A Juan?

(Se quedaron en silencio 5 segundos y yo quede paralizado)

B: Sí, tenemos a Juan, tu hermano.

Yo: Espera, espérame... (Llamé al celular de mi hermano y contestó B y me dijo: ¿Qué no me crees?)

B: Júntame 5000 dólares antes de las siete de la noche, déjame la plata entre la 15 y 16 de...

A: Sí, sí yo te lo doy pero por favor pásame con mi hermano.

B: Hasta que no me dejes la guita, no ves ni escuchas a tu hermano.

A: Bueno voy a juntar la plata pero por favor no le hagan nada.

Mientras me dirigía donde me indicaron, recordé que estaba cerca donde estudia mi hermano (estudia Derecho) que entraba a las 6:30 y eran como las 6:00 de la tarde. Lo encontré ingresando a la Facultad.

Voy corriendo y le doy un abrazo y me dice al instante "sabes que me robaron el celular". Que bien me sentí en ese momento, pero igual tengo miedo que sepan donde vivo, porque si saben donde está mi hermano, le roban el celular, saben el número de mi celular, de mi casa, etc. Tengo mucho miedo...



¿Cómo puedo evitar ser víctima de una llamada extorsiva en mi hogar?

- Instala un identificador de llamadas y si es posible una grabadora de mensajes que tenga la capacidad de grabar conversaciones.
- Graba tu mensaje utilizando una voz de hombre y evita mencionar el nombre de la familia.

- Evita proporcionar tus datos en encuestas callejeras o para promociones empresariales.
- En caso de recibir una llamada extorsiva, considera que el delincuente aprovecha el miedo, el shock y la confusión que crea. Por ello, sobreponete a la sorpresa y mantén la calma; no te bloquee y pon la máxima atención a lo que escuches, graba o toma nota de la conversación y obtén información adicional para saber qué tanto conocen realmente.
- No proporciones información alguna: nombres de familiares, teléfonos, entre otros.
- Intenta localizar a tu familiar involucrado, en el 99% de los casos están bien. Sí lo logras y recibes una nueva llamada amenazante, indícale al agresor que ha marcado un número equivocado y cuelga.
- Después de esto, mantén el teléfono descolgado por lo menos media hora.
- Sí NO logras localizarlo y recibes una nueva llamada, escucha con atención las exigencias, cuelga y continúa la búsqueda de tu familiar.
- No llegues a ningún acuerdo y menos de dinero, no aceptes el chantaje y no insultes al extorsionador.
- Gana tiempo para ver "cuánto consigues" y saber qué hacer.
- Anota día, hora, número del teléfono del y al que llamaron, y duración de la llamada.
- Denuncia el hecho a la policía y asesórate con especialistas.
- No contestes posteriores llamadas de números que desconozcas.
- Informa a tu entorno sobre esta modalidad de extorsión para que sepan cómo actuar.



Mejorando el proceso de Atención de Reclamos

De enero a julio de este año, el BN ha registrado un total 5459 reclamos, de los cuales, el 59% fueron calificados como “procedentes”. La procedencia de un reclamo significa que el Banco es responsable de los incidentes que dieron lugar al reclamo, por lo que es necesario adoptar medidas a favor de nuestros clientes. ¿Estamos analizando la información para corregir los procesos en los que estamos involucrados?



La importancia de gestionar los reclamos no reside en cumplir las normas externas, como la SBS e Indecopi, sino porque es fuente de valiosa información que deberíamos utilizar para hacer mejoras en nuestros procesos y procedimientos a todo nivel.

Respecto al proceso de Atención de Reclamos, se establecen, permanentemente, medidas correctivas para que sean adoptadas por los usuarios internos que intervienen en la gestión de los mismos.

La Atención de Reclamos es un proceso en el que intervienen diversas áreas, por lo que se requiere un adecuado trabajo en equipo, habiéndose identificado medidas correctivas que tienen impacto en el tiempo de respuesta al cliente. Cabe señalar, que por norma de la SBS, se cuenta con 30 días calendario para ofrecer una respuesta al cliente. Aunque este requerimiento es obligatorio, aún hay reclamos que se responden fuera del plazo indicado, lo que debe ser motivo de corrección.

El retraso en la atención de los reclamos puede ser originado durante el inadecuado registro, la mala derivación, el análisis del mismo, etcétera; por ello, se requiere que todos los involucrados ejecuten las mejoras identificadas en los cinco subprocesos de reclamos. Veamos entonces qué mejoras deben ejecutarse y quiénes deben hacerlo.

Adecuado Registro de Reclamos

¿Quién?	Administradores, personal encargado del registro de reclamos en el AISR (Aplicativo Intranet Sistema de Reclamos)
¿Qué debe hacer?	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la dirección del cliente durante el registro del reclamo, consignando detalles como: calle, jirón, número de departamento, distrito, provincia y departamento, a fin de remitir la carta de respuesta en el tiempo establecido por la SBS (30 días calendario). • No registrar en el aplicativo AISR incidencias de reclamos de tarjetahabientes de otros bancos. En este caso, se debe informar al reclamante que el reclamo se debe canalizarlo a través del Banco del cual es cliente. • No registrar reclamos por supuesta emisión de billetes falsos en cajeros foráneos, ya que estos no son administrados por el BN. El reclamo debe ser registrado en el Banco correspondiente. • En caso de reclamos por billetes falsos, supuestamente, dispensados por el BN que hayan sido retenidos por otros bancos, se sugiere solicitar el Acta de Incautación al Banco correspondiente, y la conclusión del BCR como base para atender el reclamo.

Derivación Adecuada de los Reclamos

¿Quién?	Administradores, personal encargado del registro de reclamos en el AISR
¿Qué debe hacer?	<ul style="list-style-type: none"> No modificar ni elaborar el sustento del resultado de los reclamos derivados, pues esta responsabilidad le corresponde a la oficina o área a la que se derivó. Derivar los reclamos por operaciones "Tarjeta Débito Visa" (Operaciones efectuadas en cajeros foráneos y/o POS) a la Sección Canales Remotos y Virtuales a través aplicativo Intranet Sistema de Reclamos de manera inmediata, para su atención oportuna. Cuando el cliente presente una "Reiteración", registrar en el AISR y comunicar mediante correo electrónico a la Oficina correspondiente para su atención oportuna.

Evaluación de reclamos

¿Quién?	Administradores, personal encargado del registro de reclamos en el AISR
¿Qué debe hacer?	<ul style="list-style-type: none"> Las oficinas de la Red de Agencias que abastecen de dinero a los cajeros automáticos Multired, son responsables de la atención de los reclamos por billetes falsos. Por lo tanto, estos reclamos no deben ser derivados a la División Canales Remotos y Virtuales. Si un reclamo involucra al Administrador, a fin de mantener la transparencia y objetividad en la respuesta, deberá ser resuelto por la instancia inmediata superior (BN-DIR-2800 N° 019-03).

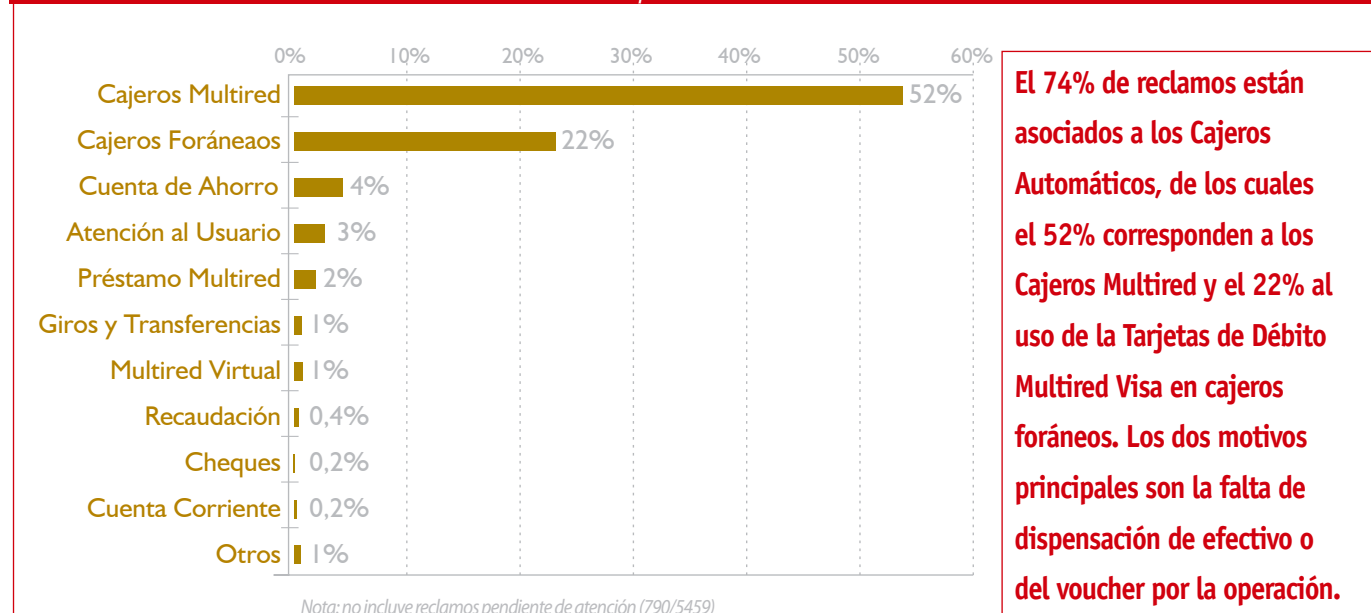
Evaluación de reclamos

¿Quién?	Todos los involucrados
¿Qué debe hacer?	<ul style="list-style-type: none"> Sustentar las conclusiones de ser posible con evidencias (imágenes, videos y otros documentos diversos). Evitar justificaciones. Analizar las causas que han originado el reclamo.

Respuesta de reclamos

¿Quién?	Administradores / Coordinadores de Reclamos en las Regionales y Departamentos
¿Qué debe hacer?	<ul style="list-style-type: none"> No remitir ninguna respuesta al cliente sobre los reclamos presentados en Lima, pues esta función es exclusiva de la Sección Atención de Reclamos. (Directiva BN-DIR-2800 N° 019-03). Esta función sólo la deben asumir los Administradores en provincias.

Principales temas de Reclamos



El 74% de reclamos están asociados a los Cajeros Automáticos, de los cuales el 52% corresponden a los Cajeros Multired y el 22% al uso de la Tarjetas de Débito Multired Visa en cajeros foráneos. Los dos motivos principales son la falta de dispensación de efectivo o del voucher por la operación.

“Mi familia, el Banco de la Nación y la música son mi vida”

“Agradezco infinitamente al BN, porque trabajar en esta gran institución me ha hecho un hombre responsable y honesto” señala Ausberto Agustín Mendoza Puelles, trabajador de la División Canales Remotos y Virtuales, Sección Medios Electrónicos.

El protagonista de la entrevista este mes es Ausberto Agustín Mendoza Puelles. Él ingresó a nuestro banco en junio de 1978, cuando se creó el departamento de Sucursales y Agencias. Administrador de Empresas de profesión, está felizmente casado con Graciela Castañeda, tienen dos hijas Edith del Rocío y Marielly Consuelo.

Beto Mendoza, como lo conocen sus amigos, nació en el distrito de Guadalupe, provincia de Pacasmayo, en La Libertad. Trabaja con nosotros hace 33 años. Nos cuenta que la mayor satisfacción que le ha dado el BN, es tener su casa propia. “La tranquilidad más grande que tiene una familia es donde vivir bien, y ello lo he conseguido gracias a este trabajo”, señala.

Se siente muy contento de trabajar en el banco de todos los peruanos, aunque algunas veces haya tenido que viajar y alejarse de su familia, “A veces he dejado a mi familia por

tener que cumplir obligaciones del Banco, perdiéndome momentos familiares lindos, pero, por otro lado, es reconfortante viajar a provincias y poder enseñar todo lo referido al manejo de los cajeros automáticos y su buen funcionamiento.”

Mendoza es, además, un reconocido músico a nivel nacional. Se inició en 1963, en Chimbote, donde conformó el “Trío los Mestizos del Perú”, junto a Luis Bustamante y Filiberto Zambrano, en la Benemérita Salvadora. En 1971, formó parte del dúo “Los Caballeros del Perú”, con Carlos Apolo, donde hizo la segunda voz. Tiempo después, nos cuenta, tuvo la satisfacción más grande de su carrera artística.

“Durante 14 años fui la primera voz del conjunto Los Trovadores del Norte, donde fue director el reconocido compositor piurano Rafael Otero López, autor de los valeses Mis Algarrobos y Ódiame, que seguramente

ustedes han escuchado”. El 8 de setiembre finalizó la grabación del disco “Dúo los Caballeros del Perú”, bajo la producción del gran Willy Terry, teniendo como segunda voz a Leoncio Bellina. El disco saldrá a la venta la primera quincena de noviembre.

Beto nos confiesa que la música es su gran pasión, y el cultivarla, le ha permitido conocer casi todo el Perú, y con el paso de los años, ha aprendido a administrar su tiempo, compartiéndolo entre la familia, su trabajo en el BN y su gran pasión.

“Mi tiempo musical lo organizo con mucha responsabilidad. Para mí, lo más importante y sagrado es mi familia, en segundo lugar mi trabajo, pues ser parte de esta gran institución, me ha dado muchas satisfacciones en mi vida y en tercer lugar es la música”.



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

Adriano Josue



Papá: Paúl Oncebay Auracanqui
Agencia Zárate

Camila



Papá: Tomás Pérez Puémape
Agencia "C" Huamarca

Mauricio



Mamá: Erika Recavarren Ruiz
Departamento de Personal

Facundo



Padres: Sandro Gabriel Dávila y Ana Lucía Coronado. Agencia C.C. Gamara

Almendra



Papá: Gian Carlo Fernández Bravo
Departamento de Logística

Camila



Mamá: Rocío Abramonte Monzón
Sucursal "C" Piura

Matrimonio

William y Keller



Felicitamos a Keller López Conca y a William Mauricio Cisneros Guerra por su reciente matrimonio, el día 13 de agosto de 2011 en la Municipalidad del Rimac. El novio pertenece a la división Servicios Diversos del Departamento de Operaciones.

Sebastian



Mamá: Gerlinda Johnson Limasca
Agencia Barranco

Gabriel



Nietecito de : Ana María Rejas Zevallos
Agencia Centro Cívico

(1) Si el importe del giro a enviar es igual o mayor a S/ 3.000,00 y/o USD 1.000,00, el cliente deberá indicar en forma obligatoria el número del DNI del beneficiario. (2) El servicio de Telegiros en moneda nacional se encuentra disponible en toda la Red de Agencias a nivel nacional del Banco de la Nación. (3) El servicio de Telegiros en moneda extranjera se encuentra disponible en 163 agencias a nivel nacional del Banco de la Nación. (Ver relación de agencias en nuestra página web: www.bn.com.pe) (4) En caso de personas jurídicas, se debe presentar la vigencia de poder del representante, con una vigencia no mayor de 10 días calendario en caso sea expedida en Lima y 15 días calendario para provincias. Para mayor información sobre condiciones, tasas de interés, comisiones o gastos, visite nuestra página web: www.bn.com.pe. Servicio sujeto a comisiones según tarifario del Banco, disponible en todos los agencias y en la página web. El Banco presta este servicio como corresponsal de otras entidades del sistema financiero, cuando el Telegiro es enviado o recibido en localidades donde no actúa como Única Oferta Bancaria. "Esta información se proporciona con arreglo a la Ley N° 28587 y al Reglamento de Transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005". Publicidad vigente desde agosto de 2011.



¿Necesitas enviar dinero a tus seres queridos?

Que tu cariño no tenga límites

Envía y recibe dinero⁽¹⁾, en moneda nacional⁽²⁾ o extranjera⁽³⁾, con total rapidez y seguridad, a través de nuestra amplia Red de Agencias en todo el país.

Con Telegiros del Banco de la Nación te ofrecemos:

- **Rapidez:** Los Telegiros pueden ser cobrados al instante, el mismo día de su emisión.
- **Seguridad:** Sólo el beneficiario puede cobrar el Telegiro, previa presentación del DNI⁽⁴⁾, evitando el traslado del efectivo de un lugar a otro.
- **Mayor cobertura:** Contamos con la mayor Red de Agencias en todo el Perú y estamos donde nadie más está.
- **Un servicio para todos:** No es necesario tener cuenta en el Banco de la Nación.

Infórmate:
0800-10-700
www.bn.com.pe