

BN

Banco de la Nación

nuestro banco

Un Millón

de peruanos ingresarán al sistema financiero

• 200 mil tarjetas de crédito

• Taller de Inclusión Financiera

• Código de Ética



TOP DEL MES
A la vanguardia de
la inclusión financiera

3

4

BANCO PARA TODOS

Un Millón de peruanos en extrema
pobreza al sistema financiero



BANCO DE CANALES

Taxi y Moto taxi Cívico

6

8

GESTIÓN COMERCIAL

200 mil tarjetas de crédito
en el 2013



EDUCACIÓN FINANCIERA

Estafas por voucher

14

18

CAMBIAMOS VIDAS

Testimonio de la trabajadora
Dora Huamán Quintana



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

A la vanguardia de la inclusión financiera



La inclusión financiera plena es un estado en el cual todas las personas que puedan utilizar servicios financieros de calidad tengan acceso a ellos, que estos tengan precios justos, sean proveídos de una manera conveniente y con dignidad para con sus clientes. Esta visión fue analizada en el “Taller de Aprendizaje de Experiencias de Inclusión Financiera” del Banco de la Nación.

La inclusión financiera es una condición necesaria para la reducción de la pobreza. No solo otorga a los segmentos más pobres de la población la posibilidad de incrementar o estabilizar sus ingresos, sino que también los provee de una mayor resistencia a los choques económicos y de la oportunidad de poseer activos. Contribuye al desarrollo del sector financiero, lo que incentiva el crecimiento económico mediante la movilización de ahorro y la inversión en el crecimiento del sector productivo. Esta temática fue profundamente abordada en el “Taller de Aprendizaje de Experiencias de Inclusión Financiera”, promovido por el Banco de la Nación y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Para cumplir este objetivo, el Banco de la Nación implementará un Programa de Inclusión Financiera – PIF que incluye iniciativas de nuevos productos y servicios, tales como estrategias de educación financiera, ahorro programado, microcréditos, microseguros, además de asistencia técnica. El programa representa una política de gobierno de inclusión social y financiera que ayudará a minimizar algunas “fallas del mercado”, planteándose como objetivo supremo la reducción de la pobreza extrema en el núcleo más duro, la zona rural del Perú.

El mencionado taller, como iniciativa, permitió que los funcionarios del BN tuvieran conocimiento de las experiencias de inclusión financiera que se vienen desarrollando en el país. Este conocimiento permitirá al banco, a futuro, implementar un programa (s) de inclusión financiera basado en experiencias preliminares, existentes y sostenibles.

Este evento contó con tres paneles:

- Experiencias de educación financiera (Agro Rural, IEP y Arariwa)
- Experiencias de Asistencia Técnica y Capacitación Productiva (FONCODES, CARE Perú y Plan Internacional)
- Experiencias de Financiamiento (Cooperativa Santa María Magdalena, Credinka, PROMUJER, PROEMPRESA y Caja Rural Los Andes).

Se evidenció que la población vulnerable, tras recibir la educación financiera se pregunta ¿Ahora que tengo este conocimiento, qué puedo hacer con él? Por esta razón, se consideró necesario que las capacitaciones de educación financiera tengan un componente extra de asistencia técnica o productiva. Este “bonus” puede ser distinto en cada uno de los contextos en los que se aplique la educación financiera, y dependerá mucho del deseo y de las posibilidades que tenga la población beneficiaria.

En pocas palabras, sea cual sea el tipo de educación financiera que se brinde, ésta deberá incluir un componente de asistencia técnica y/o productiva. Esto permitirá que los beneficiarios no solamente reciban pasivamente, sino que puedan ejercer o accionar con el conocimiento adquirido y construir autónomamente su futuro.

Además, es importante resaltar que tras la exposición de cada uno de los paneles se contó con las experiencias y testimonios de vida de mujeres ahorristas rurales (de los Proyectos PUMRI, Corredor Puno- Cusco, Promoción del Ahorro en Familias JUNTOS), que recibieron tanto los programas de educación financiera, como capacitaciones de asistencia técnica.

Un Millón de peruanos serán beneficiados con Programa de Inclusión Financiera



Nuestra política de Responsabilidad Social, nos impulsa a establecer estrategias adecuadas con cada grupo de interés. Es así, que diversas mejoras en beneficio de clientes, proveedores, trabajadores y por supuesto el medio ambiente, se desarrollan en el Banco de la Nación, como parte de una gestión de mejora permanente.

La Inclusión Financiera se está convirtiendo en un tema muy popular a nivel mundial. El G-20 ha puesto en marcha un Grupo de Expertos que trabajan con Inclusión Financiera; las Naciones Unidas han designado a la Princesa Máxima de Holanda como representante especial para la Inclusión Financiera; y quienes diseñan las políticas públicas desde India a Brasil y México están publicando documentos, llevando a cabo conferencias sobre cómo brindar más servicios a más personas. La Administración de Barack Obama está tratando de participar como líderes globales en esta área. Mientras el consenso sobre la importancia de la inclusión financiera está creciendo, no existe el mismo consenso alrededor de su definición. Desde “Bancarizar los no-bancarizados” a “banca móvil”, se han utilizado una variedad de frases como sinónimos de inclusión financiera, cuando en realidad describen aspectos específicos de un concepto mucho más amplio. En esta temprana etapa del movimiento hacia la inclusión financiera, obtener una

definición y visión correcta es muy importante ya que la definición le dará forma a las decisiones políticas y la visión motivará la acción.

Las personas de bajos ingresos durante sus vidas ahorran, toman préstamos, y realizan pagos. Sin embargo, se necesitan productos adaptados a sus necesidades y entregados de una manera responsable— para de esta manera proteger a sus familias y mejorar sus vidas—para que estos mismos puedan ser utilizados según su máximo potencial.

Por ello, en el marco del “Taller de Aprendizaje de Experiencias de Inclusión Financiera”, organizado por el Banco de la Nación, Carolina Trivelli, Ministra de Desarrollo e Inclusión Social, anunció que para el 2016 se insertarán en el sistema financiero un millón de personas en situación de pobreza extrema.

“El MIDIS y nuestro principal socio, el Banco de la Nación, pondremos un millón de nuevos clientes en el sistema financiero. Este es un negocio de gran escala. Por eso, se debe dimensionar la importancia de este objetivo”, indicó Trivelli Ávila.

En razón de ello, la ministra Trivelli dejó en claro que su cartera busca dotar de herramientas financieras (créditos y ahorros) a este grupo de personas pobres para que paulatinamente vayan ganando autonomía, y así puedan salir de dicha situación.

Por su parte, el BN, a través de su Presidente Ejecutivo, Carlos Díaz Mariños, manifestó que se implementará un Programa de Inclusión Financiera – PIF que incluye iniciativas de nuevos productos y servicios, tales como estrategias de educación financiera, ahorro programado, microcréditos, microseguros, además de asistencia técnica.

Asimismo, Díaz Mariños, agregó que “estas herramientas no solo les permitirán mejorar su calidad de vida y manejar mejor sus recursos, sino también invertir en el desarrollo de nuevas oportunidades que les generen ingresos y que les permitirán salir por su propio esfuerzo de la pobreza”.

El Programa de Inclusión Financiera, es el primer paso para que las personas con menos recursos, tengan un horizonte firme y así acceder a más oportunidades de desarrollo tanto social como económico.

Las personas de bajos ingresos durante sus vidas ahorran, toman préstamos, y realizan pagos. Sin embargo, se necesitan productos adaptados a sus necesidades.

“El programa no trata de financiar un desarrollo completo, trata de darles el primer paso para que vean un horizonte de crecimiento y puedan continuar por ellos mismos sin ayuda del Estado”, apuntó.

Sobre el particular, la ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ana Jara Velásquez aseguró que “para el Gobierno es de suma importancia el compromiso del desarrollo con inclusión social para los pobladores y pobladoras de las diferentes provincias de Perú, la cercanía del Estado se hace evidente cuando más servicios se ponen a disposición del ciudadano y sentirán que el Estado está presente apoyándolos en sus necesidades y desarrollo”, anotó.

El programa busca implementar una política de gobierno de inclusión social y financiera que ayude a minimizar algunas de las denominadas “fallas de mercado”, teniendo por objetivo dar conocimientos y oportunidades para generar una reducción efectiva de la extrema pobreza en las zonas rurales del Perú, empezando con las beneficiarias del programa de subsidio directo a los más pobres “Juntos”.

El Programa de Inclusión Financiera es el primer paso para que las personas con menos recursos, tengan un horizonte firme y así acceder a más oportunidades de desarrollo tanto social como económico.



Taxi Cívico: Seguridad para los clientes del BN

A la par de los buenos servicios y ofertas que ofrece el Banco de la Nación, también piensa en la integridad de sus clientes y en razón de ello, sigue en práctica los programas de "Taxi Cívico" y "Mototaxi Cívico", no sólo en Lima sino en diferentes regionales del país; siempre con el apoyo y coordinación de la Policía Nacional del Perú.



Teniendo en cuenta la seguridad y bienestar de nuestros clientes y usuarios, sigue en pie el programa "Taxi Cívico", cada vez con más acogida, incorporando nuevos puntos de atención a nivel nacional, promoviendo servicios post en los exteriores de las agencias del Banco de la Nación, durante la campaña de pago de pensiones de la Oficina de Normalización Previsional – ONP.

Con el objetivo que más clientes, especialmente, los adultos mayores, puedan distinguir a los choferes del Taxi Cívico, el Banco de la Nación les entrega un uniforme, el cual consta de un chaleco distintivo rojo, una gorra institucional y un polo blanco con el logo de nuestra institución, haciéndolos de fácil reconocimiento para los usuarios que visiten las diferentes agencias.

Como se sabe, esta iniciativa del BN se trabaja en alianza con la Policía Nacional del Perú (PNP), institución que se encarga de contactar a los taxistas, empadronarlos por la Oficina de Participación Ciudadana, encargados de la reducción del número de estafas al momento de trasladarse en un taxi

desconocido, luego de hacer alguna operación bancaria. Fruto de esta coalición, el BN desea ofrecer confianza a los clientes que visiten sus agencias.

El "Taxi Cívico", está a disposición en 11 oficinas de la Red de Agencias a nivel de Lima Metropolitana, en las sucursales de: Oficina Principal, Pueblo Libre, San Borja, Javier Prado; Agencias Lince, San Miguel, La Victoria, Carabayllo, Independencia y Monterrico. También, las provincias no se quedan atrás, porque el Taxi Cívico opera desde el 2012 en la Sucursal Trujillo, todos los días de 8 de la mañana a 5:30 de la tarde.

Con este programa se permite tener información de clientes, conseguir y obtener tarifas iguales a las de un taxi que circula regularmente por la calle, ofreciendo seguridad y confianza a los pensionistas y usuarios.

Además, para este servicio se utiliza un formulario que es llenado por el policía encargado que la comisaría de la

Como se sabe, esta iniciativa del BN se trabaja en alianza con la Policía Nacional del Perú (PNP), institución que se encarga de contactar a los taxistas, empadronarlos por la Oficina de Participación Ciudadana.

**Llegue a su casa
sin problemas**



jurisdicción designe, en el que se detalla la información del cliente, la placa del vehículo, el nombre del taxista, la hora en que salió desde la agencia, entre otros datos. Con este programa se permite tener información de clientes, conseguir y obtener tarifas iguales a las de un taxi que circula regularmente por la calle, ofreciendo seguridad y confianza a los pensionistas y usuarios

De la selva su "Mototaxi Cívico"

Pero este programa tiene su adaptación en determinadas provincias del interior del país, con el uso de un medio de transporte más pequeño de acuerdo a las localidades, y en razón de ello, se pone en práctica el "Mototaxi Cívico".

Esta campaña se realiza exclusivamente para los adultos mayores en las agencias empadronadas en la selva. Con la colaboración de la PNP, los mototaxis son empadronados para tener un registro único de quienes brindan el servicio de transporte.

El BN les brinda una capacitación en temas de atención

al cliente, lo cual les permite elevar el nivel de servicio de transporte a nuestros clientes. La Campaña "Mototaxi Cívico" es una réplica de Taxi Cívico aplicada en zonas donde el servicio de transporte es el mototaxi.

Las agencias donde se desarrolla la campaña "Mototaxi Cívico" son:

- ⊕ Tarapoto
- ⊕ Nueva Cajamarca
- ⊕ Iquitos
- ⊕ Punchana
- ⊕ San Juan Bautista
- ⊕ Tingo María

El Taxi Cívico busca incorporar a los hombres del volante a la lucha contra la delincuencia y la inseguridad ciudadana. "BN Te Ayuda" forma parte de las políticas de Responsabilidad Social Empresarial del Banco de la Nación que incluye diversas campañas como "Taxi Cívico", "Tu Seguridad es Primero" y "BN Te cuida".

Banco de la Nación colocará 200 mil Tarjetas de Crédito en el 2013

Los mercados de capitales y las entidades financieras que operan en ellos están viviendo una época de fuertes cambios, que afectan a todos los aspectos de su actividad. Hay grandes cambios en el marco institucional del mundo financiero. Las innovaciones en cuanto a instrumentos financieros son una consecuencia de estos cambios básicos. El Banco de la Nación no es ajeno a esta tendencia y viene anunciando un conjunto de nuevos productos y servicios para ofertarlos a sus clientes.



Bajo esta premisa, el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños, anunció que el próximo año la entidad bancaria estatal colocará 200 mil tarjetas de crédito entre los trabajadores y pensionistas del sector público.

Díaz Mariños adelantó que la tasa de costo efectivo anual para la tarjeta de crédito tendrá las mismas características del Préstamo Multired. "No cobraremos comisiones ni mantenimiento de tarjeta. Tendrá la misma tasa de interés del Préstamo Multired y se constituirá como un medio de pago porque no se generará sobreendeudamiento", sostuvo Díaz Mariños.

En este sentido, precisó que el mayor volumen de colocaciones se proyecta al interior del país porque la mayoría de los clientes del Banco de la Nación residen en provincia. "No somos competencia. De todos los créditos que tienen nuestros clientes, constituimos menos del 25% de su cartera, el resto pertenece a la banca comercial", recalcó el funcionario.

Tarjetas de crédito con chip

Las tarjetas de crédito del Banco de la Nación contarán con chip, instrumento que aporta ventajas respecto a las tarjetas de banda magnética:

- **Más rapidez:** Las tarjetas con chip y PIN agilizan las transacciones y reducen las colas, porque eliminan la necesidad de firmar y verificar el recibo. La información que contiene una tarjeta con chip permite que algunas transacciones puedan ser autorizadas sin conexión con toda garantía, por medio de los parámetros de seguridad del chip.
- **En cualquier lugar:** Las tarjetas con chip están basadas en estándares globales de la industria que per-





“No cobraremos comisiones ni mantenimiento de tarjeta. Tendrá la misma tasa de interés del Préstamo Multired y se constituirá como un medio de pago porque no se generará sobreendeudamiento”

miten que los clientes puedan pagar sus compras con confianza dondequiera que se encuentren.

- Flexibilidad: La tecnología chip abre un mundo de opciones de pago, que incluyen múltiples aplicaciones de pago y, potencialmente, de otros tipos en una sola tarjeta con chip; y más terminales de autoservicio que aceptan pago con tarjeta y dispositivos de aceptación portátiles.

Y sobre todo:

- Más seguridad: Las tarjetas con chip son más seguras que nunca —es extraordinariamente difícil copiar la información que contienen. El PIN proporciona una identificación única del titular de la tarjeta e impide que una tarjeta perdida o robada sea utilizada por un tercero. Las nuevas tarjetas son mucho más difíciles de copiar que las tarjetas de banda magnética.

Te permiten obtener lo que quieras

En la actualidad, las tarjetas se han constituido en un elemento casi indispensable para el manejo de todo tipo de operaciones comerciales. Es casi imposible comprar un pasaje de avión, alquilar un automóvil o una habitación de hotel sin una.

El plástico, como algunos le llaman, ya no es sólo un símbolo de estatus social o económico, sino un eficaz acompañante y sustituto del tradicional “dinero en efectivo”.

Lo que tienen que entender los consumidores de las tarjetas de crédito es que el uso de éstas les va a permitir acceder a muchas opciones de compra, sin necesidad de contar con dinero en efectivo.

Pero a la vez hay que tener cuidado pues la utilización en exceso de estos plásticos monetarios puede convertirse en un arma de doble filo. Ante esto, el Banco de la Nación, no representará un instrumento de sobreendeudamiento porque utilizará las mismas características de evaluación crediticia a la del Préstamo Multired.

Agosto

Nuevos Agentes Multired en Trujillo 03

Presidente Carlos Díaz explicó criterios de afiliación

El Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños, estuvo de visita por la ciudad de Trujillo, con la finalidad de comunicarles a los trabajadores de las diferentes oficinas de dicha región las nuevas iniciativas y servicios que próximamente estará ofreciendo el Banco de la Nación.

Díaz Mariños, anunció la apertura del "Agente Multired", el cual facilitará a los usuarios la realización de pagos de instituciones del Estado, y operarán en bodegas, farmacias, ferreterías, grifos y muchos otros establecimientos que estén asociados al Banco de la Nación. El personal estará debidamente capacitado y concretará las transacciones con total comodidad y seguridad. Las oficinas que recorrió el Presidente Ejecutivo del BN fueron: Laredo, Virú, Salaverry, Agencia Víctor Larco, así como las instalaciones de la División Soporte Regional con sede en Trujillo.

tomáticos y próximamente los Agentes Multired para el retiro de efectivo.

Los responsables de Pensión 65 acompañaron el operativo con orientación a los adultos mayores, demostrando que las actividades de Gobierno se vienen coordinando de manera interinstitucional.



03 Ago.

Pagaduría de Programa "Juntos" 07

5 mil madres recibieron el subsidio directo en agencia Ayacucho

En pro del desarrollo inclusivo financiero, el Banco de la Nación promovió la campaña de uso de la tarjeta Multired Global Débito Visa a las beneficiarias del Programa de Apoyo Directo a los más pobres - "Juntos".

Más de 5 mil madres llegaron hasta la dependencia bancaria ubicada en el corazón de Ayacucho. Allí, de la mano de sus coordinadoras, las madres de "Juntos" fueron instruidas en el uso del cajero automático para que conozcan cómo consultar sus saldos y efectuar retiros de efectivo. Los promotores y técnicos operativos les informaron del próximo lanzamiento de un programa de educación financiera que proyecta realizar asistencia técnica para generarles oportunidades inclusivas de acceso al sistema financiero.



03 Ago.

Adultos mayores de Ayacucho cobraron Pensión 65 06

Promoviendo la inclusión social

Como parte del cumplimiento del programa Pensión 65, la Agencia "A" del Banco de la Nación en Ayacucho, recibió la visita de los adultos mayores, quienes se acercaron hasta sus instalaciones para recibir el subsidio directo de Pensión 65. Con una atención rápida, desde el 6 hasta el 9 de agosto, los beneficiarios del programa estatal fueron atendidos por los trabajadores del Banco de la Nación, quienes los atenderán permanentemente. Aquí, se les recordó que podrán usar, también, los cajeros au-

Curso del Arte Negro en Cañete 12

Agencia consiguió ubicarse en el segundo lugar

El pasado 12 de agosto, el Banco de la Nación participó de la celebración por el día del Arte Negro en Cañete, fecha en la que la municipalidad provincial de la mencionada localidad, organiza el concurso "Gran Corso y Pasacalle Agosto Negro".

En dicho evento, el BN logró superar a las demás instituciones que concursaban y así ocupar el segundo lugar en la categoría de invitados, donde



12 Ago.



12 Ago.



12 Ago.



12 Ago.



12 Ago.



12 Ago.

la administradora y trabajadores de la Agencia "B" Cañete y dependencias, mostraron su ingenio, creatividad, alegría y entusiasmo, pero quien se llevó los mayores aplausos fue el muñeco Benito, para así contagiar su buen ánimo y energía a los espectadores.

El grupo de empleados del Banco de la Nación, también, difundieron los servicios y productos que el banco de todos los peruanos les ofrece y en razón de ello, recibieron un reconocimiento por parte de la alcaldesa provincial, María Montoya Conde.

Además, el curso se distribuyó en categorías, en el nivel de educación fue de: primaria, secundaria y superior; mientras en tanto a las instituciones se dividieron en: popular, especial e invitados. Esta actividad se realiza desde el año 1992 porque Cañete es considerada la cuna y capital del Arte Negro en el Perú.

Inauguran Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC – Callao

12

Pueden acceder a los servicios del BN

El Banco de la Nación es una de las entidades públicas que integra el nuevo Centro de Mejor Atención al Ciudadano MAC - Callao, servicio que es promovido por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) a través de la Secretaría de Gestión Pública y el Gobierno Regional del Callao.

El MAC es una iniciativa de atención integral, que recibió 282 visitas en su primer día de atención y lo constituyen – en su comienzo- siete instituciones del Estado: SUNAT, SUNARP, RENIEC, Poder Judicial, Ministerio del Interior, Indecopi y el BN. Los primeros usuarios realizaron trámites para obtener certificado de antecedentes policiales, inscripción, expedición y duplicado del Documento Nacional de Identidad (DNI); expedición de partidas de nacimiento, certificados de antecedentes penales, inscripción a EsSalud, emisión del RUC, afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS), entre otros.

Este servicio, que tiene como finalidad atender con rapidez, cordialidad y como-

dad, diversos trámites que los ciudadanos requieran, es uno de los primeros en su género a nivel regional.

El MAC – Callao está situado en el Mall Aventura Plaza Bellavista, primer nivel (Avenida Oscar R. Benavides 3866, Urbanización El Águila - Bellavista), y la atención de esta plataforma ciudadana va de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, los sábados de 10:00 a 18:00 horas, así como los domingos y feriados de 10:00 a 14:00 horas.

Primer Concurso Escolar de Danzas Peruanas

16

Ganadores recibieron sus premios

El Banco de la Nación premió a los ganadores del Primer Concurso Escolar de Danzas Peruanas – 2012, - como recordamos- con el cual se buscaba fomentar la cultura y valores cívicos en los niños y adolescentes, a través de la práctica de bailes originarios de nuestro país.

Los ganadores de dicho certamen se hicieron acreedores de varios premios. Para el primer lugar, le correspondía una sala de video (home theater, Tv – LCD, proyector y ecran, 100 sillas y una cámara de video); el segundo lugar recibió una banda musical (platillos, tambores, trompetas, saxo, tarolas, panderetas, triángulos, bombo, liras) y finalmente; el tercer puesto fue receptor de implementos deportivos (pelotas de vóley, pelotas de básquet, pelotas de fútbol, colchonetas, taburetes, mesa de pin pong, ajedrez, aros de básquet y arcos de fútbol)

Los colegios que resultaron vencederos en la sección primaria fueron: Institución Educativa N° 3056 "Gran Bretaña"; el segundo puesto lo obtuvo la I.E. N° 1182 "El Bosque" y el tercer puesto la I.E. N°0046 "Los Libertadores de Ayacucho". Mientras tanto, en la sección secundaria fueron: "San Columbano" (San Martín de Porres), fueron declarados campeones; seguido por la I.E. "Juan Ingunza Valdivia" (Callao), en el segundo lugar y finalmente la I.E. "Fe y Alegría 32" (San Juan de Lurigancho), obtuvo la tercera ubicación.

Galería de Premiación del Primer Concurso Escolar de Danzas Peruanas



Cada vez más cerca BN al servicio de la población del VRAEM

Como parte de su plan de bancarización en las zonas rurales del país, el Banco de la Nación, viene realizando varias operaciones, como la instalación de agentes Multired y el inicio de operaciones de oficinas en la zona del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM)



personal capacitado para concretar las transacciones de manera cómoda y segura, con el fin de ahorrarles el tiempo a los usuarios que deciden usar este nuevo canal de atención.

Además, los usuarios con tarjeta Multired Visa pueden realizar retiros de efectivo por un monto máximo de hasta 1,500 nuevos soles.

De otro lado, el distrito ayacuchano de Samugari, se vio beneficiado con la apertura de la nueva oficina del BN, con el cual se tiene previsto atender a sus más de 15,000 residentes. En esta oficina, alrededor de unas 40 comunidades y sus respectivos anexos de la margen izquierda y derecha del río Apurímac (parte sur del VRAEM) podrán realizar operaciones bancarias ahorrando tiempo y dinero. La agencia bancaria más cercana (evidentemente del Banco de la Nación) se ubica en el distrito de Ayna, San Francisco (Ayacucho)

Con estas acciones, el Banco de la Nación, viene cumpliendo el reto planteado por el Supremo Gobierno de instalar, hasta fines de año, 150 agentes Multired en el VRAEM; reafirmando nuestro compromiso de fomentar la inclusión financiera, llegando hasta los lugares más alejados de nuestro país.

La colocación de los Agentes Multired viene avanzando progresivamente, instalándose hasta la fecha en las localidades de Pichari (Cusco), Churcampa (Huancavelica), y en San Francisco, Palmapampa, Llochegua, Santa Rosa, Santillana, Sivia y Huanta (Ayacucho), con el fin de ofrecer y facilitar a los pobladores de esa zona, el acceso a los servicios financieros. Mediante estos agentes se podrá efectuar pagos de tasas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC); ministerios del Interior y de Transportes y Comunicaciones; Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, Instituto Nacional Penitenciario, Poder Judicial, entre otros.

Los agentes ubicados, específicamente, en bodegas, hoteles, ferreterías y otros establecimientos, operan con

A conservar sus comprobantes de cajeros automáticos



Mediante los cajeros automáticos se pueden realizar algunas operaciones bancarias, tales como la simple consulta de nuestro saldo en cuenta, transferir dinero hacia otras cuentas y regularmente retirar nuestro propio dinero, sin la necesidad de tener que ir hasta la ventanilla de un banco. Pero lo que no sabemos es que al tirar o no guardar en una zona segura los comprobantes que expide el ATM, podríamos correr el riesgo de ser estafados.

Una vez más, delincuentes cibernéticos hacen de la suya con una nueva modalidad de estafa bancaria. Esta vez, se trata de la usurpación de datos de los vouchers que se emiten al realizar una transacción en cualquier cajero automático.

Podemos pensar que lo impreso en cualquier ticket de una entidad financiera, podría carecer de importancia, sin embargo -y como ya se ha demostrado en varios países- en especial en Brasil, donde ha empezado este acto delictivo, facinerosos emplean el estado de cuenta del cliente de algún banco, combinándola con estrategias de ingeniería social e informática, y así hacer caer al usuario en la trampa. Ante ello, el Banco de la Nación, les recomienda a todos

sus clientes y a la ciudadanía en general a tener en cuenta cómo se desarrolla esta estafa y qué hacer para prevenirla.

¿Cómo consiguen la información de los vouchers?





Los malintencionados recogen los vouchers que no han sido destruidos dentro de los tachos de los cajeros, para luego utilizar los datos de la persona y de la entidad bancaria, consiguiendo información de la fecha de transacción, número de cuenta; tipo de operación, últimos dígitos de las tarjetas. Posteriormente, crean correos electrónicos para remitirlos a los usuarios con cadenas de mensajes fraudulentos y conseguir las claves secretas de los clientes de los bancos. Además, el contenido de los mails enviados por los piratas



cibernéticos, incluye un enlace donde le indican a la víctima abrirlo y llenar o actualizar sus datos personales, pero lo que no saben es que al hacerle click se descarga un malware, es decir un software malicioso que se instala en la computadora para robar los códigos de acceso que tiene el usuario en sus diferentes cuentas bancarias, como también de redes sociales o correo.

Pero, el mecanismo de operación de estas mafias no queda ahí. En ocasiones, los delincuentes recolectan la información y optan por extorsionar a los familiares o al mismo cliente con diversas y nuevas tecnologías, hasta el común robo a su domicilio o asalto al paso.

¿Cómo estar prevenidos?

-  Se recomienda conservar los tickets o vouchers hasta poder deshacerse de ellos en un lugar que sea de su completa seguridad, donde sólo pueda tener acceso el dueño de la cuenta o personas de su confianza.
-  También, es preferible romper en pequeños pedazos el comprobante, siempre teniendo en cuenta que no se debe de arrojar en cualquier espacio, o hasta llegar a su hogar y así asegurar que su información no podrá ser vista y usurpada por terceras personas malintencionadas.
-  Otro punto que les puede ser útil, es tener actualizado el antivirus de su computadora, el mismo que le pueda anunciar si está descargando o ingresando a una zona no segura y represente un riesgo para su información personal.
-  Es preferible, dudar de todo correo que no conozca o que le parezca inseguro, especialmente aquellos que contengan mensajes pidiéndoles datos personales.

Los malintencionados recogen los vouchers que no han sido destruidos dentro de los tachos de los cajeros, para luego utilizar los datos de la persona y de la entidad bancaria.



NO Hacer CLICK en entrar



Código de Ética del BN

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



OBJETO

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

VALORES INSTITUCIONALES

COMPROMISO

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

INNOVACIÓN

Desarrollo e implementación de nuevos productos, servicios y procesos.

SENSIBILIDAD SOCIAL

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

CONFIANZA

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

INTEGRIDAD CON EFICIENCIA

Actuar con honestidad y transparencia.

ECOEficiencia

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

PRINCIPIOS

RESPECTO

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

PROBIDAD

Actuar con rectitud y honestidad.

EFICIENCIA

Calidad en cada una de sus funciones o actividades asignadas.

IDONEIDAD

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

VERACIDAD

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

LEALTAD

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

JUSTICIA Y EQUIDAD

Permanente disposición para el cumplimiento de todas sus funciones.

DEBERES

IMPARCIALIDAD

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

TRANSPARENCIA

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

DISCRECIÓN

Guardar reserva respecto de los hechos o la información privilegiada.

EJERCICIO ADECUADO DE LAS FUNCIONES O ACTIVIDADES

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

USO ADECUADO DE LOS BIENES DEL BANCO

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

RESPONSABILIDAD

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

RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN DE ACCESO RESTRINGIDO O PRIVILEGIADA

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

acuerdo a los controles que establecen las normas del Banco.

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

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

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

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

ÉTICA PROFESIONAL

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

AHORRO

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

PROHIBICIONES

MANTENER INTERESES EN CONFLICTO

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

Bajo ninguna circunstancia podrán adoptar acuerdos con competidores que afecten el precio de las transacciones o las políticas comerciales, ni que supongan competencia desleal. Queda prohibida la contratación en el Banco

de la Nación de los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y el segundo grado por afinidad de sus empleados públicos cualquiera que sean sus niveles jerárquicos, de sus locadores de servicios y practicantes. (Entiéndase, dentro de los límites de la Ley N° 26771, sobre nepotismo)

OBTENER VENTAJAS INDEBIDAS

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

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

REALIZAR ACTIVIDADES DE PROSELITISMO POLÍTICO

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

HACER MAL USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

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

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

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, buzón 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.

Los trabajadores del BN
contamos con sólidos
valores éticos



“Para mi un ‘gracias’ de nuestros clientes es un punto más para el BN”

La calidad de atención al cliente es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona. Dora Huamán, administradora de la Sucursal Callao es consciente de esto y lo practica por más de tres décadas en el Banco de todos los peruanos.

Indiscutiblemente, los trabajadores del Banco de la Nación demuestran su entrega, dedicación a la labor que cumplen diariamente y en ocasiones por años, dejando en claro que cada actividad que realizan, la hacen por el bienestar de los clientes, fieles al compromiso institucional de ser el banco de todos.

Dora Huamán Quintana, administradora de la Sucursal Callao, empezó a laborar en el BN a sus 22 años, en el ex departamento de Sucursales y Agencias. Hoy, con 32 años de servicio, se siente agradecida al banco por todas las experiencias ganadas. Dorita, como la llaman sus amigos, comenta que sus comienzos en el banco fueron como auxiliar de oficina, siendo fiscal de impuestos durante 7 años en la ex Sucursal Uruguay, ahora Sucursal Centro Cívico.

Una de las tantas anécdotas que le ha tocado vivir fue cuando era jefe de Caja. “Había solicitado una remesa de S/. 150 mil nuevos soles. Sin embargo, al realizar el conteo, identificamos un groso error. La empresa transportadora de caudales había entregado S/: 250 mil nuevos soles, correspondientes a otra agencia. Me comuniqué con ellos a la brevedad. No saben cómo nos agradecieron”, cuenta Huamán Quintana.

Técnico contable de profesión, Dorita está casada desde hace 29 años y comparte su vida con Wilfredo Pedro Cueva Palma, con quien fruto de su amor, tienen 2 hijos, su mayor orgullo. Jessica de 26 años, es egresada de la carrera de Sistemas e Informática en la Universidad Inca Garcilazo de la Vega y actualmente continúa estudiando inglés. En tanto, Pedro Daniel, a sus 22 años, es estudiante de Administración

de Empresas en la Universidad Privada San Martín de Porres.

“Me encanta la decoración del hogar, cambiar de lugar las cosas, los muebles, buscar el detalle perfecto que dar ese toque especial que debe tener mi casa. También, suelo salir con mi familia y compartir gratos momentos con ellos”, nos narró Huamán sobre su tiempo libre.

Para finalizar la entrevista, Dora asegura se siente muy feliz de trabajar en el Banco de todos los peruanos. “Para mí un ‘gracias’ de nuestros clientes es un punto más para el BN, porque reconocen la calidad de atención que les brindamos”. Agregó que con su trabajo ha logrado sus objetivos y metas personales, sintiéndose satisfecha por su crecimiento profesional y ver forjados y bien criados a sus hijos.



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

prensa@bn.com.pe

Michael Fabiano



Papá: Michael Toribio Vargas
Departamento de Operaciones

Gianella Giovana



Mamá: Francisca Trigoso Sánchez
Departamento de Serv. Financieros

Matias Jesús



Mamá: Vanessa Cárdenas Tafur
Departamento de Logística

Fátima Belén



Mamá: Geraldine Lara Verástegui
Departamento de Logística

Daniela y Maria Fe



Mamá: Patty del Pilar Pérez Pita
Agencia "A" Lambayeque

Rodrigo Eduardo



Mamá: Syntyta Vanessa Nizama Sánchez
Agencia "C" Castilla

Ingreso

Juan Carlos Junior Carretero



Felicidades a Juan Carlos Junior Carretero García, hijo de Juan Carlos Carretero Campos, de la División de Seguridad, por su ingreso a la Universidad Tecnológica del Perú (Facultad de Ingeniería de Sistemas)

Logro Académico

Mercedes Fernández Flores



Felicidades a Mercedes Alicia Fernández Flores, Administradora de la Sucursal de Huacho, por haber recibido el diploma y medalla de magister al concluir sus estudios de Maestría en Administración de Empresas con Mención en Administración Estratégica de Empresas en la Universidad Nacional del Centro.

Préstamo Estudios

Ven con tu Pre Matrícula...



...y haz crecer tus oportunidades

Accede a beneficios exclusivos para ti o tus familiares directos

Descubre nuestros programas, tasas de interés, comisiones, gastos, condiciones, beneficios y requisitos en www.bn.com.pe/prestamoestudios