

# NUESTRO

DISTRIBUCIÓN  
GRATUITA  
AÑO 7 / N° 80/  
JULIO 2013

# BANCO

# BN

• BN LLEGA AL CENTRO COMERCIAL PLAZA NORTE

• PRESENTES EN LAS FERIAS MÓDULO PERÚ



# BN NUESTRO BANCO

TOP DEL MES

BN llega al centro comercial Plaza Norte

3



COMPROMETIDOS CON EL BN

6 Presentes en las ferias Módulo Perú



BANCO DE CANALES

Hacemos lo posible para estar cerca a ti

8



CAMBIAMOS VIDAS

Nuestro compromiso debe ser con uno mismo

18



GESTIÓN DEL CAMBIO

14 Por un servicio de calidad

## El Banco de la Nación Sigue Creciendo

Tener la Red de Agencias más grande del país es una presea que solamente puede ostentarlo alguien, y ese es el Banco de la Nación. Continuando con esta tarea de bancarización y mejoramiento en la calidad de los servicios, el BN abrió sus puertas en el cono norte de la capital en una de los centros comerciales más importantes de Lima.

Cumpliendo con el compromiso de acercar el Estado al ciudadano, el Banco de la Nación sigue creciendo y teniendo presencia a lo largo y ancho del territorio peruano. La franja norte de Lima es una de las áreas con mayor demanda financiera, por tal motivo nuestra institución decidió iniciar sus operaciones en el centro comercial Plaza Norte. Gracias a esta nueva y moderna agencia, que funcionará dentro de uno de los lugares de mayor afluencia en esta zona, ahora se atenderá con mayor eficiencia a los vecinos de los distritos de Los Olivos, Independencia y San Martín de Porres, Comas, Ancón, Puente Piedra, Carabayllo y Santa Rosa.

De esta manera, la entidad bancaria estatal reafirma el compromiso con sus usuarios para, día a día, poder brindarles un servicio de calidad y sobretodo con la rapidez y seguridad que se merecen.

Esta nueva oficina cuenta con dos plataformas de atención para nuestros clientes, así como cajeros automáticos a disposición del público que permitirán cubrir la demanda existente de servicios financieros, esperando superar las quinientas mil operaciones mensuales, beneficiando a más de un millón habitantes de los distritos del cono norte, que en su totalidad suman más de millón y medio de ciudadanos.

Aquí, el BN atenderá en horarios especiales dentro de este complejo comercial pues de lunes a viernes operará desde las 8:00 a 20:00 horas, los días sábados de 10:00 hasta las 18:00 horas y los domingos desde las 10:00 hasta las 14:00 horas.

La inauguración de esta agencia estuvo a cargo del Gerente General (e) del Banco de la Nación, Juan Carlos Galfré García. El evento se realizó con la presencia del gerente inmobiliario de la Cooperación Wong, Edgar Gallo y los gerentes ejecu-

EL BN ATENDERÁ EN HORARIOS ESPECIALES DENTRO DE ESTE COMPLEJO COMERCIAL PUES DE LUNES A VIERNES OPERARÁ DESDE LAS 8:00 A 20:00 HORAS, LOS DÍAS SÁBADOS DE 10:00 HASTA LAS 18:00 HORAS Y LOS DOMINGOS DESDE LAS 10:00 HASTA LAS 14:00 HORAS.



tivos del centro comercial Plaza Norte, así como los representantes de los alcaldes de los distritos de San Martín de Porres, Independencia y Los Olivos.

En el Banco de la Nación, trabajamos para ofrecerte servicios de calidad, atención personalizada y soluciones efectivas para ti. Contamos con más de 550 oficinas a nivel nacional, para ofrecerte mejores beneficios y créditos a tu medida.



Edición, redacción y diagramación:

División de Imagen Corporativa del Banco de la Nación  
Dirección: Avenida República de Panamá 3664, Piso 8, San Isidro.  
Teléfono: 519-2000 anexo 12475

Correo electrónico: prensa@bn.com.pe  
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú  
N° 2008-02470



# Módulo Perú

## Una ventana para acercarnos al ciudadano

**Porque acercar los servicios financieros a más peruanos es nuestra prioridad, participamos activamente en las acciones cívicas que organiza el Congreso de la República para atender a los ciudadanos que más nos necesitan. El compromiso e identidad de los trabajadores del Banco de la Nación hacen posible que nuestros servicios lleguen a los lugares más alejados de nuestro país, sin importar las distancias e inclemencias del clima.**

Desde que se creó el programa Módulo Perú, existe la visión global del fortalecimiento de la democracia participativa a través del acercamiento del Estado hacia la comunidad, promoviendo la inclusión social, a través de la articulación de las instituciones públicas y privadas que brindan servicios a la población y vienen participando de esta gran iniciativa del Congreso, logrando consolidar una alianza entre el Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Gobiernos Regionales y Locales, sociedad civil y empresas privadas.

**MÓDULO PERÚ ES UNA GRAN INICIATIVA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA PORQUE PERMITE A MUCHAS INSTITUCIONES DEL ESTADO DAR A CONOCER SUS SERVICIOS Y BRINDARLOS DIRECTAMENTE A LA COMUNIDAD.**

Como no podía faltar, el Banco de la Nación participa, permanentemente, de esta acción cívica coadyuvando al desarrollo con inclusión social a través de los programas Juntos y Pensión 65. Para hacer posible esta gran labor, se cuenta con el apoyo del equipo de colaboradores del BN que identificados con la labor de servicio público, despliegan los máximos esfuerzos posibles para cumplir con la misión de llegar a más peruanos, especialmente en las zonas alejadas del país, donde los demás bancos no llegan.

Nuestro personal debe trasladarse desde sus sedes locales hasta las afueras de cada provincia, no importan las formas que se utilizan para cumplir con el deber, porque ellos son conscientes de las necesidades de los pobladores, quienes muchas veces no pueden trasladarse de un lugar a otro para hacer sus gestiones financieras. Por ello, el Banco de la Nación se acerca a ellos, con una gama de servicios y cana-



les de atención para bancarizar cada día a más peruanos, estén donde estén.

Módulo Perú es una gran iniciativa del Congreso de la República porque permite a muchas instituciones del Estado dar a conocer sus servicios y brindarlos directamente a la comunidad. Acercar el Estado al ciudadano fue un gran acierto, porque a través de estas actividades se puede conocer de cerca la necesidad de la población y profundizar los planes de trabajo integrados a través de las instituciones del Estado que permitan luchar contra la pobreza y las necesidades básicas de la población.

Hasta la fecha, se han realizado estas acciones cívicas en Puno, Huancayo, Arequipa, Piura, Chiclayo, Cusco, Lima, Loreto, Ucayali, Ica, donde el BN estuvo presente en todas ellas brindando información de interés para la población como los Préstamos Multired, uso de los ATM, cómo realizar transacciones seguras, uso de la Banca Virtual, entre otros servicios que brinda el Banco.

Ejerciendo la democracia directa y participativa para mejorar la eficacia de los programas sociales del gobierno, en las zonas de extrema pobreza, se permitirá la atención directa a las organizaciones sociales y población en general, en el marco del programa anti crisis internacional y lucha contra la pobreza.

### ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE MÓDULO PERÚ?

- Ejercicio de la democracia participativa y directa entre gobierno, regiones, municipios y población organizada para luchar juntos contra la extrema pobreza.
- Fortalecer la institucionalidad del Estado, articulando los programas sociales para su intervención de los sectores más pobres.
- Fortalecer el sistema democrático, a través de la participación directa de la ciudadanía, acercando el Estado al pueblo.
- Establecer la ventanilla única de requerimientos de atención a las necesidades de la población, mejorando el acceso, oportunidad y calidad de los servicios del Estado para la población.
- Incorporar a todos los actores públicos y privados en la lucha contra la pobreza.
- Articular a todos los sectores del Estado en sus diferentes ámbitos para la lucha contra la pobreza.

LA INCLUSIÓN FINANCIERA ES UNO DE LOS PRINCIPALES OBJETIVOS DEL BANCO DE LA NACIÓN, RAZÓN POR LA CUAL, ESTE AÑO LA SIERRA SUR CUENTA CON MÁS AGENCIAS FINANCIERAS Y OFICINAS ESPECIALES UBICADAS ESTRATÉGICAMENTE EN ZONAS DEL PAÍS DONDE SÓLO LLEGA LA ENTIDAD FINANCIERA ESTATAL.





# Agente Multired

Porque queremos que cada vez nos tengas más cerca, estamos asociados con bodegas, farmacias, ferreterías y muchos otros establecimientos más para que en ellos y con su mismo personal puedas realizar operaciones bancarias con total comodidad.

**A**gente Multired es el canal de atención que permite realizar transacciones y trámites de forma rápida y segura, sin tener que acercarse a una agencia del Banco de la Nación. Así, todos los peruanos, cuentan con nosotros en muchos más puntos en los que pueden realizar un conjunto de operaciones con mayor comodidad.

En este sentido, los agentes bancarios representan una solución viable y poco onerosa para promover el acceso a servicios financieros, ya que para establecer y mantener agencias para llegar a la población más alejada de las áreas urbanas

o de bajos ingresos, representaría para los bancos incurrir en costos elevados; sin embargo, con la apertura de dichos agentes, han tenido que adaptar sus sistemas con una mínima inversión a un entorno en donde se realizan gran cantidad de operaciones de poco valor y conformar redes más flexibles y de rápida expansión en los propios establecimientos minoristas, entre los que podemos citar las tiendas de conveniencia, ferreterías, farmacias, restaurantes, gasolineras, supermercados, entre otros, en donde los clientes puedan depositar o retirar cómodamente fondos de sus cuentas para diversas transacciones.

## ¿ESTÁS INTERESADO EN FORMAR PARTE DE LA RED DE AGENTES MULTIRED DEL BANCO DE LA NACIÓN?

Si tu negocio se encuentra cerca de una institución estatal, cuenta con un alto tránsito de público y te encuentras interesado en darle un valor agregado a tu negocio formando parte de la red de Agentes Multired, puedes remitir tu sugerencia a través de nuestra página web:

<http://www.bn.com.pe/Consultas/consultas.aspx>

El personal del BN se encargará de evaluar tu propuesta y coordinar la visita de un ejecutivo comercial. Asimismo, debes tener en cuenta que los siguientes requisitos serían necesarios:

### REQUISITOS BÁSICOS:

- **Negocio Formal.** (Contar con RUC sea persona natural o jurídico).
- **No tener deudas en el sistema financiero desde la afiliación y durante todo el tiempo de permanencia.**
- **El local debe contar con licencia de funcionamiento definitiva** (dependiendo del distrito se pueden solicitar otros documentos adicionales).
- **Firma de contrato, asumiendo todas las cláusulas descritas.**
- **Apertura de cuenta control en la Oficina del BN más cercana** (la cual se gestiona previa aprobación).



EL PERSONAL DEL BN SE ENCARGARÁ DE EVALUAR TU PROPUESTA Y COORDINAR LA VISITA DE UN EJECUTIVO COMERCIAL.



- **Abono mínimo 200.00 nuevos soles en la cuenta control del BN** abierta.

### OJO:

**No cobramos comisión por el pago de servicios – El Banco de la Nación no cobra ningún tipo de comisión por operaciones a través de sus Agentes Multired a nivel nacional.**

**IMPORTANTE:** Los requisitos son presentados por nuestro personal en la oficina más cercana al posible Agente Multired, para su evaluación por el funcionario a cargo. La entrega de dichos documentos no garantiza la afiliación.

### PRINCIPALES BENEFICIOS:

- **Su negocio se asociará a la marca Banco de la Nación.**
- **Generación de ingresos vía comisiones por las transacciones realizadas, las cuales se pagan a partir del siguiente día útil de cada fin de mes.**
- **Mayor tráfico de personas (clientes y no clientes del BN), que por hacer transacciones, resultarán comprando algún producto en su establecimiento.**

### RECUERDA:

- **Las operaciones están sujetas a la disponibilidad de caja de cada local.**
- **El horario de atención depende del establecimiento.**
- **Sólo se reciben y entregan soles.**

### TENGO UN RECLAMO... ¿CÓMO LO HAGO?

La División Canales Remotos y Virtuales es el área encargada de recibir y coordinar con las áreas pertinentes del Banco y/o Procesos MC Perú/SFS, todas las caídas de línea y fluido eléctrico que pudieran interrumpir la atención del canal de atención Agente Multired.

Estimamos que el sector bancario, y especialmente el Banco de todos los peruanos, ha dado un paso importante en la implementación de políticas de inclusión financiera, con lo cual esperamos que en el mediano plazo se puedan obtener mejores resultados producto de los esfuerzos que se han implementado para atender a las personas que no han tenido acceso a los servicios que presta la banca regulada.

La experiencia con el Agente Multired ha sido muy positiva y ha permitido que buena parte de la población que normalmente no tiene acceso a los servicios financieros, se acerque al sistema financiero regulado a interactuar con el mismo, lo cual hace inferir que en un futuro cercano se incrementa el número de usuarios y monto de las operaciones.





# Fundación Cultural promueve la artesanía del país

La Fundación Cultural del Banco de La Nación promueve la artesanía de nuestro país. Por ello, desde hace 6 años a través de concursos anuales donde los mejores artesanos del país hacen gala de sus majestuosas obras que representan su vida, sus historias, su entorno social y cultural, promueve la revalorización de este arte popular.

Estas grandes obras y estos ilustres maestros de la artesanía peruana son fundamentales para la promoción de la inclusión social, donde el Banco de la Nación participa activamente. Por ello, ha editado el primer libro "Artistas Populares de la Nación" a través del cual muestra a los artistas populares más importante de los 50 años, fomentando así el desarrollo del arte

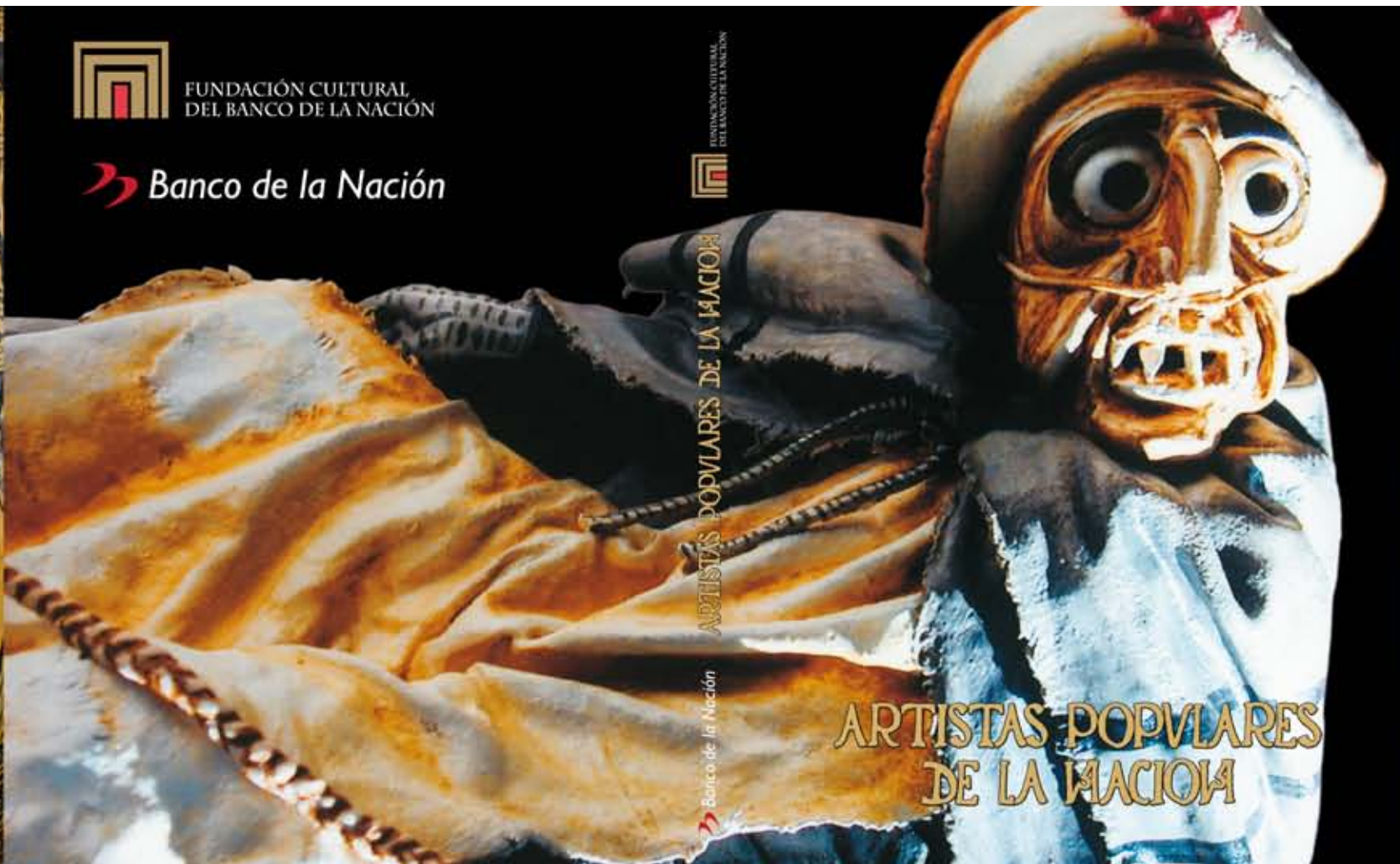
popular peruano desarrollado desde hace 20 mil años. La diversidad cultural en el Perú favorece el desarrollo del país debido a las características que presenta como recursos étnicos, sociales, tradiciones, regiones, fauna, flora y paisajísticos. Todo ello hace que el Perú esté en los ojos del mundo y atraiga la atención de muchos turistas, empresarios importantes y gobernantes de grandes naciones que ven en nuestro país una gran oportunidad para la inversión turística. Gracias a la Fundación Cultural del Banco de la Nación y el apoyo de IDESI se ha podido rescatar y reconocer el trabajo de los artistas populares más destacados del país, y tomando como línea de trabajo las recomendaciones de la UNESCO, se publica esta importante obra que busca salvaguardar el

patrimonio intangible del arte popular peruano, difundiendo sus técnicas y trabajos artísticos de los artistas populares más destacados de nuestro país, como un medio de garantizar la continuidad de su aporte y transmisión a las siguientes generaciones.

El libro está dividido en ocho capítulos, cerámica imaginaria, mascarería, mates burilados, metalistería (hojalatería y platería), retablos tallados en madera y en piedra de Huamanga y tejeduría. En cada uno de los capítulos se hace una breve semblanza de la respectiva línea artesanal de los artistas populares que la han impulsado durante las últimas décadas, así como de sus principales continuadores. Se proyecta seguir con nuevas ediciones pues el acervo cultural es amplio y tenemos una gama de grandes artesanos con maravillosas obras de arte que deben ser conocidas por todos y la Fundación Cultural del Banco de la Nación viene trabajando en ello para seguir difundiendo nuestra historia.

- Los trabajos de cerámica se realizan desde que el hombre llegó a dominar el fuego y ocupa la segunda opción de producción después de la tejeduría.
- La imaginaria es la talla o pintura de imágenes sagradas y se desarrolló por la intensa vida religiosa colonial.

- Las máscaras pertenecen a las etapas aurorales del Perú, son objetos artísticos que se usan en distintas festividades.
- El mate burilado es una de las más antiguas artesanías del país. Los mates eran usados en las ceremonias religiosas por la nobleza y el pueblo.
- Desde el origen del hombre se trabajaron los metales como el oro, la plata, el platino, el cobre y el estaño, de los cuales se hicieron una serie de herramientas, adornos, collares, pulseras, etc.
- Los retablos muestran el desarrollo de los pueblos andinos, donde se muestran actos religiosos, festivos y costumbres.
- El tallado trabaja especialmente con tres materiales, hueso, piedra y madera.
- La tejeduría, este arte textil es la manifestación más importante del Perú. En esta categoría destaca la Cultura Paracas.





# Julio



## VISITA DE CAIXA

Las relaciones interinstitucionales son, sin duda, fundamentales para el Banco de la Nación. En esta oportunidad y con la finalidad de afianzar alianzas estratégicas con Brasil, el 04 de julio, la Presidencia Ejecutiva recibió en las instalaciones de la sede principal a una delegación de Brasil, quienes visitaron el país dentro del marco de los proyectos de cooperación entre el Banco de la Nación y la Caixa Econômica Federal do Brasil.

Esta comisión estuvo integrada por el Director de la Agencia Brasileña de Cooperación ABC, Embajador Fernando José Marroni de Abreu, la Superintendente Nacional de Operaciones Internacionales de la CAIXA, Beatriz Vianna Von Bentzen Rodríguez, el Director Ejecutivo de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional, Luis Olivera Cárdenas, así como directivos y gerentes del BN.

En el marco de un convenio, se pretende continuar con el mejoramiento de la gestión operativa de programas sociales y promover el apoyo al desarrollo regional y fronterizo de ambas naciones. El proyecto de cooperación técnica tiene, también como resultado, la generación de herramientas de gestión para el fomento del desarrollo económico, financiero, social-regional en las zonas de frontera peruano – brasileñas.

El Banco de la Nación y la Caixa suscribieron en junio de 2010, un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, con el fin de coordinar sus estrategias, conceptos y actividades en Perú y Brasil, en sectores de prioridad común para ambas instituciones financieras.

## MÁS AGENTES MULTIRED PARA EL CUSCO

Servir a más peruanos es uno de los principales objetivos del Banco de la Nación. Ello nos ha llevado a incrementar la red de Agentes Multired en el departamento del Cusco, donde más peruanos ahora tienen la oportunidad de realizar sus trámites financieros a través de nuestros agentes.

Los pobladores de la municipalidad distrital de Tinta en la provincia de Sicuani en el Cusco, mostraron su alegría y agradecimiento porque el Banco de todos los peruanos ha llegado a su distrito y con ello, la seguridad y garantía para realizar sus trámites, pagos y cobros de dinero, incluso los subsidios directos que les otorga el Estado a través de los programas Juntos y Pensión 65.

Así lo dejó demostrado doña Dirigida Centeno Ccayahuallpa, quien realizó la primera operación en el Agente Multired haciendo una recarga Movistar, quedando demostrado los beneficios de acercar la banca a más peruanos especialmente donde más se necesita. Otros agentes como El Descanso, fueron instalados en el distrito de Kunturkanki.



## BN SE VISTE DE ROJO Y BLANCO

En el mes de la patria, el Banco de la Nación se vistió con los colores patrios para atender a sus clientes y usuarios a nivel nacional. Todas las agencias del BN decoraron sus ambientes con los colores blanco y rojo para incentivar el amor por nuestro país. Muestra de ello, la Sucursal Lambayeque decoró desde el 1 de julio sus oficinas para darle alegría al aniversario patrio.

Por su parte, la Agencia de Pueblo Libre celebró las fiestas patrias a ritmo de marinera norteña, parejas de distintas categorías deleitaron a nuestros clientes y usuarios con este hermoso baile peruano que dio el toque de patriotismo en estas fechas donde todos nos sentimos orgullosos de vestir el país de blanco y rojo.

Es prácticamente una tradición instaurada en el Banco de la Nación, quienes muchas veces incentivados en una sesuda competencia, decoran sus oficinas para demostrar que cada 28 de Julio, más que cualquier otro día, decimos ¡Que Viva el Perú!

## BN PARTICIPA EN INAUGURACIÓN DE TAMBO

Como en todas las acciones cívicas que se realizan en el país, el Banco de la Nación está presente para llevar la bancarización a los lugares más recónditos del Perú. En esta oportunidad estuvo presente en la inauguración del Tambo Tocco Tocco, en la localidad de Ayaviri en Puno, la misma que se realizó el 20 de Julio y contó con la presencia del Primer Mandatario, Ollanta Humala Tasso.

La presencia del Banco de la Nación en este evento permite cumplir con uno de los objetivos del Estado, llegar a las localidades del sur del país para dar nuestro aporte al desarrollo de la inclusión social y financiera y romper la brecha de la desigualdad y pobreza.

El Presidente de la República felicitó la labor que cumple el Banco de la Nación y fue testigo presencial de las transacciones financieras que realizaron los pobladores de Tocco Tocco, como retiros, depósitos o consultas de ahorro, recargas a celulares, pagos a la RENIEC, además de cobro de los programas sociales Pensión 65 y Juntos.





# Julio



## BN PRESENTE EN JORNADA CÍVICA DE SJM

El Banco de la Nación participó en la "XXIV Jornada Cívica de Integración Nacional: Módulo Perú", bajo el lema "Un Estado eficiente al servicio del pueblo". Aquí, el BN brindó información para las familias vinculadas al ahorro, el uso de las tarjetas de crédito, los beneficios del uso de la tarjeta Débito Visa, los Préstamos Multired, el uso correcto y seguro de los ATM, el uso de la banca virtual entre otros temas de interés para la ciudadanía de San Juan de Miraflores. La inauguración estuvo a cargo del alcalde del distrito, Sr. Adolfo Ocampo Vargas, contando con la presencia del congresista José Urquiza Maggia, el alcalde escolar y sus regidores, entre otras personalidades. Participaron de la jornada diversas instituciones públicas y privadas quienes desarrollaron los programas sociales en favor de la ciudadanía: el Ministerio de Agricultura, del Ambiente, de Comercio Exterior y Turismo, de Cultura, Defensa, Desarrollo e Inclusión Social, Economía y Finanzas, Educación, así como de Energía y Minas, Justicia y Derechos Humanos, de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Interior y Relaciones Exteriores, Fiscalía de la Nación, Oficina Nacional de Procesos Electorales, Jurado Nacional de Elecciones, Instituto Nacional de Estadística e Informática, SUNARP, RENIEC y de OSINERGMIN, entre otros.

El Módulo Perú es la expresión de la voluntad política del Estado para enfrentar juntos los efectos de la crisis internacional sobre los más pobres, con una nueva herramienta de lucha contra la pobreza que involucra los sectores estatales con las autoridades locales, y organizaciones sociales.



## ROMERÍA EN CONMEMORACIÓN A FALLECIDOS DEL BANCO DE LA NACIÓN

El 26 de Julio, el Banco de la Nación realizó una romería en conmemoración a los trabajadores fallecidos a consecuencia del atentado sufrido en el año 2000 durante la marcha de los cuatro suyos.

La romería organizada por nuestra institución fue encabezada por Carlos Díaz Mariños presidente ejecutivo del BN, gerentes del Banco, y los sobrevivientes del incendio: Jorge Casana Chávez, Juan Otoy Caicedo, César Rodríguez Sandoval, Samuel Atoche Prieto, Elmer Sosa Rojas y Leonardo Chumpitaz Segama.

El incendio que sorprendió a nuestro personal 13 años atrás, trajo consigo pérdidas materiales valorizadas en más de 100 millones de dólares, pero la peor pérdida fue el fallecimiento de seis personas que en ese instante se encontraban laborando en nuestra sede ubicada en el jirón Lampa, en el Centro de Lima. Ellos fueron: Víctor López Asca, Guillermo Angulo Concha, Miguel Pariona González, Hugo Miranda Suárez, Antonio González Dávalos y Pedro Valverde Baltazar.

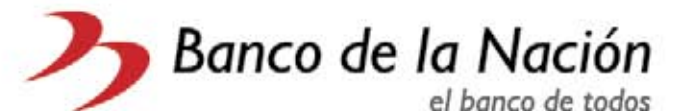
(\*) Sujeto a los parámetros de evaluación crediticia para el Préstamo Multired vigente. Préstamo sólo para trabajadores activos y pensionistas del Sector Público que por motivo de sus ingresos, posean cuentas de ahorro en el BN (hasta el caso que cumplan el valor de edad). Esta información se proporciona con arreglo a la Ley N° 28597 y al Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012. Publicidad vigente desde agosto de 2013.



**Porque tienes grandes sueños,  
te ayudamos a hacerlos realidad**

Si eres trabajador o pensionista del Sector Público y percibes tu remuneración o pensión en el Banco de la Nación, solicita hoy mismo tu **Préstamo Multired\***

Para mayor información sobre beneficios, requisitos, condiciones y costos:  
Tarifario en nuestra Red de Agencias  
Línea gratuita: 0-800-10-700  
Portal web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)



# Claves del Buen servicio al cliente

**El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la entrada del negocio, hasta la llamada contestada por la secretaria.**

A medida que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes.

Ellos ya no sólo buscan buenos precios y productos de calidad, sino también, un buen servicio o atención al cliente, es decir, un trato amable, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, una rápida atención, etc.

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, pero además recibe un buen servicio o atención, queda satisfecho, y esa satisfacción hace que regrese y vuelva a comprarnos y, además, que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

Pero si un cliente resulta insatisfecho y además recibe un mal servicio o atención, no sólo dejará de visitarnos, sino que muy probablemente hablará mal de nosotros y contará la experiencia negativa que tuvo (dependiendo de su estado de indignación) a un número promedio de entre 9 a 20 personas. Por tanto, hoy en día es fundamental brindar un buen servicio o atención al cliente.

## ¿QUÉ ES EL SERVICIO?

El servicio es el conjunto de actividades que se relacionan entre sí y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios.

## ¿QUÉ ES CULTURA DE SERVICIO?

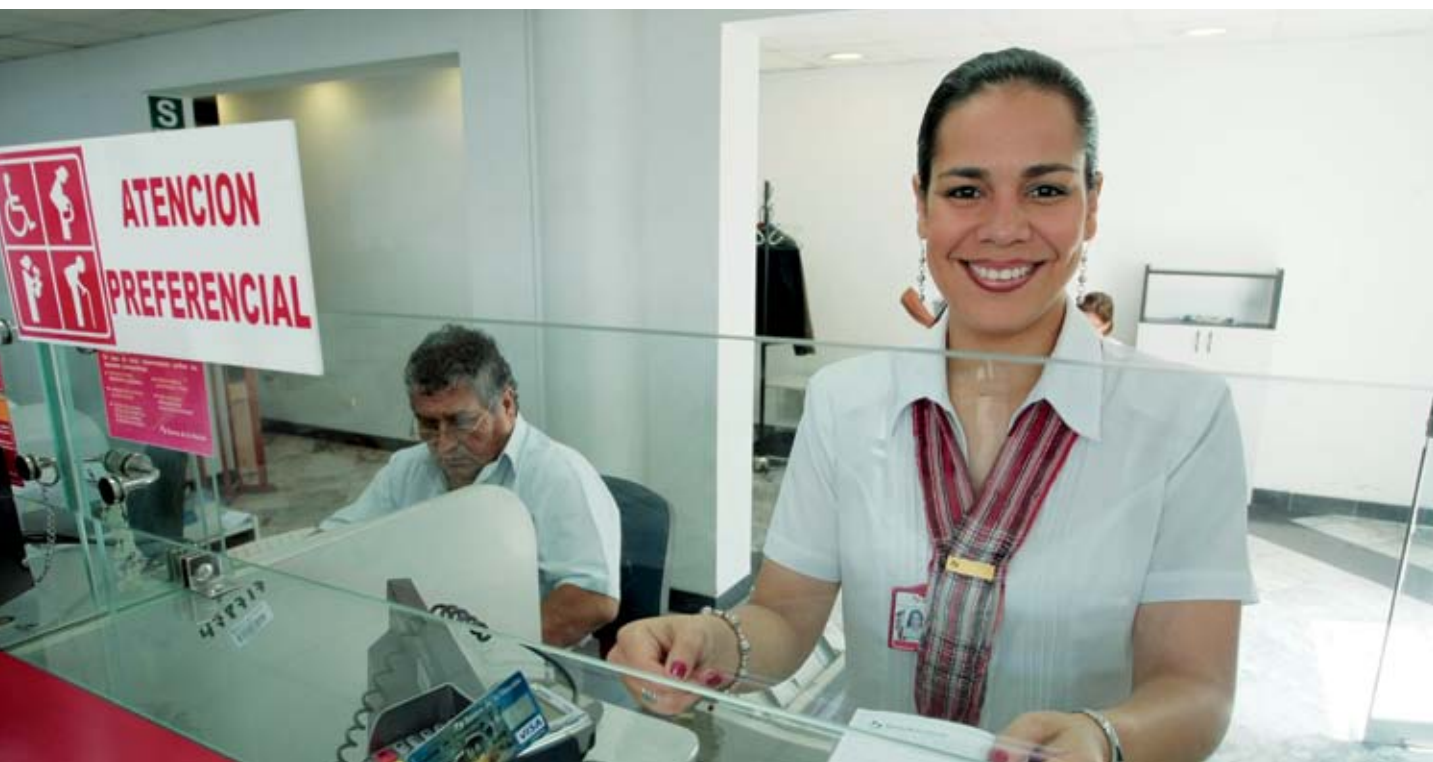
La cultura de servicio es el sistema de valores compartidos y creencias que interactúan con las estructuras y los sistemas de control para producir normas de comportamiento en beneficio de los usuarios del servicio.

## ¿QUÉ ES VOCACIÓN DE SERVICIO?

Significa la convicción que tiene el empleado para satisfacer las necesidades del cliente, lo cual se manifiesta en la manera en que actúa.

## ¿QUÉ ES ACTITUD DE SERVICIO?

Interés verdadero que mostramos para dejar satisfecho al cliente, mediante el óptimo desempeño de nuestras funciones. Es el resultado de un estado mental influido por sentimientos, valores, tendencias del pensamiento y de acción.



## MOMENTOS DE LA VERDAD:

El momento de la verdad es el preciso instante en que el usuario se pone en contacto con nuestro servicio (interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe) y, sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.

## PASOS A SEGUIR PARA UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE

- 1 **TRANSMITIR** una actitud positiva hacia los demás.
- 2 **IDENTIFICA** las **NECESIDADES** de tus clientes.
- 3 **OCÚPATE** de las **NECESIDADES** de tus clientes.
- 4 **HAZ** que **REGRESEN** a tu negocio.

## EL FRACASO Y EL ÉXITO EN EL SERVICIO AL CLIENTE

La diferencia entre el éxito y el fracaso en la prestación de servicios es cuestión de **SENSIBILIDAD, ACTITUD Y TÉCNICAS** para las relaciones humanas, todo lo cual se puede aprender.

## PRINCIPALES FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- **El comportamiento, actitud y habilidad del empleado que proporciona el servicio.**
- **El tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio.**
- **Los errores involuntarios cometidos durante la prestación del servicio.**

## ¿QUÉ ES LA ATENCIÓN A CLIENTES?

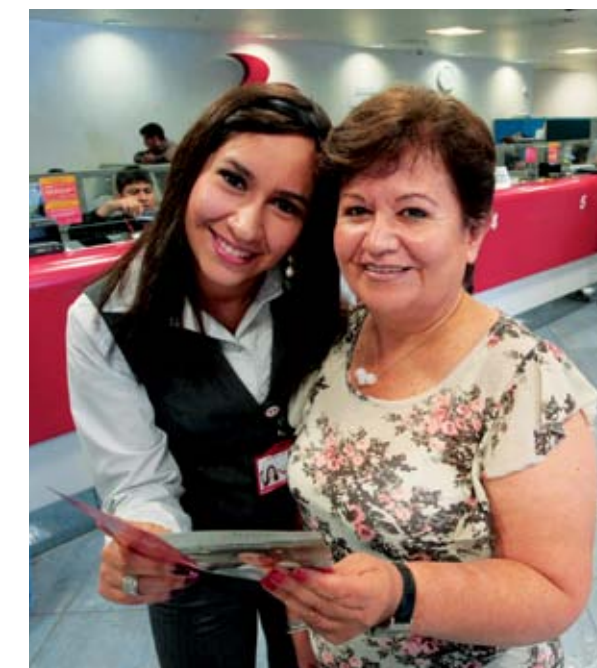
Conjunto de actividades, elementos o acciones que hay que tomar en cuenta para lograr la Plena satisfacción del Cliente al adquirir un producto o servicio.

## EL RECONOCIMIENTO

Es importante que los miembros de un equipo sientan que la administración los trata a todos con justicia y en forma imparcial, por ello es recomendable recompensar todo intento individual por adquirir nuevas habilidades que contribuyan al éxito del grupo.

Es necesario proporcionar un reforzamiento positivo, variado, un condicionamiento de las personas hacia la conducta adecuada para el trabajo en equipo.

El reconocimiento debe ir directamente hacia el individuo, dando a conocer la causa por la que se le otorga. Tiene que ser siempre algo nuevo y estimulante para él, e incluso para su familia.



## DIFERENCIAS ENTRE EMPRESAS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO

PRODUCCIÓN	SERVICIO
• Enfoque al producto.	• Enfoque al cliente.
• Trato con máquinas.	• Trato con humanos.
• Ofrece tangibles.	• Intangible.
• Producción en serie.	• Se percibe / siente.
• El consumidor se adapta al Producto.	• Trato personalizado.
• Se puede almacenar.	• Adaptación a las necesidades del cliente.
• Se puede repetir.	• Producción y consumo en el momento.
• Se valora de acuerdo a su utilidad y costo.	• No se puede repetir.





# Multired Virtual

## Más rápido y con total seguridad

El modo de operar la banca por Internet del Banco de la Nación es sencillo. Sólo tienes que acercarte a la sucursal bancaria más cercana y usar este servicio, obtener una clave y contraseña para entrar en el portal del banco, y listo: hacer los movimientos deseados.

Desde comprobar saldos, hacer depósitos o transacciones, revisar el cronograma de pagos de tu Préstamo Multired, hasta pagos servicios y tarjetas de crédito de otros bancos, tal como se hace en un cajero automático o en la ventanilla.

Multired Virtual del Banco de la Nación es una herramienta que se pone a disposición de los usuarios con el fin de facilitar transacciones cotidianas. Los servicios de banca en línea te ayudan a ponerte al frente de tus finanzas personales con agilidad y facilidad.

Gracias a una plataforma segura y con alta tecnología, los clientes pueden realizar operaciones como las siguientes:

- Verificar saldos y estados de cuenta .
- Pagar servicios como luz, teléfono, impuestos, etc.
- Transferir fondos.
- Depositar a diferentes cuentas tanto propias como de terceras personas.
- Pagar tarjetas de crédito.

Algunos de los beneficios más tangibles son:

- Ahorro de tiempo.
- Rapidez en las operaciones.
- Evita hacer los pagos en sucursales o en ventanillas de las prestadoras de servicios, con el riesgo de llevar dinero en efectivo.
- Comodidad en el traspaso de dinero.
- Permite vigilar el saldo permanentemente.

Internet tiene todo el potencial para realizar en forma segura todo tipo de operaciones financieras en horarios muy cómodos. Algunos bancos ofrecen varios de sus servicios incluso las 24 horas los 365 días del año, en formas nuevas y convenientes que elevan la productividad de personas y empresas de manera muy importante.

### CUENTA DE AHORRO

Con la tarjeta Multired Clásica o Global Débito y su clave de 4 dígitos se puede realizar sin costo:

- Consulta de saldos y movimientos de cuentas de ahorro MN y ME
- Consulta de saldos y movimientos de cuenta CTS MN y ME
- Consulta de código de cuenta interbancario CCI MN y ME
- Consulta anual de ITF MN y ME
- Consulta de saldo de Préstamo Multired (último préstamo obtenido)
- Se puede bloquear tarjeta ante una eventual contingencia.
- Generación de clave internet de 6 dígitos (previa afiliación en agencias del BN, solo para tarjetas Multired Global Débito).

Con la tarjeta Multired Global Débito y clave internet – 6 dígitos (personas naturales), se pueden realizar adicionalmente las siguientes operaciones:

- Transferencias mismo banco e interbancarias con cargo a cuenta de ahorros MN y ME.
- Pago de tarjetas de crédito de otros bancos con cargo a cuenta de ahorros MN y ME, sin comisiones.
- Emisión de giros con cargos a cuenta de ahorros MN y ME.
- Recarga de celulares Claro y Movistar.
- Pago de servicios con cargos a cuenta de ahorros MN y ME, sin comisiones:
- Telefonía básica, Fono Fácil Plus, celular (Movistar y Claro), Cable Mágico, Terra, Sedapal (con cargo a cuenta de ahorros MN).
- Pago de tasas con cargo a cuenta de ahorros MN y ME, sin comisiones:
- Pago tasas TUPA RENIEC, TUPA MTC.

- Cambio de clave internet de 6 dígitos
- Desafiliación a clave internet de 6 dígitos
- Activación del dispositivo de clave dinámica
- Generación de Sello de Seguridad
- Pago de servicios cuyos recibos se emiten en dólares y transferencias, tipo de cambio preferencial.

### CUENTA CORRIENTES

(con clave de cuenta corriente)

- Consulta de saldos y movimientos de cuentas corrientes MN y ME
- Consulta de código de cuenta interbancario CCI MN y ME
- Consulta anual de ITF MN y ME
- Consulta de estado de cuenta (cuenta detracciones).

### REQUISITOS

Debe ser cuenta ahorrista del banco, contar con la tarjeta Multired Clásica o Multired Global Débito y la clave de 4 dígitos o ser cuenta correntista del banco. En este caso deberá contar con una clave de cuenta corriente.

Para efectuar el pago de servicios, tasas, emisión de giros, pago de tarjetas de crédito de otros bancos y transferencias a través de internet, el cliente debe tener la tarjeta Multired Global Débito, clave internet de 6 dígitos y su dispositivo de clave dinámica (Tarjeta de coordenadas o Token)

Para obtener la clave internet de 6 dígitos, el cliente (titular de la cuenta de ahorros) debe afiliarse en cualquiera de nues-

tras agencias a nivel nacional, incluyendo las sedes Multired (Lima), portando para ello su tarjeta Multired Global Débito y su DNI, firmando el contrato de afiliación. Dicho trámite es rápido y sin costo. Luego de afiliarse, el cliente deberá generar su clave desde una computadora para lo cual tendrá 3 días calendario como máximo.

Para obtener la clave de Cuenta Corriente, los cuenta correntistas del banco deberán descargar los formularios (solicitud de inscripción de usuarios y contrato de uso del sistema de cuentas corrientes vía internet) de la página web del banco y presentarlos debidamente llenados y firmados por los titulares de las cuentas.

### CONSULTAS Y RECLAMOS

Para realizar consultas o sugerencias acerca de nuestra Banca por Internet Multired Virtual, los clientes pueden escribirnos a través de nuestra página web WWW.bn.com.pe, atención al cliente, opción consultas o sugerencias. Para reclamos deben acceder a atención al cliente, opción formularios de reclamos. La consulta de saldos, movimientos, bloqueo de tarjeta, pago de tasas y servicios, emisión de giros y transferencias mismo banco el servicio está disponible las 24 horas los 365 días del año.

La consulta de saldo préstamos Multired, es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 18:00 horas y sábados y domingos de 09:00 a.m. a 18:00 horas.

Para las transferencias interbancarias y pago de tarjetas de crédito de otros bancos el servicio está disponible de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 18:00 horas y sábados y domingos de 09:00 a 18:00 horas.

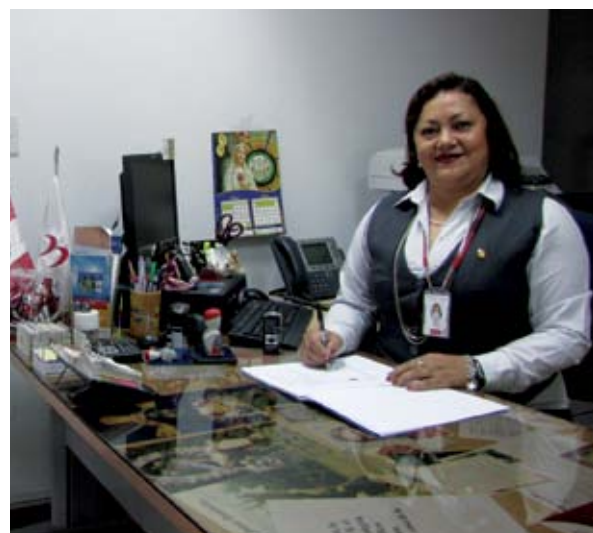
HAY DETERMINADAS ÉPOCAS DEL AÑO EN DONDE ESTOS FRAUDES AUMENTAN SU ÍNDICE DE INCIDENCIA. POR EJEMPLO, ESTAMOS INMERSOS EN LAS FIESTAS PATRIAS, TEMPORADA EN QUE LAS FAMILIAS CUENTAN CON MAYOR EFECTIVO A CAUSA DEL DINERO EXTRA DE LAS GRATIFICACIONES.





# “Nuestro compromiso debe ser con uno mismo, con el trabajo y con vocación de servicio”

María Pacora, actual administradora de la agencia Lambayeque sigue dejando huellas positivas en el desempeño de sus funciones, en provecho del Banco de la Nación. Como mujer trabajadora destaca con éxitos en su gestión encomendada. En ella radica un cúmulo experiencias bancarias y de servicio social.



Ingresó a trabajar un 16 de mayo de 1980, allá en la lejana agencia de Huancabamba, así se le llamaba en aquella época. María Pacora se inició en el cargo de auxiliar de oficina de dicha agencia, y en corto tiempo, logró convertirse en una experta servidora en el quehacer bancario.

Es natural de la ciudad de Huancabamba, Piura, y lleva en carrera bancaria 34 años sin conocer un desánimo. Por el contrario, asume con mucha responsabilidad su recargada labor al frente de su tarea confiada.

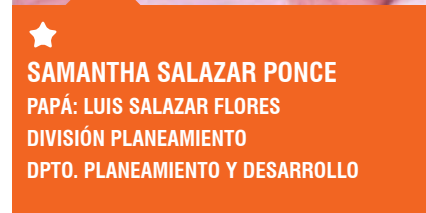
María Pacora nos dice que su trayectoria laboral cambió su vida de manera significativa, en pro de la institución que la supo acoger, asumiendo que después de su familia encontró un segundo hogar y una segunda familia en el Banco de la Nación. Señala que, hasta junio de 1986, trabajó en su distrito natal, Huancabamba, pero debido a sus méritos, en julio de

1987, fue trasladada a la sucursal Piura por un periodo de 8 años, durante la mayor parte trabajó en el área de contabilidad. Asimismo, pasó por las agencias “C” de Ninabamba y Ayabaca en Piura, además de Lambayeque, Pucallpa e Iquitos.

En este recorrido profesional, también ha ejercido sus labores en Chota, Moyobamba, Sullana y Tarapoto. La anécdota que más recuerda es aquella ocurrida en la convención de administradores en la ciudad de Lima, donde a la vez se realizaba unos encuentros deportivos entre zonales y es la siguiente: “al distribuir los uniformes, le entregaron por error a un caballero, un uniforme de dama, al darnos cuenta que nos faltaba un uniforme, buscamos a quien se le había entregado la prenda deportiva femenina y en eso vimos aparecer a un administrador con la pantaloneta puesta y las medias pequeñas, se pueden imaginar cómo nos hemos reído de ver lo bien que le quedaba todo, fue muy divertido”, asegura. En lo familiar, María tiene dos hijos profesionales: María Isabel y Felipe, así como una nietecita de 5 años, quienes son la razón de su existir, puntualizó. “Todo hagámoslo con amor y con el corazón. No perdamos la humildad y nunca dejemos de sonreír a nuestros clientes, ello dice mucho de la calidad de la persona”.



★ DYLAN Y MARCELLO NIETOS DE LUZ SOTOMAYOR BOBADILLA ADMINISTRADORA DE LA AGENCIA “B” BARRANCA



★ SAMANTHA SALAZAR PONCE PAPÁ: LUIS SALAZAR FLORES DIVISIÓN PLANEAMIENTO DPTO. PLANEAMIENTO Y DESARROLLO



★ RICARDO REY BUENDIA FARFAN, 02 AÑOS DE EDAD EN SU PRIMER DÍA DE CLASES EN EL KINDER MAMÁ : GABY FARFAN RIVERA OFICINA ESPECIAL CRÉDITOS COMAS

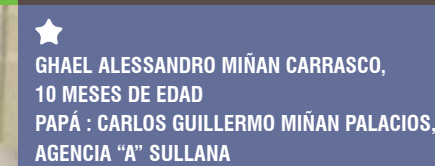


★ RAFAELLA VALENTINA VILLAVICENCIO TOVAR PAPA: FRANCO VILLAVICENCIO, AGENCIA PICHANAQUI MAMA: JUDITH TOVAR COSSER, AGENCIA PERIFERICA HUANCAYO



Esta página está dedicada íntegramente a la Gran Familia BN.

Si tiene alguna buena nueva, envíe su información y foto al correo: [prensa@bn.com.pe](mailto:prensa@bn.com.pe)



★ GHAEL ALESSANDRO MIÑAN CARRASCO, 10 MESES DE EDAD PAPÁ : CARLOS GUILLERMO MIÑAN PALACIOS, AGENCIA “A” SULLANA



★ FELICITAMOS A MELINA PALOMINO DE LA AGENCIA LURIN POR HABER CONCLUIDO SU MAESTRIA EN ECONOMIA Y FINANZAS. UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES



★ FELICITAMOS A SILVANA DÍAZ BLONDET, QUIEN HA OBTENIDO EL TÍTULO DE ABOGADA EN LA UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES. MAMÁ: ZOILA BLONDET CEPERO, SECRETARIA DE LA GERENCIA GENERAL DEL BN



★ AARÓN Y JOSUE MAMÁ: MARÍA ELENA HINOSTROZA MORALES IMAGEN CORPORATIVA



## ***¡Ayúdanos a conocerte mejor!***

Al momento que realices tus transacciones en nuestras agencias te pediremos actualizar tus datos. Por seguridad, es necesario que presentes tu DNI y Tarjeta Multired Global Débito.

La actualización de datos es presencial y el Banco de la Nación nunca te pedirá información, ni datos relacionados con tu cuenta de ahorros mediante correos electrónicos o llamadas telefónicas.

### **Principales datos que se actualizarán:**

- Teléfono fijo
- Celular
- Correo electrónico
- Dirección

**Para mayor información sobre beneficios, requisitos, condiciones y costos:**  
**Tarifario disponible en nuestra red de agencias.**

**Línea gratuita desde teléfono fijo:**  
**0-800-10-700 (24 horas del día).**  
**Página Web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)**