

# NUESTRO

# BANCO

DISTRIBUCIÓN  
GRATUITA  
AÑO 7 / N° 78/  
MAYO 2013

# BN

- TOP DEL MES
- BANCO PARA TODOS
- CAMBIAMOS VIDAS

## Testimonios de Nuestra Cultura



Fundación Cultural

# Tesoros Humanos Vivientes de la Nación

La artesanía y el arte popular son el testimonio más expresivo del ser humano y constituyen la herencia que atesora el alma de los pueblos, logrando de esta forma su identidad y ubicación dentro del desarrollo de sus culturas. Por ello, el premio nacional "Tesoros Humanos Vivientes de la Nación" reconoce y estimula a los artesanos más destacados del país que hayan propiciado la creación de formas, diseños y estilos, que por su originalidad constituyan un aporte novedoso al arte popular y a la artesanía nacional.

Considerando que la cultura es el mejor activo de nuestra nación y la diversidad es una de las grandes fortalezas de la sociedad peruana en el mundo global, el Banco de la Nación, a través de su Fundación Cultural, desarrolla acciones conducentes al empoderamiento de las competencias y habilidades de los peruanos para producir bienes materiales y simbólicos, convirtiendo así el activo llamado cultura en capital para el desarrollo y la justicia social.

En este sentido, una de las formas más efectivas de salvaguardar el patrimonio intangible es mediante las grabaciones, los registros y los archivos. Un medio aun más eficaz sería garantizar que los portadores de este patrimonio sigan aumentando sus destrezas y saberes y los transmitan a las generaciones siguientes. Con este propósito en mente, es preciso identificar a dichos portadores y extenderles un reconocimiento.

Por este motivo, el Banco de la Nación, la Fundación Cultural del Banco de la Nación y el Instituto de Desarrollo del Sector Informal crean y desarrollan el concurso Premio Nacional "Tesoros Humanos Vivientes de la Nación", para reconocer a maestros artesanos, depositarios del conocimiento ancestral de línea artesanal que desarrollan, poniéndola en valor y asegurando la transferencia de conocimiento a las nuevas generaciones.

El pasado 2 de mayo se realizó la ceremonia de premiación, en su tercera edición, contando con la participación del ministro de Cultura, Luis Alberto Peirano Falconí, el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Manuel Díaz Mariños, y del gerente general de la Fundación Cultural del BN, Claudio Sarmiento Molina.

En esta oportunidad los ganadores fueron Luz Barbarita Mendoza Hernández, Mamerto Sánchez Cárdenas y Delia María Poma de Núñez, quienes destacaron con sus obras cargadas de originalidad, creatividad, y basadas en costumbres regionales.

Luz Barbarita, natural de Cajamarca, ganó el concurso con la presentación de una "pashmina textil negra calada", tejida con técnicas

PREMIO NACIONAL  
TESOROS HUMANOS VIVIENTES DE LA  
NACIÓN

TESOROS HUMANOS VIVIENTES DE LA NACIÓN



cas ancestrales. Mamerto Sánchez, ayacuchano, resaltó con su "Nacimiento del Niño Jesús" en cerámica con ribetes, donde fluye la creatividad y originalidad del talento humano. En tanto, Delia María Poma de Núñez llegó desde Junín con un "mate burilado con fondo negro", trabajo fino cuyo soporte es la calabaza vegetal. El evento se desarrolló en la Sala Nazca de la sede del Ministerio de Cultura, donde se anunció que el concurso, Premio Nacional "TESOROS HUMANOS VIVIENTES DE LA NACIÓN" continuará con la selección, evaluación y promulgación de los mejores y más representativos maestros que se presenten al concurso.

# BN NUESTRO BANCO

TOP DEL MES

Artesanía peruana reconocida por BN

3



BANCO PARA TODOS



4 El Recurso Humano nuestro mejor aliado



BANCO DE CANALES

Acercamos el Banco a tu casa con los agentes MULTIRED

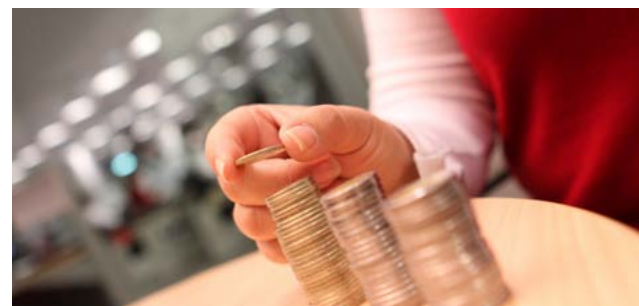
6



EDUCACIÓN FINANCIERA



14 Planifica tus gastos para evitar sobreendeudamiento



CAMBIAMOS VIDAS

Julio Daniel Neyra Farje, 42 años en el Banco de la Nación

18



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



# El trabajador: Nuestro recurso más valioso

**Una empresa no es sólo capital y activos fijos. Para poder administrar ese capital y poder operar esos activos fijos, la empresa requiere de personal, y en la medida en que este sea el más adecuado, el más competente, la eficiencia de la empresa será mayor. Y en el Banco de la Nación somos conscientes de ello.**

Las empresas exitosas, competitivas, se esfuerzan por reclutar el mejor personal, el más capacitado para desarrollar cada una de las tareas necesarias. Solo aquellas empresas que tienen grandes líderes, grandes gerentes y excelentes colaboradores, son las que sobresalen y se sobreponen a las dificultades, razón suficiente para que la empresa ubique a sus empleados en el lugar que les corresponde.

Alcanzar las metas y lograr los objetivos en las empresas son el resultado de una buena administración, tecnología avanzada y capacidad del personal para desarrollar sus funciones y responsabilidades. En una empresa se manejan tres recursos principales. Los recursos materiales relacionados a infraestructura y productos intangibles son, sin duda, los bienes patrimoniales de la empresa. Los recursos financieros, es decir, lo relacionado al capital permite manejar las inversiones para generar solvento y expansión en las instituciones.

**EL ESTÍMULO ES UN REANIMANTE Y UNA FUERZA QUE ENTUSIASMA A LA PERSONA Y LE IMPULSA A DESARROLLAR NUEVAS Y MEJORES EJECUTORIAS.**

Empero, el valor trascendental es el recurso humano que por ser la pieza de la organización desarrolla, mediante su potencial, las utilidades económicas y beneficios de la empresa. Por ello, en el Banco de la Nación existe una premisa compartida por todos: brindar productos, servicios y calidad de atención a todos los clientes y usuarios que lleguen a sus más de 560 agencias a nivel nacional.

Para muestra es el reconocimiento público a nuestra agencia en el distrito de Villa El Salvador. El Banco de la Nación opera aquí desde hace 30 años. Diariamente, acuden sus usuarios



EN UNA EMPRESA SE  
MANEJAN TRES RECURSOS  
PRINCIPALES.



quienes aseguran ser atendidos con mucha dedicación, rapidez, orden y confianza. El equipo de esta oficina está liderado por su administrador, Edgar Castillo.

Recientemente, se hizo público que en Estados Unidos, un grupo de colaboradores de una empresa decidió tatuarse el logotipo de su institución, como una muestra de identificación y compromiso. Sin embargo, eso sólo queda en la superficie de la piel.

Los colaboradores del Banco de la Nación llevan ese tatuaje por dentro pues el ejercicio de su labor pública llega a niveles insospechados. En 13 zonas de frontera viva, montados en una barcaza surcando los ríos de la Amazonía, por encima de los 4500 metros de altura, o bajo los cinco grados de temperatura, los trabajadores del Banco de la Nación realizan su tarea cargados de motivación porque reconocen que hacen patria y son valorados por aquellos a quienes atienden, viéndolos como una presencia efectiva del Estado, inclusive, en las zonas más apartadas del territorio.

En suma, frases tales como: **“SIN USTEDES, NO SERÍAMOS LO QUE SOMOS”, “SON LOS MEJORES”, “PARA NOSOTROS, LO MÁS IMPORTANTE ES EL TALENTO HUMANO DE NUESTRA FUERZA DE TRABAJO”, “NOS SENTIMOS ORGULLOSOS DEL COMPROMISO Y LEALTAD DE NUESTROS EMPLEADOS”**, se quedan cortas para demostrar lo que

simboliza el potencial humano en el Banco de la Nación.

El estímulo es un reanimante y una fuerza que entusiasma a la persona y le impulsa a desarrollar nuevas y mejores ejecutorias. La motivación, cuyo significado viene de “moverse” abarca la gestión, las actitudes y los apoyos gerenciales que enmarcan el buen trato y el justo reconocimiento a los desempeños exitosos de un trabajador.

Desde hace más de 1 año, mes a mes, conocemos a través de “Nuestro Banco” las historias de vida de trabajadores del Banco de la Nación, gente comprometida con la entidad, que transfiere su conocimiento a sus compañeros.

Hoy por hoy, la familia del Banco de la Nación sigue creciendo. En una política pública, viene operando en el valle de los ríos Apurímac, Ene y el Mantaro – VRAEM. A través de los agentes Multired, se opera en bodegas, farmacias, ferreterías, grifos y muchos otros establecimientos asociados al BN, permitiendo estar cada vez más cerca de los peruanos, estén donde estén.

No cabe duda que las fortalezas que ha forjado el Banco de la Nación a lo largo de los años son las herramientas que impulsan una nueva política de atención al ciudadano, a través de su presencia física a nivel nacional, relaciones tecnológicas y operativas eficientes, y una marca que gracias a su gente, se ha posicionado sólidamente en la ciudadanía.

**ALCANZAR LAS METAS Y LOGRAR LOS OBJETIVOS EN LAS EMPRESAS SON EL RESULTADO DE UNA BUENA ADMINISTRACIÓN, TECNOLOGÍA AVANZADA Y CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA DESARROLLAR SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.**





Banco de Nación

# Agentes MULTIRED se consolidan como canal alternativo de atención Bancaria

El Banco de la Nación busca constantemente incrementar el nivel de uso de los servicios financieros. Una de las principales innovaciones destinadas a acercar la oferta bancaria a una mayor cantidad de usuarios fue la introducción en el país de los cajeros corresponsales. Este nuevo canal de atención ha venido cobrando una importancia cada vez mayor dentro del abanico de posibilidades que tienen los usuarios para realizar transacciones financieras.



En el afán de acercar la oferta bancaria a una mayor cantidad de usuarios, en el 2005 se hizo una modificación a la Ley General del Sistema Financiero, que permitió la apertura de los denominados cajeros corresponsales, o mejor conocidos como agentes bancarios, los que son constituidos por contrato entre el banco y los establecimientos comerciales asociados, como bodegas, supermercados, farmacias, grifos, entre otros.

Desde finales de 2011, los Agentes Multired del Banco de la Nación permiten, tanto a clientes como a no clientes del banco, realizar una variada gama de operaciones en diversos establecimientos. De ese modo, ya no es indispensable estar en una agencia bancaria (o incluso acercarse a un cajero electrónico, en los casos en los que aplica) para realizar retiros, depósitos y transferencias entre cuentas propias y de terceros, pagar servicios públicos y privados, sino que todas estas operaciones pueden realizarse desde un cajero corresponsal, contando con horarios más amplios de atención.

Cabe precisar que los beneficios de la existencia y expansión de los cajeros corresponsales también se extienden a los comercios donde operan, generándoles valor agregado a través de una diferenciación respecto a su competencia o negocios vecinos, mejorando su imagen y prestigio, además de recibir una comisión de parte de la entidad financiera en función al número de transacciones bancarias que realizan. El canal Agente Multired está instalado en pequeños comercios que realizan servicios bancarios básicos. Uno de los prin-

cipales beneficios del cajero corresponsal es el de brindar a sus clientes la facilidad de acceso y horarios más amplios que las mismas oficinas bancarias, pues los comercios afiliados abren domingos y feriados. Por ello los agentes se han constituido en una alternativa para descongestionar las ventanillas de las oficinas.

POR ZONAS	31 DE MAYO
ZONA HUALLAGA	26
ZONA RURAL	214
ZONA URBANA	1,197
ZONA VRAEM	31
<b>CANTIDAD DE AGENTES</b>	<b>1,468</b>

Hasta mayo de 2013, se han colocado 1,360 agentes en lugares estratégicos de gran afluencia de público, movilizando un total 4'614,265 millones de transacciones. En Lima, se ubican 472 y en provincias 888 agentes Multired.

De esta manera, clientes y no clientes del BN no necesitan acudir a una agencia bancaria para realizar retiros, depósitos en cuentas de ahorros y cuentas corrientes, consulta de saldos, efectuar pagos por el servicio de telefonía, recargas telefónicas, pago de tasas de diversas instituciones públicas y privadas, transferencias, sino que todas estas operaciones las pueden realizarse desde la comodidad de un Agente Multired. El monto máximo de dinero que se puede retirar en una sola operación es hasta S/.500 nuevos soles por transacción, y mil quinientos por cliente durante el día.

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños, anunció que al 2015, la entidad bancaria estatal contaría con 5,000 agentes corresponsales ubicados, preferentemente, en los alrededores de las instituciones públicas

y de negocios. De esta manera, el ciudadano no acudirá al banco, sino que el banco mediante este innovador canal se encontrará más cerca de sus casas. Por su parte, la División de Canales Remotos y Virtuales del BN informó que tiene previsto cerrar el año 2013 con 3 mil Agentes Multired en todo el país.

En una primera etapa, el Banco de la Nación ha logrado ampliar su presencia en las regiones metropolitanas, periféricas y rurales, en donde no existía una agencia bancaria, logrando con ello que un mayor porcentaje de la población tenga ahora acceso a las operaciones y servicios financieros públicos.

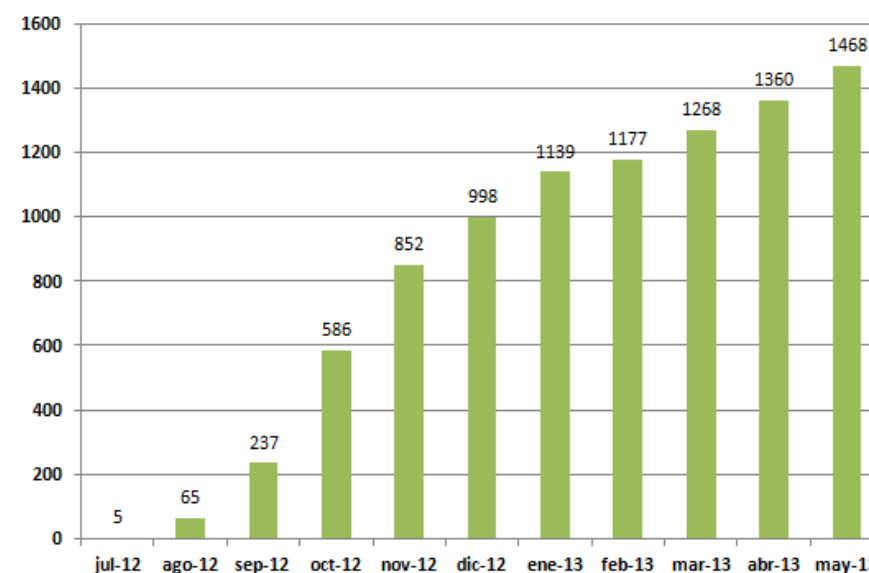
Los Agentes Multired representan una solución viable y poco onerosa para promover el acceso a servicios financieros, ya que para establecer y mantener agencias para llegar a la población más alejada de las áreas urbanas, representaría incurrir en costos elevados.

Sin embargo, con la apertura de dichos agentes, el Banco de la Nación adaptó sus sistemas a un entorno en donde se realizan gran cantidad de operaciones de poco valor, conformando 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 y realizar diversas transacciones básicas.

Para los próximos años, se prevé que los cajeros corresponsales mantengan un importante ritmo de expansión en el Perú, consolidándose como canal alternativo de atención bancaria, y atrayendo a más personas que utilizan por primera vez los servicios bancarios.

El Banco de la Nación ha dado un paso importante en la implementación de políticas de inclusión financiera, con lo cual se espera que en el mediano plazo se puedan obtener mejores resultados producto de los esfuerzos que se han implementado para atender a las personas que aún no han tenido acceso a los servicios que presta la banca pública.

Evolución de Agentes Multired





# Tecnología: Avanzamos para servirte Mejor

La tecnología crea y garantiza ventajas competitivas muy provechosas para quien la implemente, así como beneficios y satisfacción, reconocidos por los clientes. Hoy esas tecnologías están disponibles y permiten un Servicio al Cliente eficaz y con alto poder de retención.

Normalmente las empresas deben estar sondeando por nuevos escenarios, nuevos competidores, cambios constantes en los requisitos, cambios en las tendencias de los negocios, tecnologías innovadoras, aumento de la complejidad de los sistemas, mayores exigencias ambientales, entre otros. Todos estos desafíos deben ser enfrentados por la organización como un todo y con todos los recursos que posee, ya que en su conjunto tienen que entregar los productos o servicios en el tiempo indicado, con la calidad solicitada y la cantidad proyectada. Se está hablando de confiabilidad, disponibilidad, mantenibilidad y seguridad del personal y ambiente. Este tema refleja la importancia del mantenimiento en la estructura estratégica de las empresas y recientemente está siendo abordado por varios investigadores, siendo todos unánimes en cuanto a la importancia que la función mantenimiento tiene para alcanzar un adecuado posicionamiento en el conjunto de empresas competidoras.

El impacto potencial del mantenimiento al nivel de operaciones y logística flexibilidad, tiempo de abastecimiento, calidad, etc.

es considerable y, además de eso, las implicaciones financieras del mantenimiento son apreciables. El reconocimiento del mantenimiento como un generador potencial de ganancias es un desarrollo reciente ya que ahora es relevante y tiene que ser optimizado.

El manejo de las tecnologías ya dejó de ser una opción tanto para las compañías establecidas, como para quienes desean emprender. Hoy, conocer de cerca el mundo digital y entender sus oportunidades y amenazas, puede ser de gran utilidad para lograr el éxito a bajos costos y con menores riesgos.

Por ejemplo: las tradicionales cartas y estampillas han sido desplazadas por el correo electrónico, el scanner es hoy más utilizado que el fax, el teléfono ahora se combina con el chat, y las reuniones se llevan a cabo a kilómetros de distancia y por teleconferencia.



Es la llamada era digital, que a través de la incorporación de nuevas y eficientes tecnologías, ha ido dejando de lado las antiguas prácticas de trabajo corporativas. Para las empresas actuales, la tecnología es cotidiana y formar parte de ella ya "no es una opción".

Nuestros sistemas centrales de cómputo deben funcionar de manera continua permanentemente durante todos los días del año a fin de prestar el servicio a nuestros clientes sin interrupción. Para ello, el departamento de Informática ejecuta varios proyectos que garanticen una eficiente continuidad operativa. Uno de ellos comprende la modernización de los equipos tecnológicos necesarios para recibir la energía eléctrica del suministro público en forma estabilizada, con el objetivo de no dañar los componentes electrónicos de los sistemas centrales de cómputo.

Uno de estos equipos, el UPS Toshiba estabiliza y alimenta de energía eléctrica a varios de nuestros componentes de comunicación y servidores del centro de cómputo principal, por si sucediera un apagón y/o mantenimiento del sistema eléctrico. El transformador del UPS Toshiba presentaba síntomas de recalentamiento por el tiempo de servicio y la carga creciente de los componentes a los que sirve, por lo que era necesario su modernización y cambio. Lo especial de esta tarea es que se hiciera sin afectar el servicio a los clientes, o que fuera lo mínimo indispensable, por lo que se planificó con la intervención de los técnicos del Banco, de los proveedores y de las áreas usuarias, para realizarlo en etapas de dos fines de semana durante la madrugada.

Este trabajo fue de alto impacto pues implicaba apagar los equipos de comunicación, los servidores, unidad de almacenamiento externo del Centro de Cómputo Principal a excepción del Computador Central (Mainframe)

## SE REALIZÓ DURANTE DOS FINES DE SEMANA

### 1. PRIMERA ETAPA

04/05/2013

En esta fecha se trasladó la carga eléctrica del UPS Toshiba al UPS PowerWare de los equipos de TI, que brindan servicio a los ATM's, Visa Internacional y Compras POS. Estos servicios estuvieron inactivos temporalmente (durante la madrugada).

### 2. SEGUNDA ETAPA

19/05/2013

En esta fecha se realizó el apagado de todos los servidores, algunos equipos de comunicación, la unidad de almacenamiento externo, para luego realizar el **CAMBIO DEL TRANSFORMADOR** y, posteriormente, se procedió a encender todos los equipos de TI, de acuerdo al plan de trabajo. Los servicios afectados fueron el Portal BN, Multired Virtual y Cajeros corresponsales.

Finalmente se probaron los equipos centrales y toda la red y se dejaron los servicios operativos.

## EQUIPOS PARTICIPANTES

### DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

#### A) DIVISIÓN INFRAESTRUCTURA Y COMUNICACIONES

- Sección comunicaciones
- Sección soporte de plataforma

#### B) DIVISIÓN PRODUCCIÓN

- Seguridad de información
- Operaciones y control de plataforma

#### C) DIVISIÓN GESTIÓN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

### DEPARTAMENTO DE RIESGOS





# Mayo



## BANCO DE LA NACIÓN PARTICIPÓ EN FERIA INMOBILIARIA DE MINKA

Del 01 al 12 de mayo se realizó la Feria Inmobiliaria organizada por el centro comercial Minka, con la finalidad de promover nuevos proyectos inmobiliarios en el distrito del Callao y la periferia. El Banco de la Nación participó en esta feria con un stand para informar a los asistentes sobre los productos crediticios que ofrece, especialmente a los trabajadores y pensionistas del Estado. Más de 400 mil visitantes se dieron cita en este evento, en su mayoría de la Provincia Constitucional de Callao. Todos estaban interesados en los complejos de vivienda que se han empezado a construir en las zonas cercanas a este importante centro comercial y avenidas muy transitadas como las avenidas Argentina, Venezuela y Colonial. Con ello, Minka promueve el desarrollo y la calidad de vida de la población y de sus clientes. Otras instituciones presentes en este evento fueron las empresas inmobiliarias de Lima y Callao, empresas financieras, ministerios, así como las organizaciones que se encuentra dentro del emporio comercial donde la entidad bancaria estatal presentó como producto principal el Crédito Hipotecario. El Banco de la Nación, previa calificación crediticia, otorga Créditos Hipotecarios para financiar la compra de viviendas a trabajadores del Sector Público contratados a Plazo Indeterminado (nombrados) y Pensionistas del Sector Público, que cuenten con una edad mínima de 21 años y máxima de 64 años y 6 meses de edad que por motivo de sus ingresos por remuneración o pensión posean Cuentas de Ahorros en el Banco de la Nación.



## BN PRESENTE EN LA FERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PERÚ 2021

Los días 8, 9 y 10 de mayo, la Dirección Académica de Responsabilidad Social, el Instituto para la Calidad y la Asociación PERÚ 2021, organizaron la décima EXPO RSE, evento que buscó la interacción entre las empresas que practican la Responsabilidad Social Empresarial, donde el Banco de la Nación también estuvo presente, exhibiendo al público las actividades que realiza dentro de las políticas institucionales de RSE. El evento reunió a más de 80 empresas que cuentan con programas de RSE, quienes expusieron sus proyectos, logros y beneficios de sus programas aplicados en diferentes sectores del país. Por otro lado, asistieron la ministra de Desarrollo e Inclusión Social, Carolina Trivelli; el presidente del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN, Carlos Anderson; el Director de Transparencia Internacional, José Ugaz; la presidenta de Ciudad Saludable, Albina Ruiz; la periodista Patricia Del Río, el economista Pedro Pablo Kuczynski, entre otros personajes. Durante los días de la exposición, en su décimo edición, EXPO RSE exhibió proyectos de responsabilidad social empresarial de diversas organizaciones, en stands, ferias virtuales, plataformas online e interactivas, conferencias, talleres y conversatorios, ruedas de negocios, etc.

# Mayo

## CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA MADRE EN EL BN

Como todos los años, las fechas importantes de nuestro calendario nacional no pueden pasar desapercibidas. En el Día de la Madre, el Banco de la Nación rindió un merecido homenaje a todas sus madres trabajadoras, actividad que contó con la participación de la Alta Dirección. El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños, felicitó a todas las mamás que integran la gran familia del BN, a quienes les agradeció, profundamente, por el empeño dedicado día a día en sus labores. "Son el soporte del desarrollo de la institución y sin ustedes nada sería posible" sostuvo. También recalcó el valor de una mujer y más aún si esta es madre de familia, pues debe organizar sus tiempos para atender a sus familias, su trabajo, y a ella misma. Después de la ceremonia, se realizó un compartir con todas las mamás asistentes quienes se mostraron agradecidas y entusiasmadas por este reconocimiento que el BN hizo al ser más sublime de la tierra, la Madre.



## PREMIACIÓN AL USUARIO N°2500 EN EL MAC CALLAO

La agencia del Banco de la Nación que se ubica en el centro comercial Mall Aventura Plaza de Bellavista, precisamente, en el complejo MAC MYPE, realizó una emotiva ceremonia donde premió a su cliente 250 mil. Javier Soplín Ordinola, de 21 años, asistió a la agencia a realizar el trámite para obtener el certificado de antecedentes policiales y fue sorprendido por el equipo de trabajo del Banco de la Nación, premiándolo con un presente recordatorio por resultar en el usuario 250 mil de la mencionada agencia. El joven indicó sentirse muy feliz por el reconocimiento y felicitó a la entidad bancaria estatal por este gesto de identificación con sus clientes. Además, resaltó la buena atención que brinda el Banco de la Nación a nivel nacional. Por cierto, el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, es un centro de atención integral donde un conjunto de entidades públicas se han unido para brindar con rapidez, cordialidad, transparencia y comodidad, en un solo lugar, la mayor cantidad de trámites.





# Mayo



## CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL EJÉRCITO PERUANO

Oficiales del Ejército del Perú fueron capacitados por el Banco de la Nación en temas concernientes a operaciones de crédito documentario, cartas garantía, incoterms, fideicomisos, préstamos y transferencias, entre otros asuntos financieros que, sin duda, fortalecerán las capacidades del cuerpo de oficiales.

A través de la Universidad de Gestión Corporativa del Banco de la Nación, un staff de profesionales, tanto trabajadores del BN como docentes de primer nivel, compartieron sus conocimientos con los oficiales del ejército. Al término, recibieron un diploma que acredita las materias estudiadas. Se tiene previsto que este rol de capacitaciones continúe con otras instituciones públicas, cerrando un primer círculo con la Marina de Guerra y la Fuerza Aérea del Perú, pasando por el personal que trabaja, además, en el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas.

La Universidad de Gestión Corporativa del Banco de la Nación cuenta con el respaldo de 17 instituciones educativas: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas -UPC, Universidad del Pacífico, Universidad San Ignacio de Loyola - USIL, Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco, Universidad San Martín de Porres, Universidad Alas Peruanas, Universidad César Vallejo, Universidad Tecnológica del Perú - UTP, Universidad Nacional de Piura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, CENTRUM Católica, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Universidad de Las Américas, Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL, New Horizons, CEPEBAN y ABACO.

Los trabajadores, incluyendo a los que laboran en las más de 460 agencias de la red nacional del Banco de la Nación se benefician, progresivamente, con estas capacitaciones, accediendo a estudiar temas de banca y negocios, mejorando sus conocimientos y profesionalismo.



## BN SE SUMÓ AL “MÓDULO PERÚ” EN REGIÓN PUNO

El pasado domingo 26 de Mayo se realizó con éxito la XXI Jornada Cívica de Integración Nacional del programa “Módulo Perú” en la Plaza de Armas “San Bernardo” de la provincia de Azángaro, del departamento de Puno. La actividad duró desde las 10 de la mañana hasta las 3:00 de la tarde, con una asistencia aproximadamente dieciocho mil pobladores de la zona.

Medio centenar de instituciones públicas y privadas participaron de la jornada. Aquí se aprovechó para ofrecer e informar respecto a los diferentes programas sociales en favor de la ciudadanía. Evidentemente, dentro de ellas estuvo el Banco de la Nación, informando y asesorando en temas financieros a la población que se hizo presente a tan grande evento.

El Módulo Perú es entonces el ejercicio de la democracia directa y participativa en acción, que permite acercar al Estado a los ciudadanos, articula a los distintos sectores gubernamentales con las organizaciones sociales para mejorar la calidad de la inversión y los impactos conjuntos para luchar contra la pobreza, haciendo más eficaz la acción de los programas sociales.

Con la participación en estas jornadas cívicas, el Banco de la Nación se acerca a los ciudadanos con el objetivo de fortalecer una democracia participativa, cumpliendo con “Un Estado eficiente al servicio del Pueblo”, promoviendo la inclusión financiera en beneficio de todos los peruanos.

## LA CAPACITACIÓN ES EL CAMINO A LA SUPERACIÓN

Definitivamente para tener éxito en esta vida hay que obtener la capacitación adecuada. Esto no es tan fácil como uno pudiera suponer, pues la propia superación personal requiere inversión en tiempo y dinero y sobretodo disciplina para alcanzar el éxito.

Una muestra palpable de esto la representa hoy un integrante de la familia del Banco de la Nación. Felipe Antonio Córdova Santiago, del departamento de Negocios, obtuvo recientemente la Certificación Internacional como Project Management Professional (PMP®), otorgado por el Project Management Institute (PMI), Sede en Pennsylvania (Estados Unidos)

Los profesionales obtienen la credencial para comprobar su competencia en la gestión de proyectos con un certificado internacionalmente aceptado. La certificación PMP® es un hito profesional muy importante para cualquier Director o Gerente de Proyectos, no sólo por el reconocimiento que tiene la misma, sino porque la vivencia de la profesión pasa a ser distinta, y el aprendizaje a través de la experiencia propia o de otros pasa a ser complementada con la adquisición de un hábito de estudio y mejora continua, de un deseo de ser cada vez mejor.

Así como Felipe, día tras día, son muchos los colaboradores que amplían sus umbrales del conocimiento a través de diplomados, especializaciones, maestrías, hasta doctorados.



## BN PUSO EN MARCHA FERIA INMOBILIARIA EN PIURA

Cumpliendo con el objetivo de promocionar las ventajas de sus productos de crédito, el Banco de la Nación, del 30 de mayo al 02 de junio, organizó la Primera Feria Inmobiliaria en la ciudad de Piura, en el frontis de la sede regional del Banco de la Nación, desde las 10:00 hasta las 19:00 horas.

Esta feria es organizada por los equipos del departamento de Negocios, en coordinación con la Jefatura de la Macro Región Piura del Banco de la Nación. En esta secuela de ferias, se pretende promover entre los trabajadores y pensionistas del Sector Público, créditos hipotecarios que les permitan hacer realidad el sueño de la casa propia, o realizar mejoras, ampliaciones y/o remodelaciones en sus viviendas.

En esta feria, participaron importantes empresas del sector construcción locales, ofreciendo diversos proyectos inmobiliarios a precios muy competitivos, acercando de esta forma la oferta de viviendas a los empleados públicos.





Las 3 P de la Calidad

# Calidad: Un valor dentro de las Empresas

La calidad es la medida de nuestra capacidad para alcanzar nuestros objetivos; previendo las expectativas de los clientes; alcanzándolas y superándolas en todo el proceso de trabajo, desde el momento del pedido hasta la entrega y utilización de nuestros productos, sistemas y servicios. La calidad también es sinónimo de nuestro incondicional apoyo a nuestros empleados en su desarrollo de conocimientos y habilidades para resaltar su propio proceso de mejora de la calidad

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de alguien o cualquier cosa que permite que ésta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. En suma, calidad en esencia lo que hace que una persona o cosa sea lo que es.

## LAS 3 P DE LA CALIDAD SON

### PERSONAS

Con probada capacidad, eficiencia y con deseos de desarrollo.

### PRODUCTOS

Susceptibles de mejora continua; al gusto del consumidor.

### PROCESOS

Referente a los sistemas y procedimientos de ejecución.

## 4 NECESIDADES BÁSICAS DE LOS CLIENTES

Los únicos capacitados para definir lo que es la **Calidad en el Servicio** son los clientes **Internos y Externos**.

## EL PRIMER NIVEL DE SATISFACCIÓN DE UN CLIENTE SE LOGRA CUANDO:

- Mostramos comprensión.
- Los hacemos sentir que son bien recibidos.
- Les ayudamos a sentirse importantes.
- Les proporcionamos un ambiente cómodo y agradable.



LA CALIDAD ES LA MEDIDA DE NUESTRA CAPACIDAD PARA ALCANZAR NUESTROS OBJETIVOS



## ¿QUÉ ES LA CALIDAD TOTAL?

La calidad total es un proceso de involucramiento en todos los niveles y funciones, asegurando con ello que se alcancen todos los requerimientos del cliente e incrementar su satisfacción a través del mejoramiento continuo, en donde todos los colaboradores deben participar activamente.

Recuerde que la persona que define la calidad es el cliente, del cual tenemos que saber sus necesidades. A parte de los clientes externos también existen los clientes internos, los cuales se encuentran dentro de la organización. Desistir de realizar los trabajos con calidad significa que no se da un buen servicio al cliente externo y, por lo tanto, la organización se deshace.

## PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos:

- Calidad es cumplir los requisitos.
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

## BASES QUE APOYAN LA CALIDAD TOTAL

La guía los clientes.  
Sus necesidades  
Preferencias.

Mejoramiento continuo.  
Que mejoras necesitan hacerse.  
Establecer metas claras.  
Establecer controles.

Involucración total.  
Trabajar juntos.  
Administrar su propio trabajo.  
Recoger los logros de los demás.





# ¡Cuidado con el Sobreendeudamiento!

**Si solicitas préstamos en diferentes entidades financieras o, simplemente, utilizas tu tarjeta de crédito sin control alguno hoy tienes apuros para cancelar tus deudas: ¡Cuidado! Puedes ser reportado a las Centrales de Riesgo y quedar impedido para obtener nuevos préstamos.**

Muchas veces se entusiasma, y es más, se siente importante al recibir una llamada de un banco o financiera diciendo que, por ser buen cliente, tiene aprobado un préstamo de suma considerable y a tasas fabulosas. A veces, la persuasión es tal, que sin querer, acepta el desembolso del crédito para invertir en lo que no se tiene planeado. Esto podría generar un remesón en nuestra economía



de datos de la Central de Riesgos. Esta base contiene la información sobre las obligaciones contraídas directamente por el deudor principal y por operaciones de crédito directas que hayan sido solicitadas o aceptadas, expresamente, por los clientes de las instituciones del sistema financiero. Es importante que usted como cliente mantenga un buen historial de crédito para que sus solicitudes se procesen con mayor

al momento de constatar que ese préstamo no puede ser pagado a tiempo y en la cantidad pactada en un inicio, lo que conlleva a ser registrados como clientes morosos y dudosos, pasando a ser reportados a la central de riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros.

## ¿QUÉ ES UNA CENTRAL DE RIESGOS?

Una Central de Riesgos es un sistema de información previsto en el artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que entró en vigencia a partir de mayo de 1994. Esta base informativa es una herramienta de trascendental importancia para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema financiero que operan con los recursos depositados por el público, y que les permite calificar adecuadamente a las solicitudes de crédito que reciben de sus clientes. Todas las instituciones del sistema financiero están obligadas a informar a la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP's, la información requerida para mantener actualizado el registro

de datos de la Central de Riesgos. Esta base contiene la información sobre las obligaciones contraídas directamente por el deudor principal y por operaciones de crédito directas que hayan sido solicitadas o aceptadas, expresamente, por los clientes de las instituciones del sistema financiero. Es importante que usted como cliente mantenga un buen historial de crédito para que sus solicitudes se procesen con mayor

## ¿QUÉ PASA SI ESTOY REPORTADO EN UNA CENTRAL DE RIESGOS?

Es importante mencionar que desde que accedes a un crédito tus datos son registrados a la Central de Riesgos pero no lo debes tomar como algo negativo. La información que registran son: deudas directas, avales, cartas fianza, cartas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, garantías, créditos castigados, falta de pago de luz, agua, etc. Inclusive, puede obtener un reporte ante la SBS, entidad que entrega una copia gratuita, una vez al año, a los usuarios que acuden a sus sedes. Solo debe llevar una copia del DNI. En algunos casos, cobra S/. 6.00 (Seis nuevos soles). Si la información es Errónea: si usted considera que su empresa financiera reportó una información errada, debe acudir a dicha entidad. Si no atienden su reclamo, vaya a Indecopi.

## ¿CÓMO SALIR DE LA CENTRAL DE RIESGOS?

Puede ser que usted haya sido reportado a la Central de Riesgos por moroso o simplemente por error. En este caso, debe hacer lo siguiente:

Realizar la prescripción legal de la deuda. Esto no indica que la deuda desaparezca, pero si la acción de cobrar.

Una vez obtenida la prescripción de la deuda, viene la negociación con la entidad financiera para que reduzca los intereses y moras que le hayan añadido al capital durante el período que no se ha cancelado.

Deberá pagar su deuda total y/o negociar la forma de pago para que luego le entreguen una carta de no adeudo; sin embargo, a partir del momento de la cancelación, usted tiene dos años de castigo en la SBS.

Para reducir el castigo de dos años a dos meses, deberá hacer una cancelación menor de 500 nuevos soles.

## DATOS IMPORTANTES

La mayoría de personas siente un equivocado temor cuando piensa en lo que significa figurar en la base de datos de una central de riesgos. Ésta es una entidad especializada en al-

macenar toda la información posible sobre el comportamiento comercial y financiero de las personas. No solo registran los incumplimientos de pago, sino también el récord de quienes sí atienden sus obligaciones financieras de manera oportuna. Cada vez más empresas revisan estas bases de datos para contratar a un nuevo trabajador.

La Base de datos se actualiza cada mes. Esto ayuda a conocer cómo se comporta un cliente con sus pagos y a predecir cómo será en el futuro.

## OJO: DIFERENCIA ENTRE CENTRAL DE RIESGOS E INFOCORP

La Central de Riesgos incluye los datos de las entidades y bancos que supervisa. La información que ofrecen los Reportes de Infocorp, en cambio, recolectan información de la Central de Riesgos, pero también de todo tipo de empresas. Es decir, en **INFOCORP** figurarán deudas por fuera del sistema bancario. Por ejemplo, deudas a proveedores de servicios de comunicación o proveedores de servicios públicos como agua y luz. Por esto, los informes de Equifax-Infocorp son más completos que los Reportes de la Central de Riesgos SBS.

**¡CUIDADO! PUEDES SER REPORTADO A LAS CENTRALES DE RIESGO Y QUEDAR IMPEDIDO PARA OBTENER NUEVOS PRÉSTAMOS.**





# “Siempre estamos dispuestos a colaborar con quien lo Necesite”

En “Cambiamos Vidas” conoceremos a alguien reconocido por su gran desempeño en el Banco de la Nación, su responsabilidad, puntualidad, actitud positiva y compañerismo, que lo ha convertido, a los largo de los años, en un ejemplo para el resto de compañeros. Conozcamos un poco más de la vida de Julio Daniel Neyra Farje.

El próximo 16 de junio, un colaborador del BN cumplirá 42 años de servicio al banco de todos los peruanos. Durante estas más de cuatro décadas, ha trabajado, mayoritariamente, en el departamento de Operaciones, donde hoy ostenta la Jefatura de la Sección Centralización SUNAT y Aduanas. Julio Daniel Neyra Farje recuerda su ingreso como Auxiliar Bancario como si fuera ayer. Sus compañeros reconocen en él su apego y cumplimiento de los principios básicos enmarcados dentro del respeto, probidad, eficiencia idoneidad, lealtad, justicia y equidad en sus actos; sabiendo transmitir sus conocimientos a quienes tuvo al lado, con el objetivo de lograr la mayor productividad y los objetivos institucionales.

**“EL ENTRENAMIENTO NO ESTÁ A DISCUSIÓN, DEBES INVERTIR EN TU DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL, Y ESO IMPLICA BUSCAR LA MANERA DE ACTUALIZAR TUS CONOCIMIENTOS”**

“Un buen elemento es aquel que entrega lo mejor de sí a la empresa donde trabaja. Intenta contribuir con tus conocimientos y experiencia en favor de su empleo, busca ideas innovadoras que podrían ser aplicables a su actividad diaria”, asegura Neyra Farje.

Entre las mejores recomendaciones que hace Julio a los integrantes de su equipo de trabajo, es que deben entender que pueden dar un plus en la medida que sabe lo que hace. “El entrenamiento no está a discusión, debes invertir en tu desarrollo profesional y personal, y eso implica buscar la manera de actualizar tus conocimientos”, puntualizó.

Todo trabajo exige esfuerzo y dedicación, pero un esfuerzo bien orientado. No hay que trabajar por trabajar, sino que hay que volcarse a una tarea en función de una meta. Bajo esta premisa, Julio Daniel realiza su trabajo diario, con la convicción que al cierre del día se dice con orgullo Tarea Cumplida, esperando los retos que depara el mañana. Casado hace 46 años con Teresa Koch, comparte su vida con sus tres hijos Claudia, Natalia y Julio, así como sus cinco nietos, con quienes disfruta una nueva etapa en su vida. Amante de la naturaleza, la playa y de la buena comida, afirma que sus platos favoritos son el lomo saltado y el ceviche. Entre sus hobbies resalta el fanatismo por la música.

Es obvio que no existe el trabajador ideal; no obstante, todos los meses, conocemos a aquellos quienes en el Banco de la Nación se aproximan a ello. Si tienes alguna historia por compartir, escribe a [prensa@bn.com.pe](mailto:prensa@bn.com.pe) y estaremos gustosos de compartir tus recomendaciones.



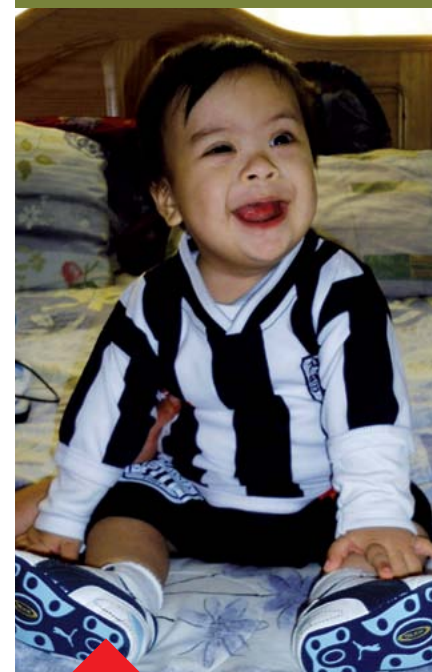
★ **CRISTOPHER STEFANO SUAREZ FLOREZ**  
MAMÁ: CABIRA FLOREZ MARIN  
AGENCIA SAN JUAN DE LURIGANCHO

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)



★ **ÁLVARO GUILLERMO CALANCHA**  
PAPÁ: ALVARO GUILLERMO CALANCHA  
AGENCIA BUSTAMANTE Y RIVERO



★ **SERGIO NICOLAS**  
MAMÁ: DIANA CAROLINA ANTÓN LÉVANO  
AGENCIA CABANA SUR



★ **JADE Y CAMILA ILLESCAS ALFARO**  
ABUELO: MARIO ILLESCAS COTRINA  
SUCURSAL DE HUACHO



★ **JOSÉ FRANCISCO MONTALVO GÓMEZ**  
HIJO DE JOSÉ MONTALVO FLORIÁN  
TRABAJADOR DEL OCI SEDE PRINCIPAL



## Pagos y retiros en más de 1,300 establecimientos afiliados

- Retiro en efectivo.
- Consulta de saldos.
- Depósitos.
- Transferencia entre cuentas del BN.
- Recargas y pago de servicios (Claro y Movistar).
- Pagos varios (universidades, financieras y empresas de producto de belleza), en efectivo y con su Tarjeta Multired Global Débito VISA.
- Pago de Tasas (Digemin, Reniec, MTC, OSCE, INPE, PNP, Poder Judicial).