

nuestro banco



Premio Especial
Mejor Gobierno Corporativo
en Empresas del Estado
2007



Al servicio de todos los peruanos

Pago de Tasas por Internet



Valoramos cada instante de su tiempo

En el Banco de la Nación valoramos su tiempo, por ello, ponemos a su disposición nuestro servicio de **Pago de Tasas por Internet** del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (**Reniec**) y del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (**MTC**).

Si usted cuenta con una tarjeta **Visa** de cualquier Banco afiliada a **Verified by Visa**, ingrese a nuestro portal web: **www.bn.com.pe** y realice sus transacciones de forma rápida, segura y sin costos adicionales, en el link creado especialmente para este servicio (Pago de Tasas MTC y Reniec con tarjeta Visa).

**Somos el banco de todos los peruanos,
somos el Banco de la Nación.**

Tasas Reniec*

- Trámites de DNI y de Partida de Nacimiento

Tasas MTC* (sólo para Lima)

- Licencia de conducir
- Placas de rodaje - Vehículos mayores y menores (asignación y duplicado)
- Récord de conductor

* Costo de la tarifa establecida según entidad.



Para mayor información
acerca de este servicio, ingrese a:
www.bn.com.pe

 **Banco de la Nación**

Editorial

Los primeros 42 años del Banco de la Nación encuentran a nuestra institución en uno de sus mejores momentos. Nunca como hoy nos sentimos más cerca de nuestros clientes. Hoy también sabemos que aún podemos ser mejores, que todavía nos queda mucho por hacer, mucho que crear y mucho que implementar. Día a día trabajamos para que nuestras agencias brinden un mejor servicio que va desde la presentación de cada una de las oficinas hasta la oferta de productos que se adecuan a las necesidades particulares de nuestros clientes y usuarios. Son muchos los motivos que nos llevan a celebrar este 42 aniversario con optimismo y confianza en el futuro de nuestra institución. Basta mencionar que en el último año hemos entregado más de 350 mil Préstamos Multired a un número igual de maestros, policías, catedráticos, médicos, enfermeras, militares, policías y otros. También hemos destinado 500 mil nuevos soles a los micro y pequeños empresarios a través de las Instituciones de Intermediación Financiera, IFIs, con quienes hemos firmado convenios de cooperación. También tenemos acuerdos con la banca privada y con Visa Internacional, gracias a lo cual nuestros cajeros son utilizados por todo tarjeta habiente Visa. Otro logro importante fue el premio al Mejor Gobierno Corporativo que obtuvimos en agosto pasado, además de resultar finalistas en el Concurso Buenas Prácticas Gubernamentales. Para el final de este editorial he dejado una de nuestras principales fortalezas, la más importante, nuestros trabajadores, el compromiso que han asumido con la vocación de servicio del BN es el impulso que necesitábamos como organismo del Estado para salir adelante y demostrar que podemos ser un banco que brinde un buen servicio. Así ha quedado demostrado durante el terremoto de agosto pasado, en la reciente inauguración de la primera Plaza de la Nación en Izcuchaca, gracias a la Fundación Cultural del BN. A mi entender, esto es una muestra del compromiso social que nuestro Banco de la Nación tiene con el país y especialmente con la población a nivel nacional, esta es una muestra de que crecemos como Banco y también como personas.

¡Feliz Aniversario familia del BN!



Humberto Meneses Arancibia
Presidente Ejecutivo



Índice

5

Apoyando a Iquitos

El BN inauguró un nuevo cajero dentro de las instalaciones del MTC de Iquitos.

6

Reconstrucción

El BN trabaja para mejorar el proceso de reconstrucción de la región Ica.

8

Gestión de riesgos

Julio César del Castillo, Gerente del Departamento de Riesgos, escribe en esta edición.

9

Aniversario

El BN celebró sus 42 años con una paraliturgia y una reunión de camaradería.

13

El BN Crece

En Trujillo se inauguró una moderna y completa agencia

14

Red de Agencias

Una red que crece por todo el Perú

16

Agua para todos

En post de apoyar el ahorro de agua, el BN ofrece créditos para mejoras de infraestructura.

Edición redacción y diagramación:

Departamento de Comunicación Corporativa del Banco de la Nación. Dirección: Avenida República de Panamá 3664, piso 8, San Isidro. Teléfono: 519-2164. Correo Electrónico: nuestrobanco@gmail.com

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

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS BANCARIOS SECCIÓN CORRESPONSALÍA

3,361,686,688

NUEVOS SOLES

Importe total de todas las operaciones realizadas a nivel nacional por el Departamento de Servicios Bancarios, Sección de Corresponsalía durante el segundo semestre del 2007.

242,447,844

NUEVOS SOLES

★ Cobró nuestro banco por encargo de diversas empresas privadas y estatales que ofrecen la prestación de servicios básicos tales como agua, luz y teléfono. Por agua se recaudo S/. 930,835.18, por luz 10,459,280.82 y por teléfono S/. 231,057,728.76.



822,251,214

NUEVOS SOLES

★ Cantidad correspondiente a los depósitos simples en moneda nacional realizados a favor de distintas instituciones financieras. Las mismas empresas acumularon un monto de S/. 7,345,996.96 en moneda extranjera.

158,286,612

NUEVOS SOLES

★ Es el monto total correspondiente a los depósitos especiales en soles realizados en el último semestre del 2007 a nivel nacional por encargo de distintas entidades bancarias.

1,899,230,565

NUEVOS SOLES

★ Esta cifra corresponde a la emisión de telegiros durante los meses de julio a diciembre. Esto refleja la gran demanda por parte de los peruanos hacia este servicio. A partir del mes de octubre en el BN se incorporó el servicio de telegiros en moneda extranjera habiéndose atendido hasta la fecha, un importe de \$ 3,092,563.66 entre peruanos de todas las regiones.

Mejoras para escuelas de todo el país

Los colegios del país iniciarán un proceso de reformas, y es que a través de nuestra amplia red de agencias a nivel nacional el gobierno desembolsará dinero para mejorar la infraestructura de 40 mil colegios. Serán 270 millones de nuevos soles que se entregará para el Programa de Mantenimiento Preventivo Básico de Locales Escolares, con miras a que el próximo 3 de marzo, día de inicio del año escolar, nuestros estudiantes cuenten con una enseñanza e infraestructura de calidad.

Este programa atenderá en su primera etapa obras en 40 mil 585 locales, siendo destinados los mayores montos a colegios de Lima Metropolitana, Cajamarca, La Libertad, Ancash, Ayacucho, Huánuco y Cusco.

El Director de la institución educativa, deberá acercarse a las oficinas del Banco de la Nación, para hacer el retiro del monto asignado a su colegio, portando su DNI y copia de la Resolución Directoral que lo nombra o que le encarga el puesto.

Serán dos los representantes de los padres de familia y los alcaldes de la jurisdicción que conformarán el Comité Veedor; ellos se encargarán de la supervisión de los trabajos de mantenimiento y velarán por el buen uso del dinero.





Apoyando el desarrollo

Presidente ejecutivo del BN Humberto Meneses mediante conversaciones con autoridades de Iquitos comprometió ayuda de nuestra institución para el desarrollo de sus pueblos

En el marco del Programa de acercamiento y apoyo al desarrollo de las ciudades del interior del país, el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, llegó hasta la ciudad de Iquitos, donde sostuvo reuniones con altos funcionarios de la región para conocer de que manera nuestra entidad a través de sus servicios puede colaborar para alcanzar el avance de los pueblos.

Durante la visita, el máximo funcionario del BN, quien llegó acompañado del gerente general Oscar Basso y parte de la plana gerencial, realizó un encuentro de trabajo con el presidente regional de Loreto, Iván Vásquez y el alcalde de Maynas, Salomón Abenzur; ambas autoridades expusieron los alcances

de proyectos que permitirán mejorar las condiciones de vida de los habitantes de esa zona.

Meneses anunció la próxima remodelación de la Agencia principal de Iquitos, la misma que, con sus 14 ventanillas y 8 cajeros automáticos realiza aproximadamente 6,000 operaciones diarias; en dicha agencia se tiene previsto ampliar la infraestructura habilitando espacios preferenciales para las personas de la tercera edad; además se instalarán módulos nuevos que mejorarán la atención y la harán más rápida y segura.

Otro de los cambios anunciados en vista de la gran demanda de la agencia de Punchana, es la ampliación de su horario de atención los días sábados de 9 a.m. a 5.30 p.m. y los domingos de 8 a.m. a 2 p.m. Entre los

de Iquitos

servicios a brindar, se realizarán todo tipo de operaciones, además se recibirán los pagos correspondientes al sector Migraciones como el de tasas para

Los pobladores de Iquitos se beneficiarán con el cambio de horario de atención de nuestras agencias los fines de semana

salidas al exterior y emisión de pasaportes.

El Banco de la Nación seguirá ampliando sus oficinas y mejorando su atención en cada rincón del país, además tiene el objetivo de continuar colaborando con el desarrollo de todas las regiones del país, brindando una mejor calidad de vida a todos los peruanos.

Solidaridad con el Sur

Los trabajadores y pensionistas del Sector Público que cuenten con una tarjeta Multired donde se les deposite su sueldo podrán acceder a un crédito de hasta 30 mil nuevos soles

Cuando el 15 de agosto la fuerza de la naturaleza destruyó la zona de Pisco, Ica, Chincha y Cañete, el Banco de la Nación fue una de las primeras entidades en sobreponerse a la tragedia y ofrecer su ayuda a los damnificados. Fuimos el primer banco en abrir sus puertas para que la población de la zona afectada pueda recibir telegiros de sus familiares en otros puntos del país y del exterior. Fue alrededor de nuestra agencia en Pisco donde se reunió la población luego del sis-

mo. Nuestro grupo electrógeno de emergencia fue una de las pocas luces que alumbró la oscura noche del 15 de agosto. Los trabajadores de las agencias afectadas por el terremoto se sobrepusieron a su propio dolor por haber perdido sus viviendas y en algunos casos hasta familiares cercanos, para volver a trabajar y demostrar con ello la profunda vocación de servicio que acompaña a la familia del BN. Ahora, cinco meses después del violento sismo que sacudió la zona sur del Perú, el Banco de la Nación puso en marcha



el Programa Préstamo Multired Reconstrucción que busca beneficiar a cientos de damnificados, quienes perdieron sus viviendas y requieren reconstruirlas para volver a su ritmo normal de vida. Para impulsar este crédito, el presidente ejecutivo del Banco, Humberto Meneses Arancibia, y el ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Enrique Cornejo Ramírez, recorrieron personalmente las oficinas de la zona sur en emergencia y tuvieron contacto con los clientes de nuestra institución para informarles a ellos y a la prensa reunida en las agencias de Ica, Pisco, Chincha y Cañete, las bondades de este nuevo producto. El Préstamo Multired Reconstrucción forma parte de los Préstamos Multired Nueva Generación y brindará créditos a los trabajadores y pensionistas del Sector Público cuyas pensiones y haberes sean depositados en cuentas de ahorro de nuestra institución y que sus viviendas se encuentren en la zona declarada en emergencia por el Gobierno Central, vale reiterar que son Ica, Pisco, Chincha y Cañete.

Los créditos podrán ser de hasta 30 mil nuevos soles y serán entregados con tasas de interés preferencial de 9.00% efectiva, menores a los préstamos entregados a otros sectores, con un plazo de



Desde un primer momento el BN se sobrepuso a su propio sufrimiento para atender a los miles de damnificados que dejó el terrible terremoto de agosto del 2007

pago de hasta 60 meses y con un periodo de gracia de 12 meses. Cabe resaltar que la frecuencia de pago es mensual, mediante cuotas y fechas de cancelación fijas, con opción de prepago y además contarán con el Seguro más Seguro que en caso de fallecimiento o invalidez del titular de la cuenta, no sólo cubre el saldo deudor, sino además se devuelve lo pagado a los beneficiarios, previamente declarados por el titular del crédito.

Los requisitos para obtener el Préstamo Multired Reconstrucción son:

Contar con la Tarjeta Multired

Clásica o la Tarjeta Multired Global Débito afiliada a Visa, el original y copia del Documento Nacional de Identidad, el original y copia de la última boleta de pago, y el original y copia del último recibo de agua, luz o teléfono fijo.

Así mismo, deberán presentar el Presupuesto de Obra, el Certificado Registral Inmobiliario o el Certificado de Gravamen, la hoja resumen Municipal y la Declaración Jurada de Autovalúo y el Certificado Positivo de Propiedad.

El dinero del crédito otorgado por el Banco de la Nación deberá ser utilizado en la reconstrucción del bien y será entregado mediante desembolsos parciales según el avance de la obra, que será certificado mediante informe de un perito designado por el Banco de la Nación. Inicialmente se entregará al cliente el 30% del crédito.

Estado en el que quedaron las instalaciones del BN en Pisco e Ica luego del trágico suceso.





Julio Cesar del Castillo Vargas - Gerente Departamento de Riesgos

Las acciones ejecutadas sin una adecuada evaluación y gestión de riesgos por un departamento o dependencia son las que perjudican seriamente el resultado económico de toda empresa.

La gestión de riesgos: tarea de todos

En todas las dificultades por las que atraviesan las instituciones financieras, se advierte un común denominador: las acciones ejecutadas sin una adecuada evaluación y gestión de riesgos por un departamento o dependencia son las que perjudican seriamente el resultado económico de toda empresa. Esta observación nos impulsa a comprender la importancia de invertir en medidas de gestión de riesgos que garanticen la continuidad de las actividades de la institución en un marco de desarrollo sostenido y seguro.

El rol del Departamento de Riesgos radica en facilitar la existencia de una cultura óptima de gestión de riesgos mediante el desarrollo de procesos adecuados para la identificación, evaluación, cuantificación y monitoreo de los riesgos inherentes a las operaciones del banco, con la finalidad de propiciar las acciones preventivas que amerite cada actividad

en la que se encuentra trabajando nuestra institución.

A nuestras actividades de soporte y apoyo al desarrollo institucional se añade la tarea de adecuación al Nuevo Acuerdo de Capital, Basilea II, en proceso de implementación por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradores de Fondos de Pensiones del Perú, el

El rol del Departamento de Riesgos radica en facilitar la existencia de una cultura óptima de gestión de riesgos

mismo que busca una efectiva administración de los riesgos en todas las instituciones financieras del país. Con el objetivo de cumplir con su tarea, el Departamento de Riesgos se encuentra orientado en tres categorías asociadas a los riesgos crediticios – financieros, operativos y tecnológicos. En términos de gestión de riesgos operativos

y tecnológicos se ejecutan acciones orientadas a cautelar la continuidad de las operaciones del Banco. Por su parte, la gestión de riesgos crediticios y financieros se orienta a establecer mecanismos y métodos que garanticen la adecuada gestión de los recursos financieros del banco dentro de los lineamientos de la Alta Dirección, de las regulaciones de los organismos supervisores y/o estándares internacionales. Adicionalmente, el Departamento de Riesgos tiene bajo su responsabilidad las actividades de Oficialía de Atención al Usuario y Evaluación de Cartera de Créditos, las cuales tienen como función: cautelar el cumplimiento de las normas vigentes de protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario, así como, la de realizar permanentemente la evaluación y clasificación de la cartera de créditos del Banco, y el cálculo de las provisiones específicas, respectivamente.



Paraliturgia de agradecimiento

Aniversario

Una voz de unión se apoderó del corazón de todos los presentes. Alabanzas a Dios salieron de los labios de nuestros trabajadores de la Oficina Principal quienes decidieron salir de sus viviendas más temprano para participar de la Paraliturgia.



Una de las primeras actividades por los 42 años de creación del Banco de la Nación fue la ceremonia de acción de gracias, celebrada el 25 de enero, en la explanada de nuestra entidad principal donde asistieron directivos y personal que labora en la Institución.

La ceremonia religiosa dejó una sensación de paz entre los presentes que no solo agradecieron al Señor por tener la gracia de pertenecer a esta gran familia, sino también elevaron su oración por aquellos compañeros que ya no se encuentran con nosotros. Su recuerdo y las experiencias vividas a su paso por esta institución, con-

Un significativo número de trabajadores del BN asistió a la paraliturgia, muchos de ellos comulgaron en agradecimiento

movieron a más de uno.

En los ambientes se preparó el altar con un mantel liso, donde se colocó un crucifijo y la Santa Biblia. El lugar fue decorado con arreglos de flores blancas como

símbolo de paz. Directivos, plana gerencial y trabajadores de las diversas áreas, entonaron cantos de loas a Dios.

El Diácono Julio Luna quien estuvo acompañado de un pequeño acólito, trajo consigo palabras de armonía y aliento para quienes a diario deben

absolver inquietudes de la población y solucionar problemas de miles de clientes y usuarios en todo el país y así brindarles un eficiente servicio.

Los cánticos y vivas a Jesús resonaban en todo el edificio y se escuchaban con más fuerza durante la Comunión, pues como en una misa de domingo, los trabajadores se fueron acercando lentamente al altar para recibir de manos del Diácono la sagrada hostia.

La Paraliturgia además de derramar bendiciones logró unir mucho más a la gran familia del BN, que a lo largo de sus 42 años ha ido fortaleciéndose a través de sus 408 agencias para brindar un mejor servicio a más peruanos.



42 años al servicio de los peruanos

La noche del viernes 25 de enero quedará en el recuerdo de todos los que conforman el gran grupo humano del BN. Su buen desempeño se refleja a lo largo de sus 42 años de creación



Estrecharon abrazos y apretones de manos. La emoción se dejó notar entre los trabajadores del BN que llegaron hasta el club la Calera para celebrar los 42 años de la Institución. La gran familia del Banco de la Nación logró reunir a los integrantes de este gran grupo humano en una significativa pero emotiva ceremonia de integración al conmemorarse un año más de su creación y servicio al país. Sumamente emocionados los empleados de la oficina principal y de Orrantía llegaban a la celebración. Nuestros amigos de la red de agencias de Lima Metropolitana terminaron rápidamente su ardua labor en las oficinas bancarias para participar

del encuentro, que tuvo como acto principal el reconocimiento a todos los integrantes que conforman nuestro banco, en especial aquellos que desde hace 25,30, 35 y 40 años -en diversos lugares del territorio nacional- se esfuerzan en brindar una mejor calidad en la atención.

El criollísimo Arturo Zambo Caverero acompañado del grupo Sones y Raíces de la Nación se encargó de amenizar y hacer bailar a más de uno; la pista de baile quedaba pequeña ante la participación e iniciativa dancística de nuestros empleados quienes querían compartir con sus amigos un momento de alegría y diversión. La labor que realizan en la institución es más que merecedora de reconocimiento.

El ambiente se preparó y decoró para la ocasión con un estilo "longe". Un tradicional y agradable buffet fue propicio para el evento, la gente se divirtió durante horas conversando y fotografiándose junto a sus amistades.

La ceremonia se inició premiando a los trabajadores que cumplían tiempo de servicio en la Institución con un diploma de reconocimiento entregado por nuestro presidente Humberto Meneses Arancibia y parte del directorio; los aplausos y vivas resonaron en todo el local.

Para incrementar el aire festivo y participativo de la celebración, vino el momento de dar los nombres de las áreas ganadoras del concurso interno realizado para premiar el desempeño sobresaliente de la gestión durante el 2007 y fortalecer la identidad institucional del BN; en este participaron los equipos de trabajo de Red de Agencias y de la Oficina Principal.

El premio a la eficacia operativa fue otorgado a los equipos de Red de Agencias, agrupados en las categorías de Bancarización, Tasa de Crecimiento de Colocaciones de Préstamos Multired, Valor Económico de la Oficina, carga administrativa, y Ausentismo.

Los trabajadores agrupados en diferentes puntos del salón, manifestaron su algarabía lanzando al aire serpentinas y globos; el ambiente



Vista panorámica de la estructura armada en el Club La Calera para la celebración

fue emotivo...todo ellos fueron merecedores de este premio.

Otro esfuerzo reconocido fue la Calidad del Servicio al Cliente Interno. Aquí se premió a las tres dependencias de la oficina principal con mejor evaluación.

Dentro de la ceremonia se hizo un

Los departamentos de Servicios Bancarios, Contabilidad y la División de Seguridad de la Información ocuparon el primer lugar en sus respectivas categorías

reconocimiento especial al personal de las oficinas de Ica, Pisco y Chíncha por la labor realizada tras el devastador terremoto del 15 de agosto, a ellos se les hizo entrega de un trofeo de cristal y un cheque por S/. 2000 a cada uno.

Algunos de los trabajadores premiados por su buen desenvolvimiento en la institución.

Obsequios para recordar

Un fino bolígrafo, un llavero y un pin con el logo del banco fueron los objetos conmemorativos que el personal de Comunicación Corporativa entregó en la puerta de ingreso a todos los asistentes. Estos regalos tuvieron doble función, pues además de tener un valor conmemorativo, incrementaron el sentimiento de unidad dentro del grupo.

En estas ceremonias se suele encontrar a muchos compañeros de la institución y es muy emotivo poder saludar a viejos colegas y conocer a otros nuevos integrantes del equipo.

La celebración por los 42 años de creación del Banco de la Nación cumplió con integrar aún más a sus trabajadores y rendir un merecido homenaje a quienes a lo largo del tiempo vienen dejando todo su esfuerzo y dedicación.



los 42 años del BN



La mesa más entusiasta fue la de nuestros amigos de Contabilidad.



El presidente del BN en compañía de sus principales funcionarios.

Meneses saludó personalmente a cada uno de los asistentes.



Compartimos un grato momento donde la alegría fue el plato fuerte.



Servicios Bancarios y Canales Virtuales compartieron una noche de sana diversión.



La música motivó a todos a bailar en su propio sitio.



El ambiente permitió recordar momentos inolvidables entre los integrantes del BN



Los chicos de Seguridad de Información contagiaron su alegría a todos.



El personal aprovechó la reunión para plasmar su algarabía en una foto del recuerdo.

la División de Seguridad de Información se unió para una divertida imagen.



Las coreografías estuvieron a la orden del día.

las chicas del Departamento de Comunicación Corporativa.



Arturo Zambo Cavero y el Grupo Sones y Raíces de la Nación se encargaron de la diversión





La moderna agencia permitirá agilizar las operaciones bancarias de esa ciudad. Nuestros clientes tendrán otra alternativa de servicio en la zona comercial de Trujillo, pues esta agencia está ubicada en pleno centro financiero.

Unas 90 mil operaciones bancarias realizaría desde su apertura la flamante Agencia Víctor Larco, la misma que se convierte en una de las más modernas y completas del Banco de la Nación. Esta nueva oficina fue inaugurada en una breve pero significativa ceremonia encabezada por el presidente ejecutivo de la entidad, Humberto Meneses Arancibia, en la cálida ciudad de Trujillo, Departamento de La Libertad.

El moderno local, ubicado en plena zona comercial, como lo es la Av. Víctor Larco N° 1243 cuenta con una adecuada infraestructura y 8 ventanillas de atención que permitirán atender con mayor comodidad y rapidez

a nuestros clientes, quienes ya no tendrán que aglomerarse sólo en la Sucursal Principal. El nuevo local cuenta también con un módulo para atender las consultas de la población y un cajero automático que permitirá a los clientes y usuarios retirar dinero con mayor seguridad.

Esta moderna agencia recibirá la constante visita de público tarjetahabientes

nos y turistas. A pocos metros de nuestra oficina se encuentran los locales de la Sunarp, Ministerio de Trabajo y la oficina de Migraciones, además debido a

Contará con vigilancia las 24 horas del día.

La zona donde se ubica la nueva agencia es una de la más concurridas por trujilla-

la cercanía del Balneario Buenos Aires recibe la constante visita de público tarjeta habiente de Visa quienes podrán utilizar el nuevo ATM con total tranquilidad.

Se estima que una de las operaciones que generará mayor demanda sería los telegiros; los habitantes de este lugar prefieren al BN para enviar las remesas a sus familiares por la rapidez, seguridad y el bajo costo que se cobra por el envío.

Con la apertura de esta nueva oficina y sus más de mil puntos de atención en todo el país, incluyendo los lugares más alejados de las zonas urbanas a nivel nacional, el Banco de la Nación continúa su proceso exitoso de expansión y acercamiento a sus clientes.

La Red que crece en todo el Perú



Su personal esta listo desde muy tempranas horas y se encarga de solucionar los problemas cotidianos para mejorar los servicios de atención de los usuarios en todas las agencias a nivel nacional del Banco de la Nación.

Se trata del área de Red de Agencias y como su nombre lo indica, vela por el buen funcionamiento de cada local y mantiene en alto el espíritu de servicio del personal que tiene a su cargo la atención de nuestros clientes.

Los trabajadores de este departamento aseguran que el trabajo es arduo pero satisfactorio.

“La labor es dura en este banco, pero debemos saber que somos un banco de servicios. Siempre lo hemos sido porque trabajamos con el sector más débil y más populoso dentro del sistema financiero. Nosotros pagamos todo lo que es el sector policial, educación y salud. Trabajamos con todas las municipalidades. Si no fuera por nuestro servicio, muchos de los lugares no tendrían existencia ni entidad financiera.”, precisa uno de sus más antiguos colaboradores.

El personal de Red de Agencias, recorre todos los días a primera hora las diferentes agencias asignadas motivando a nuestro personal y diciéndoles que deben seguir mejorando nuestra calidad en cuanto a atención en

Las 408 agencias del BN cuentan con todo el apoyo logístico y soporte técnico garantizando el buen servicio a todos los peruanos

ventanillas. Están preparados para practicar la empatía entre el personal de atención de nuestra entidad y nuestros clientes. Una de las premisas es el de ponerse en el lugar del cliente, ese cliente que esta entre 30 minutos a dos horas en alguna oficina esperando la atención. Hay que com-

prender que ese público que llega a nuestras agencias de diferentes partes del país, con lluvia, frío, calor, polvareda o lo que pueda ocurrirle en el camino, ya ingresa con un ánimo de pelea y lo que nosotros no debemos hacer es responder a ese comportamiento si no darle un servicio que compense ese tiempo de espera.

Esta división del BN, cuenta con un rol de lunes a sábado donde se les indica que agencia se visita de siete a siete y treinta de la mañana. Ofrecen charlas donde se motiva al personal diciéndoles lo que se quiere en la institución como departamento para brindar una mejor calidad de atención a las personas que llegan a nuestras oficinas. El cronograma lo hace la Gerencia. Entre los temas abordados se trata la puntualidad, calidad de atención y ver que las cosas mejoren. Si tie-



nen que permanecer un tiempo adicional se quedan y observan la operatividad del local; si se puede corregir algún inconveniente se soluciona inmediatamente. Si observan que hay afluencia de público en una agencia y en la otra más cercana no, en la camioneta asignada trasladan un receptor/pagador por uno a dos días para solucionar el problema de atención. Así se garantiza que las oficinas cumplan su función de servicios.

En el departamento de Red de Agencias se trabaja con mucha eficiencia y dedicación para que cada día nuestros usuarios, que son muchos a nivel nacional, no se vean afectados con la competitividad. La Gerencia de Red de Agencias, desde el año pasado desarrolla un agresivo programa de actualización y servicios bancarios

Objetivos en red

La Gerencia de Red de Agencias, tiene entre sus principales objetivos los siguientes:

- 1 Incrementar la eficiencia y eficacia de los servicios que presta el BN a beneficio de sus clientes.**
- 2 Incrementar el número de operaciones bancarias en toda la red de agencias.**
- 3 Innovar o crear nuevos productos y servicios bancarios.**
- 4 Brindar capacitación en forma periódica a todos los trabajadores de la red, incluyendo a jefes zonales.**
- 5 Denuncia cero, es decir, cero reclamos.**

para receptores/pagadores, supervisores y jefes de caja, con el objeto de actualizar y uniformizar sus competencias para desempeñar con eficiencia su labor diaria. Red de Agencias, además de una oficina técnica, cuenta con otra de proyectos. Esta, a través de su personal se encarga de organizar la inauguración de próximas agencias, nuevos cajeros y una serie de consideraciones que tienen que ver con el plan departamental, plan de la oficina, que juntamente con las otras áreas se proyecta para que sean ejecutados en el tiempo correspondiente. Al finalizar el año las cuatro zonales han visitado las más de 400 oficinas. En esta área la inspección no se hace selectivamente si no totalmente, porque el Banco de la Nación está a su servicio en todo el territorio nacional.

Programa de Ahorro de Agua en Entidades Estatales



Agua para Todos

El Banco de la Nación entregará créditos para la mejora de infraestructura sanitaria y ahorradores de agua

Para contribuir a la meta del gobierno de dotar de agua potable a todos los peruanos, el Banco de la Nación lanzó un programa de créditos para modificar las instalaciones de agua y lograr un ahorro que permitirá dotar de este servicio a quienes ahora no cuentan con él. Los créditos están dirigidos a instituciones del sector público y del gobierno central y deberán ser utilizados en la compra de dispositivos ahorradores de consumo de agua y en la mejora de la infraestructura sanitaria. Acompañado del ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Enrique Cornejo, el presidente del BN, Humberto Meneses Arancibia, explicó que “este crédito se va a pagar con el ahorro producto de las modificaciones en las instalaciones de agua, las mismas que permitirán reducir el consumo hasta

en un 30%. Si esto se logra el crédito que se les otorgará quedará autofinanciado”. Añadió que el Banco de la Nación se encargará de evaluar las solicitudes de financiamiento presentadas por las entidades y una vez aprobado el crédito se suscribirá el contrato. El programa de Ahorro de Agua pretende guardar mensualmente cerca de 760 mil metros cúbicos de este elemento, lo cual se reflejaría en un ahorro de S/. 1'600,000. Esta cantidad de dinero, a su vez, permitirá que se pueda ofrecer el servicio de agua potable a zonas en las que actualmente no se cuenta con este

servicio básico.

El banco dispone de S/. 50 millones para este tipo de créditos que podrán ser cancelados hasta en 48 meses o en todo caso hasta el término de la gestión de las autoridades y con una reducida tasa de interés del 13%.

Se espera lograr un ahorro de un millón 600 mil nuevos soles mensuales equivalentes a 760 mil metros cúbicos de agua

Sedapal, por su parte, se encargará de identificar a las entidades que participarán en el proyecto priorizando aquellas con mayor volumen de consumo de agua y/o que requieran con urgencia la reparación de su infraestructura sanitaria.

Izq. Muestra de servicios higiénicos ahorradores de agua. Der. Presidente del BN, junto al Ministro de vivienda y autoridades invitadas.



Click Clack!



Primer Conversatorio en Red de Agencias

Con el fin de mejorar el desempeño laboral del Departamento de Red de Agencias se realizó la primera charla de trabajo para tratar temas sobre los lineamientos de desarrollo en el área durante el 2008. A la cita acudieron nuestros funcionarios y los administradores de las agencias de Lima.

BN y CEL de la mano



El presidente Humberto Meneses recibió la visita del decano del Colegio de Economistas de Lima (CEL) Pacífico Huamán Soto y de los integrantes de su Consejo Directivo. En acto simbólico el doctor Meneses juramentó al cargo de Vice decano de esta institución. Le hicieron entrega de una medalla y un diploma en reconocimiento a su desarrollo profesional.



Campeón de Frontón

Johny Pastor, empleado del Departamento de Créditos, fue premiado en las instalaciones del Club Tennis Las Terrazas de Miraflores – sede playa - junto con los mejores frontonistas del 2007 al haber ganado el campeonato en la categoría superior varones dobles del Torneo Nacional de Paleta Frontón Copa “Pilsen Callao” 2007.
¡Felicitaciones campeón!



Visita Inopinada

Hasta la ciudad de Tumbes llegó la comitiva del BN, encabezada por el presidente Humberto Meneses, para realizar una serie de visitas inopinadas a las diversas agencias del banco y reunirse con las autoridades de la zona, con la finalidad de evaluar el apoyo de nuestra institución al desarrollo de la región.



Gente BN

Esta columna está dedicada a todos los trabajadores del BN. Si tienes alguna buena nueva envía tu información y foto a los correos:
ce_corporativa11@bn.com.pe
ce_corporativa02@bn.com.pe

Matrimonios



Joan Carlo Ponce Lazo y Karina Lazo Pimentel. El novio se desempeña como técnico operativo de créditos en el BN. Ellos se casaron el 8 de diciembre del 2007 en la iglesia Santísimo Nombre de Jesús



Gisselle Azabache Robles y Julio Sanchez Armao. La novia se desempeña como encargada del área de recepción del BN. Ellos se casaron el 15 de diciembre del 2007 en la Municipalidad de La Perla.

Bebés BN



Mamá: Alejandra Vásquez de Velasco, Asesora en Gerencia General
BB: Belén
Nació el 31 de octubre del 2007

Logro Profesional



María Lanfranco Figueroa Secretaria del Departamento de Comunicación Corporativa, recibió el título profesional como Licenciada en Educación Primaria el 19 de noviembre del 2007 en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Los 42 años del BN en Trujillo



En la plaza principal de Trujillo con motivo del aniversario del BN, los trabajadores de nuestra sucursal principal en esa ciudad, izaron el Pabellón Nacional. Fue un orgullo para esta gran familia participar en significativo acto.



Navidad en Ilo



Los niños del PRONOEI Virgen de Guadalupe del Asentamiento Humano Villa Progreso de Ilo fueron los beneficiarios de la jornada de solidaridad realizada por los trabajadores de la agencia B de Ilo, quienes les llevaron juguetes, leche chocolatada, mini panetones y un Papa Noel juguetón que se encargó de alegrarles la celebración. Los trabajadores aseguran que ellos fueron los verdaderos beneficiarios.

Marzo 2008



.....

Febrero 2008

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29		

Foto: Eliana Yupanqui Huanca - Agencia "C" Macusani

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
31					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30