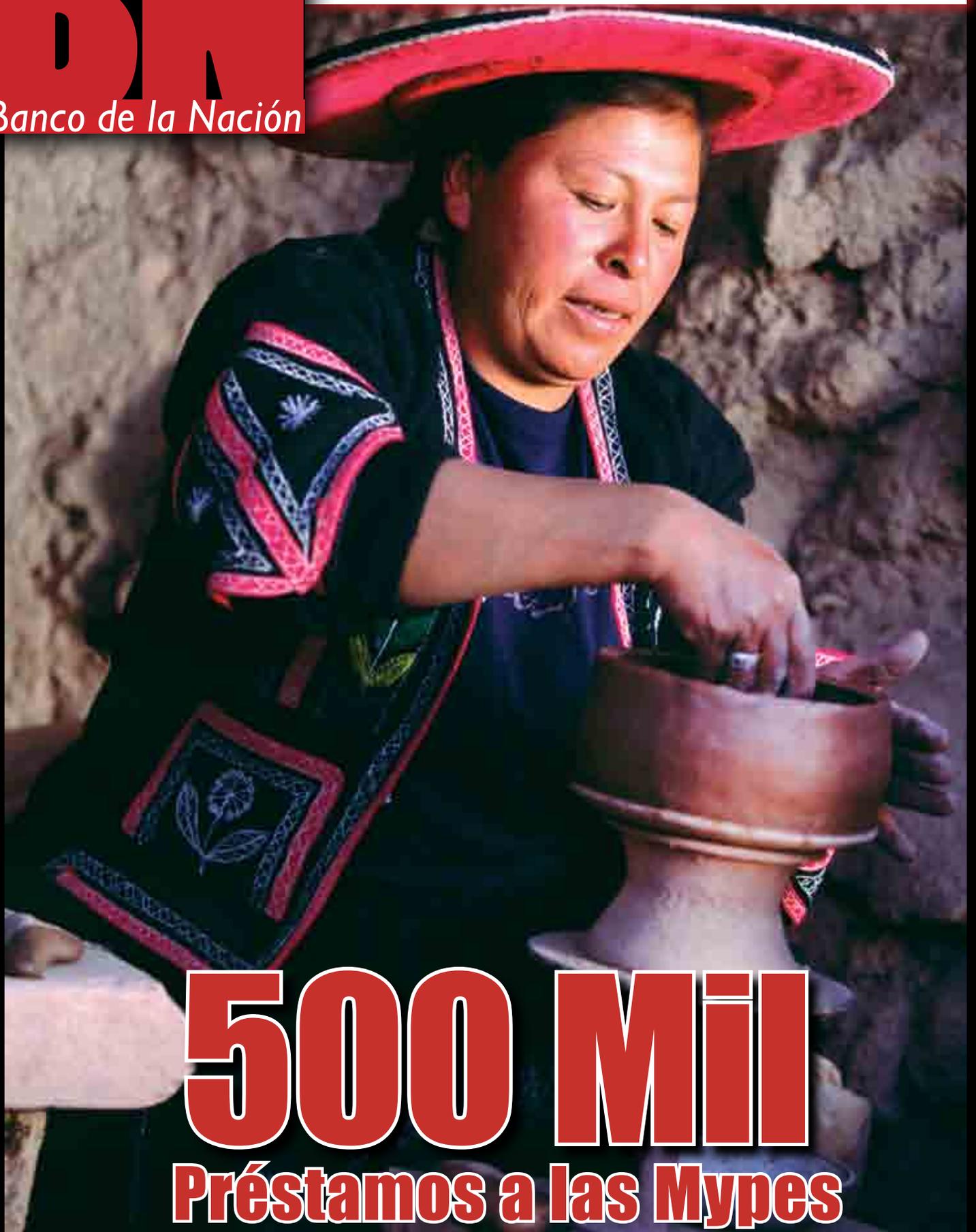


# BN

Banco de la Nación

# nuestro banco



# 500 Mil

# Préstamos a las Mypes

• Marca Perú

• Con Multired viaja y disfruta

• Agencia San Pablo

**3** | **TOP DEL MES**  
Marca Perú



**4** | **CRÉDITO 500 MIL**  
Para las Mypes, en alianza con Instituciones de Microfinanzas



**6** | **BANCO DE CANALES**  
Oficina Especial San Sebastián  
Oficina Especial Santiago  
ATM's Centro Comercial Mega



**8** | **GESTIÓN COMERCIAL**  
Programa Multibeneficios

**10** | **BN AL DÍA**  
Entérese de las actividades del BN durante todo el mes de Junio



**16** | **FRONTERAS VIVAS**  
Agencia San Pablo

**18** | **CAMBIAMOS VIDAS**  
Testimonio de la trabajadora Rosa Zárate



El símbolo de la Marca Perú, a la que llamé "Huella Indeleble Nacional" en reciente publicación, ha sido estampado en el frontis de nuestra sede principal no sólo en apoyo a la campaña de PromPerú, sino en reconocimiento a empresarios y trabajadores que en los últimos cinco años, gracias a la buena administración del Gobierno Nacional, han contribuido a la construcción de una de las economías más sólidas de la región.

En adelante, este logotipo lucirá en todas las fachadas donde opere el Banco de la Nación. Y el mensaje de la campaña, expresado en el atractivo documental que cuenta la historia de conquista a un pueblo llamado Perú en los Estados Unidos, podrá ser apreciado en nuestra red nacional de agencias a través del Circuito Cerrado de Televisión, con una cobertura mensual de más 17 millones de clientes.

Creo, sin embargo, que debemos ir más allá de los resultados que podamos obtener de una extraordinaria campaña de marketing. No basta una sofisticada publicidad. Nuestra misión es seguir construyendo una marca fuerte, un país fuerte, que tenga elementos que nos diferencien de nuestros competidores, en base a la excelencia en la elaboración de los productos y servicios que exportamos.

En este sentido, el Banco de la Nación, gracias a un original modelo de negocio, que crea simultáneamente valor económico y social, que contribuye con efectividad y eficacia al proceso de bancarización con inclusión social, ha logrado sus metas gracias a la labor en equipo del Directorio, funcionarios y trabajadores en general.

En este mes, por ejemplo, en Palacio de Gobierno, con la presencia del Presidente de la República, en alianza con las Instituciones Especializadas en Microfinanzas, el BN cumplió con uno de su más caros compromisos: otorgó el crédito Mype número 500 mil, con asistencia de representantes de financieras, cajas municipales, rurales y edpymes de todo el país.

La cita fue una gran fiesta. En esa reunión informé al país que de alrededor de 6 mil 400 préstamos otorgados a las mypes a fines de 2006, llegamos a la cifra récord de Medio Millón. La noticia no sólo mereció la atención de medios especializados, sino el reconocimiento personal del amigo y banquero Jaime Estévez, ex Presidente del Banco del Estado de Chile, quien tuvo palabras de aliento y reconocimiento a nuestro modelo de negocio.

Y es que no sólo desembolsamos 1,670 millones de nuevos soles, como banca de segundo piso, en el servicio de estas oficinas compartidas a las microfinanzas, sino que en Préstamos Multired superamos las 4 millones de operaciones por más de S/, 10,200 millones, a favor de nuestros clientes: empleados públicos y jubilados.

Hemos crecido. Hemos hecho país. Hemos cumplido con el rol subsidiario encomendado por el Estado, tarea reconocida por los dos gremios más importantes del país, la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales (Confiep) y la Sociedad Nacional de Industrias (SIN).

Sólo estamos a la espera de un anunciado galardón en nuestros 45 años de vida institucional: recibir el Grado de Inversión por parte la prestigiosa clasificadora de riesgo Fitch Rating Ltd. que colocará al Banco de la Nación entre los más grandes en el mundo.

Humberto Meneses Arancibia  
Presidente Ejecutivo

**Foto de Portada:**  
PROMPERÚ

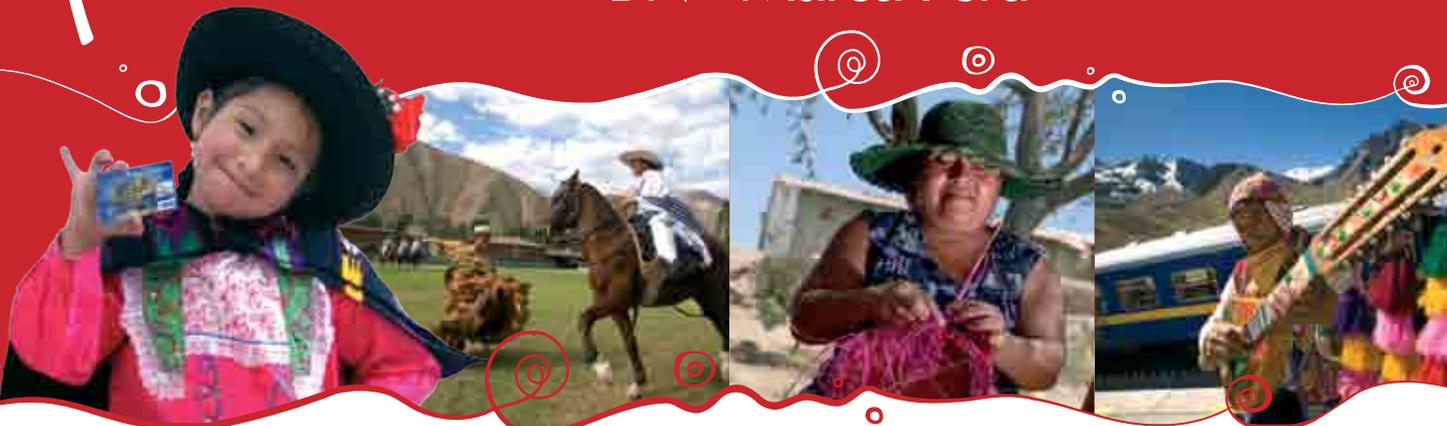
**Edición, redacción y diagramación:**  
Departamento de Comunicación Corporativa  
Banco de la Nación  
Dirección: Avenida República de Panamá 3664,  
Piso 8, San Isidro.  
Teléfono: 519-2000 anexo 12475  
Correo electrónico: lvivanco@bn.com.pe  
**Hecho el Depósito Legal**  
**en la Biblioteca Nacional del Perú**  
**N° 2008-02470**





El Perú es una gran marca y todos estamos  
invitados a ser sus embajadores

## BN - Marca Perú



*Con el objetivo de apoyar el lanzamiento de nuestra marca país, el Banco de la Nación colocó el logotipo "Marca Perú" en el frontis de su Sede Principal. Además, los spots publicitarios de la campaña ya se pueden visualizar a través de nuestro Circuito Cerrado de Televisión. Así, el BN se suma a las instituciones que cumplen con la honrosa misión de ser los embajadores de la marca nacional.*

Unidos por un sólo compromiso, dar a conocer y dejar el nombre del Perú bien en alto. El Banco de la Nación se sumó a la lista de entidades del Estado y empresas en general que en coordinación con la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PromPerú) del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), vienen desarrollando la difusión y promoción de la campaña "Marca Perú".

Fue en la ceremonia de develación del logotipo "Marca Perú", que el presidente ejecutivo del BN, Humberto Meneses Arancibia, expresó su más sincero compromiso de colaborar y velar porque el Banco sea uno de los embajadores de nuestra marca país, pues nuestras oficinas exhibirán este ícono que nos viene distinguiendo a nivel mundial.

Así mismo, a través de la Red de Agencias, ya se encuentra transmitiéndose los spots publicitarios de la campaña, por medio de la programación del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), con lo cual se podrán dar a conocer en las zonas más alejadas del país, donde ostentamos la categoría de Única Oferta Bancaria, ante nuestros más de 17 millones de clientes que, mensualmente, realizan sus operaciones en nuestras oficinas a nivel nacional.

### ¿Qué es una Marca País y por qué es importante?

Una marca País es mucho más que un logo, es el signo que identifica una Nación y la diferencia de las demás tratando de construir, cambiar o proteger su reputación internacional,

con respecto a su imagen en el exterior. Recordemos que los países compiten entre sí, constantemente, por la atención de los turistas, la preferencia de sus productos, servicios y la confianza de los inversionistas.

Es sumamente importante, para atraer nuevos negocios y retener los viejos, impulsar mejoras internas y aumentar la aceptación de nuestros productos, y actúa como bandera de exportación y como promoción de un destino turístico.

Una adecuada campaña brinda una ventaja competitiva a la hora de lograr un mayor recuerdo en el público extranjero, a través de la experiencia personal de tomar contacto con el Perú, pues contribuye a construir nuestra reputación.

Los peruanos estamos destacando a nivel mundial, este es el mejor momento para contarle al mundo lo bueno que está pasando en nuestro país. Identifiquémonos con esta campaña y contribuyamos con el reconocimiento que estamos logrando, pues todos tenemos el orgullo de haber nacido en el Perú.



## 500 Mil razones para confiar en el BN



*El Banco de la Nación cumplió el objetivo trazado: Otorgar 500 mil créditos a las micro y pequeñas empresas (mype) al finalizar el primer semestre del año. Ello pudo ser logrado gracias al éxito del programa crediticio, en alianza con instituciones especializadas en microfinanzas, dirigido a los emprendedores del país. La meta final es incluir a los peruanos no atendidos financieramente y hacerlos parte del crecimiento económico. A más créditos otorgados, cambiamos la vida de más peruanos.*

Los cientos de miles peruanos que decidieron apostar por invertir en negocios propios tienen, en la actualidad, la gran oportunidad de crecer y desarrollarse gracias a los programas de Crédito Mype del Banco de la Nación.

Al respecto, el banco de todos los peruanos, cuenta con convenios de Ventanillas Compartidas con Instituciones Especializadas en Microfinanzas (IMF), para la atención de los pequeños emprendedores, y el Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype), para otorgar líneas de crédito a las IMF's.

### **Ventanillas Compartidas y Promype**

Cumpliendo su labor de Brazo Financiero del Estado, el Banco de la Nación inició su política de impulso a las mype desde el 2006. Aquel año, se promulgó el Decreto Supremo N° 047-2006-EF del 20 de abril, mediante el cual facultó al Banco de la Nación a ejecutar operaciones y servicios con Instituciones Especializadas en Microfinanzas, como edpymes, financieras, cajas municipales y cajas rurales.

A partir de entonces, la entidad estatal comparte sus oficinas y agencias, que están ubicadas en localidades donde es Única

Oferta Bancaria (UOB), con algunas IMF's para que se encarguen de otorgar créditos.

Para cualquier entidad microfinanciera, la posibilidad de ingresar a un nuevo mercado, sin tener que invertir en infraestructura, costos fijos, operativos o tramitar autorizaciones de ley, en lugares donde la competencia es prácticamente inexistente (agencia BN UOB), representa un negocio rentable.

Del mismo modo, el 10 de agosto de 2006, se promulgó el Decreto Supremo 134 – 2006 – EF, con el cual autorizó al Banco





*Al 30 de junio, hubo un registro de 506,206 créditos Mype acumulados desde el 2006.*

de la Nación para implementar el Programa Especial de Apoyo Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype), otorgándole un fondo inicial de S/. 200 millones de nuevos soles para este fin. Mediante este programa, el Banco del Estado otorga líneas de créditos a las IMF, las cuales colocan a las mype, invirtiendo éstas en capital de trabajo y adquisición de activos fijos.

### **Fecha clave**

El pasado 6 de junio fue un día trascendental para el Banco de la Nación, pues entregó el Crédito Mype N° 500 mil. Tal acontecimiento mereció una ceremonia solemne en el Salón Dorado de Palacio de Gobierno, con el Presidente de la República, Alan García Pérez, como anfitrión de la jornada.

“Debo por eso congratularme y felicitar al Banco por este nuevo rol. Este papel diferente, productivo y social que le habíamos señalado ha sido cumplido con eficacia, y de esa manera hemos ayudado al agente fundamental de la producción nacional que es la pequeña y micro empresa, que no tiene la dimensión de las grandes mineras o de las enormes empresas eléctricas o telefónicas, pero tiene a su cargo el volumen más alto de empleos y de oferta de trabajo en el Perú y el tejido social que permite el mayor consumo al interior de nuestra sociedad”, aseguró el mandatario.

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, informó que el desembolso de créditos ascendió a más de S/. 1,670 millones de nuevos soles en créditos a los microempresarios, ubicados en localidades donde no existe oferta bancaria privada.

“Tal como lo pronosticamos hace poco, el Banco de la Nación ha alcanzado la meta. Estamos contribuyendo a que miles de peruanos progresen y salgan de la pobreza. Ya son 500 mil los emprendedores que apuestan por hacer empresa en el Perú”, remarcó el titular del BN, Humberto Meneses.

En otro momento, recordó que el Programa Especial de Apoyo

Financiero a la Micro y Pequeña Empresa (Promype) del Banco de la Nación ha otorgado, por su parte, más de S/. 566 millones de nuevos soles en líneas de crédito a Instituciones Especializadas en Microfinanzas.



### **Crecimiento sostenido**

Sólo en el año 2006 (año en que los programas a favor de las mype comenzaron), hubo 3,706 Créditos Mype desembolsados. Esta cifra incluyó 3,087 créditos bajo conceptos de colocaciones registradas en Ventanillas Compartidas, líneas de crédito del BN para colocaciones y recursos propios de IMF's para colocaciones. Asimismo, incluyó 619 créditos bajo conceptos de Promype y otros tipos de crédito.

Para el 30 de junio de 2011, hubo un registro de 506,206 créditos mype acumulados desde el 2006. Esta cifra incluyó 312,825 créditos acumulados bajo conceptos de colocaciones registradas en Ventanillas Compartidas, líneas de crédito del BN para colocaciones y recursos propios de IMF's para colocaciones. Del mismo modo, incluyó 193,355 créditos acumulados bajo conceptos de Promype y otros tipos de crédito.

Haber logrado otorgar el Crédito Mype N° 500 mil en el primer semestre de este año es un aliciente para que el Banco de la Nación continúe su política en favor de los emprendedores del Perú. El objetivo final es llevar la bancarización con inclusión social a todos los rincones de nuestro país.

# Comprometidos con el desarrollo del Perú



*El Banco de la Nación nunca ha sido ajeno ante el requerimiento de un pueblo por servicios financieros. El avance y crecimiento económico registrado en provincias es evidente y la región Cusco es un buen ejemplo de esto. Por ello, el banco de todos los peruanos, amplía su cobertura en la ciudad imperial, instalando nuevas oficinas y ATM's para la disposición de sus clientes.*

Con la inauguración de dos nuevas agencias especiales en la ciudad del Cusco, el Banco de la Nación asumió un mayor compromiso con sus clientes para brindarles mayores facilidades, sobretodo, cada vez más cerca. Así, la población cusqueña, experimentará un ahorro de tiempo e impulsará su desarrollo comercial, a consecuencia de estos nuevos servicios financieros.

### Oficina Especial San Sebastián

El acto inaugural se desarrolló el pasado 22 de junio, en el distrito de San Sebastián. Está ubicada en la avenida Cusco N° 142. En esta zona, nunca existió presencia bancaria, lo que motivó a que las autoridades de esta jurisdicción, solicitaran una oficina al Banco de la Nación, para que unos 75 mil habitantes, se beneficien de servicios bancarios y no tengan que trasladarse a otro distrito para efectuar sus transacciones. Esta nueva agencia estima atender 17 mil operaciones al mes.

1-	Línea de Dependencia
	Sucursal "B" Cusco.
2-	Población
	75 mil habitantes.
3-	PEA.
	30,533 habitantes.
4-	Promedio de Transacciones
	17 mil transacciones al mes.

### Oficina Especial Santiago

Se localiza en el pujante distrito de San Pablo y alberga a una población de 85 mil habitantes. La citada agencia bancaria funciona en la municipalidad de dicho distrito. Se espera una demanda de 10 mil operaciones mensuales. Aquí, pese a la presencia de banca comercial, existía la demanda de servicios financieros tales como: apertura de cuentas de ahorros, cuentas corrientes, transferencias, Préstamos Multired, telegiros, pago de remuneraciones, créditos hipotecarios, recaudación de tributos, entre otros.

No puede dejarse pasar como desapercibo, el aumento de la presencia del Banco en esta región. Durante el año 2006, la oferta bancaria era muy limitada en el Cusco, pues el panorama de oferta bancaria solo se daba en ciertas localidades.

Dicho escenario de rezago, cambió con la actual administración. Pues, hoy por hoy, Cusco cuenta con 5 agencias: Sucursal Cusco, Agencia Wanchaq, Oficina Especial Corte Superior de Justicia del Cusco, Oficina Especial San Sebastián y Oficina Especial de Santiago.

1-	Línea de Dependencia
	Sucursal "B" Cusco.
2-	Población
	66, 500 habitantes.
3-	Promedio de Transacciones
	15 mil transacciones al mes.
4-	Horario de Atención
	8 am. a 5.30 pm. (Lunes a Viernes)
	9 pm. a 1 pm. (Sábados)

### ATM's Centro Comercial Mega

Colocar dos cajeros automáticos en este centro comercial, constituyó un hecho de vital importancia para la población cusqueña, que cada día llega a realizar sus operaciones comerciales. Así lo expresaron los habitantes de la Asociación de Vecinos de la Cooperativa Santa Rosa, gestores de la puesta en operaciones de los Cajeros Multired en la zona. Con su instalación, miles de pobladores y turistas, que poseen Tarjeta Visa y MasterCard, podrán retirar dinero las 24 horas del día. Ambas máquinas, según cálculos, se tiene previsto atenderán una demanda de 25 mil operaciones.

Asimismo, en el caso de cajeros automáticos, el Banco de la Nación, amplió su número de terminales, ostentando un total de 35 equipos, estratégicamente ubicados. Cabe indicar, que en el 2006, la región Cusco, únicamente, contaba con 16 ATM's. La mayor infraestructura bancaria, ha permitido que la economía de los cusqueños se vea fortalecida.

Entre los servicios que se realizarán en los ATM's se encuentran:

a.	Retiros en cuenta de ahorros en moneda nacional o moneda extranjera, consultas y últimos movimientos de cuenta de ahorros en moneda nacional o extranjera.
b.	Pago de Tasas
-	RENIEC:
	Inscripción / Reinscripción / Actualización de Imagen.
	Renovación por caducidad / Canje LE por DNI.
	Certificado / Constancia Nombres iguales.
	Duplicado DNI mayor de edad.
	Cambio Lugar / Entrega DNI.
-	Ministerio del Interior:
	Antecedentes Policiales.
-	Policía Nacional del Perú (PNP)
	Denuncia Policial.
	Certificado Domiciliario, de Supervivencia y de Mudanza.
c.	Pago de Servicios
d.	Tipo de Tarjetas
	Visa
	Visa Electrón
	MasterCard
	Maestro
	Cirrus



*La población cusqueña, experimentará un ahorro de tiempo e impulsará su desarrollo comercial, a consecuencia de estos nuevos servicios financieros.*



# Viaja y disfruta del Perú con tu Tarjeta Multired



*Hoy, más clientes y trabajadores del sector público, viajan seguros y con mayores beneficios con su Tarjeta Multired Global Débito, gracias a la puesta en marcha del programa Multibeneficios del Banco de la Nación, con la aerolínea Star Up – Star Perú, la empresa de Transporte Turístico Olano S.A. – Oltursa y la de Transportes El Pino S.A.C – Tepsa.*

**D**esde fines de agosto de 2010, el Banco de la Nación hace posible que muchos peruanos puedan hacer turismo y conocer los más bellos atractivos del Perú, pues con un 10% de descuento en la compra de pasajes, podrán maravillarse con las diferentes ciudades y paisajes que le ofrece nuestro territorio, tanto en la Costa, Sierra y Selva.

Los clientes del BN que poseen una cuenta de ahorros, corriente o depósito a plazo, y que cuenten con su Tarjeta Multired Global Débito, ya gozan de estos beneficios y muchos más, pues así lo indica el crecimiento registrado en la venta de pasajes de cada una de nuestras empresas aliadas.

## **Star Perú:**

Siendo una de las aerolíneas consolidadas, a través de sus 14 años de operatividad en el país, el Banco de la Nación entabló lazos comerciales para que nuestros clientes puedan adquirir sus pasajes aéreos y disfrutar de descuentos, conociendo los paisajes que ofrece el Perú.

Desde que se lanzó al mercado este servicio, se han vendido

más de 2 mil pasajes con la tarjeta del BN. Esto refleja un incremento continuo en las ventas y mayor número de usuarios del Banco de todos los peruanos, que viajan al interior del país. Cabe resaltar, que en este mes, se vendieron trescientos setenta y cinco boletos aéreos.

### **Beneficios:**

- 10% de descuento por la compra de pasajes.

### **Consultas:**

- Call Center Star Perú: (01) 705-9000

## **Oltursa:**

Es una empresa pionera del servicio Bus Cama, caracterizada por su calidad de atención. Cuenta con la flota más moderna en el mercado, respaldada por las marcas Scania, Mercedes-Benz, Volvo y carrocerías Marcopolo.

Esta alianza estratégica entre el BN y Oltursa, permitió la venta de 22 mil 610 pasajes, lo que representa un monto de más de Un Millón de nuevos soles. Sólo en este mes, se han vendido 2 mil 439 boletos.

Oltursa ha estimado que para el cierre de 2011, llegarán a superar las 40 mil colocaciones de pasajes.

### **Beneficios:**

- 10% de descuento por la compra de pasajes a cualquier destino.
- 10% de descuento en el servicio Oltursa Cargo.

### **Consultas**

- Call Center Oltursa: (01) 708-5000





## Tepsa

Con más de 58 años brindando el servicio de transporte interprovincial de pasajeros, TEPESA ha recorrido mil y un parajes, desde las playas paradisíacas hacia imponentes cordilleras, pasando por las fronteras de nuestro territorio llegando hasta Santiago, Quito y Caracas.

En Junio, se han colocado cuatrocientos sesenta y seis pasajes y en lo que va del año la cifra asciende a 2 mil 571 ventas. Este índice resulta de la gran acogida que tiene el poder viajar con grandes beneficios pagando con su Tarjeta Multired.

### Beneficios:

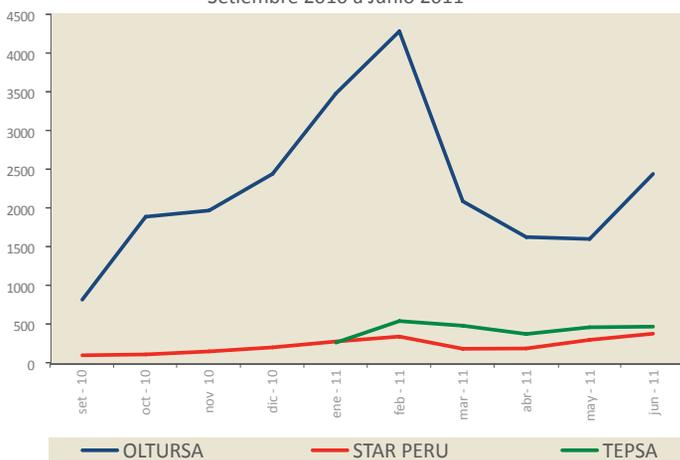
- 20% de descuento por la compra de pasajes ida y vuelta.
- 10% de descuento por la compra de pasajes sólo de ida.
- 10% de descuento en el servicio de TEPESA Cargo.

### Consultas:

- Call Center TEPESA: (01) 202 3535

Sin duda, desde que el Banco de la Nación tuvo la iniciativa de brindar Multibeneficios asociados a la Tarjeta Multired Global Débito, más peruanos, trabajadores del sector público y pensionistas, disfrutan éstos, obteniendo sus promociones y descuentos.

Evolución de Ventas  
Setiembre 2010 a Junio 2011



## “Nuestra razón de ser es la atención al cliente”

Godofredo Alejandro Pérez Quevedo ingresó a laborar al Banco de la Nación, el 10 de junio de 1976, desempeñándose, entonces, en la División de Seguridad de nuestra institución.

A sus 35 años de servicio, ha conseguido posicionar el Préstamo Multired como uno de los productos con mayor acogida por el público, pues brinda las más bajas tasas de interés.

En junio, a consecuencia del trabajo conjunto con sus colaboradores, colocó 110 préstamos. Y desde enero de 2011 a la fecha, han colocado 553 Préstamos Multired. Actualmente, Godofredo trabaja como administrador de la Agencia Multiplaza, ubicada en la avenida Carlos Izaguirre 275 en Independencia.

En el tiempo que viene laborando como administrador de esta agencia, ha logrado potenciar las virtudes y actitudes de sus compañeros, para que puedan atender de forma eficaz a los clientes y, sobretodo, brindarles un servicio de calidad, obteniendo un grupo sólido que busca consolidar metas para el mejor funcionamiento de su agencia.

“Nuestra razón de ser es la atención al cliente. Desde que asumí la administración en la agencia Multiplaza, velo porque cada día nuestros usuarios salgan contentos con la atención que se les brindó. Me preocupo porque mis compañeros de trabajo sepan cómo brindar un servicio de calidad, poniéndose en la situación de cada persona que viene a esta agencia” afirma Pérez Quevedo. En las siguientes ediciones, seguiremos reconociendo la labor de cada uno de los trabajadores que, con su desempeño y esfuerzo, engrandecen nuestro propósito de ser el banco de todos los peruanos.

### Reporte de Préstamos Personales del 01/06/2011 al 30/06/2011

Nombre de Oficina	Nivel Oficina	Nº Préstamos Personales
Multiplaza	Agencia	110
Miraflores	Agencia "C"	81
Amarilis	Agencia "B"	60
Caraz	Agencia "B"	47
Castilla	Agencia "C"	42



# Junio

## 03 Nueva oficina en Corte Superior de Lima Sur

*Atenderá un promedio de 10 mil transacciones mensuales*

El Banco de la Nación abrirá una Oficina Especial en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, ubicada en el distrito de Villa María del Triunfo, para atender la demanda de los cientos de trabajadores y funcionarios de la entidad judicial, así como los miles de pobladores de los distritos del sur limeño, que realizan, regularmente, sus trámites judiciales en esta sede. El presidente ejecutivo del BN, Humberto Meneses Arancibia y el presidente de la Corte Superior de Lima Sur, Pedro Cartolín Pastor, fueron los encargados de suscribir un convenio de cooperación interinstitucional entre ambas entidades, con el cual acuerdan la apertura de esta oficina.

Al respecto, el titular de la entidad bancaria estatal, Humberto Meneses, explicó que se ha proyectado un promedio de 10 mil transacciones bancarias al mes. "Hay que tener en cuenta que, además de los trabajadores y funcionarios de la Corte Superior de Lima Sur, está la población de los distritos que pertenecen al distrito judicial de Lima Sur, que realizan sus trámites en esta sede. Ya no habrá necesidad de salir a buscar una agencia o un cajero Multired para que puedan hacer sus operaciones"; manifestó.

En la Oficina Especial de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, los clientes y usuarios del Banco de la Nación, podrán realizar las principales transacciones del Banco como pago de tasas, giros, transferencias, retiros, depósitos, entre otros. Están exceptuadas sólo aquellas transacciones que requieran la firma de algún funcionario de la entidad financiera.

## 06 Libro de Reclamaciones del Banco de la Nación

*Ceremonia en Palacio de Gobierno*

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, participó en el lanzamiento oficial del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, desarrollado en el Patio de Honor de Palacio de Gobierno. El evento estuvo presidido por el Jefe de Estado, Alan García Pérez, acompañado de representantes de las principales empresas de nuestro país. Durante el evento, Meneses Arancibia destacó el hecho que el Banco de la Nación cuenta con un libro de reclamaciones virtual desde abril de 2002, gracias al cual los clientes y usuarios de la entidad estatal pueden dejar constancia de sus reclamos y recomendaciones respecto al servicio otorgado. "Gracias a este instrumento virtual, el Banco de la Nación puede medir y evaluar técnicamente la calidad del servicio que brinda a su público. Es una razón más para confiar en nosotros"; manifestó.

## BN organiza "Bailoterapia" para sus trabajadores

*Escape del estrés tras jornada laboral*

Pensando en el bienestar y salud de sus trabajadores, la sección Bienestar del departamento de Personal del Banco de la Nación impulsó la programación de sesiones de "bailoterapia" a cargo de instructores profesionales.

Esta actividad deportiva combina el baile y el ejercicio físico a través de coreografías, diseñadas, especialmente, para combatir el estrés y promover la in-

03 Jun.



03 Jun.



06 Jun.



06 Jun.



07 Jun.



07 Jun.



07 Jun.

tegración de los trabajadores del banco. A partir del 7 de junio, las sesiones de "bailoterapia" empezaron a dictarse en la Oficina Principal. Asimismo, a partir del 8 de junio y el 15 de junio, las oficinas de Orrantía y Elizalde, respectivamente, se unieron a estas sesiones. Las clases de "bailoterapia" duran 60 minutos, por cada sesión, de 6 p.m. a 7 p.m.

"El Banco de la Nación ha sido exitoso al haber operado en lugares donde la banca privada, por diferentes razones, no puede entrar; es más, sirvió de puente y trocha para que hoy en día pueda operar con éxito. Además, el Banco de la Nación fue soporte para que numerosas poblaciones, que estaban fuera del mercado, puedan beneficiarse del sistema financiero", señaló Olaechea.

## CONFIEP y SIN destacaron labor del BN

09

*Modelo eficaz y moderno en el rol subsidiario del Estado*

Los más importantes gremios empresariales del país reiteraron que, la gestión del Banco de la Nación, en el cumplimiento del rol subsidiario del Estado, "es un modelo eficaz, eficiente y moderno que permitirá seguir creciendo al país, generando bancarización con inclusión social".

El presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP, Humberto Speziani, explicó que el equipo del BN "no solo ha creado valor económico, sino también inclusión social, en lugares donde son la única oferta bancaria y ahora son mercados para la banca privada. Para nosotros es una gran sorpresa por lo que aplaudimos esa gestión", sostuvo.

Asimismo, coincidió con el presidente de la Sociedad Nacional de Industrias - SNI, Pedro Olaechea, quien en RPP Noticias, citó al Banco de la Nación como prototipo en la tarea subsidiaria del Estado, pues ha contribuido al proceso de bancarización con inclusión social, incorporando a miles de peruanos al sistema financiero nacional.

## Banco de Desarrollo de China confía en el futuro económico del Perú

09

*Nueva misión especial*

El Banco de Desarrollo de China, una de las más grandes instituciones financieras del mundo, cuya envergadura y gestión sobrepasan al Banco Mundial y al Banco de Desarrollo de Asia, expresó su plena confianza en el futuro del país, tras las elecciones presidenciales.

El nuevo director de la misión residente en nuestro país de esa entidad bancaria, Li Jiange, sostuvo una reunión de trabajo con el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia.

"Estamos plenamente convencidos de que el futuro del país está asegurado, porque el Perú seguirá creciendo y, en este sentido, es líder reconocido de la región por el manejo responsable de su economía. Esta confianza acaba de ser expresada por las más altas autoridades de mi país", dijo Jiange.

Cabe señalar, que el BDC, despliega negocios de cooperación internacional y es considerado como el mayor proveedor de préstamos para los negocios de China en el exterior.

Jiange, quien estuvo acompañado de Lin



09 Jun.



09 Jun.

# Junio

Bin y Adriana Su, gerente y asistente de la misión residente en Perú del Banco de Desarrollo de China, informó que, en la cita de trabajo con el Banco de la Nación, se renovaron los convenios y acuerdos en el marco de la XVI Cumbre Asia-Pacífico, suscritos con la finalidad de implementar una serie de proyectos de desarrollo social en el interior del país.

## BN participó en congresos de Microfinanzas

21

*Presentó modelo de negocio mype*

El gerente general del Banco de la Nación, Julio César del Castillo, participó en el Tercer Congreso Nacional de Microfinanzas y el Sexto Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas. Estos eventos fueron organizados por CMS, empresa líder en contenidos e interacción de la industria del crédito. En ambas actividades, del Castillo Vargas destacó la labor que la entidad estatal realiza en el ámbito de los microcréditos, en alianza con instituciones especializadas en microfinanzas. Del Castillo se refirió, sobre todo, a las agencias y oficinas del BN que están ubicadas en localidades donde el banco estatal opera como Única Oferta Bancaria (UOB).

Entre los participantes del evento estuvieron, también, representantes de instituciones y organizaciones como LatinCob, AsarCob, Grupo Scotiabank Perú, FENACREP, Caja Municipal de Sullana, Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, entre otros.

## Pasacalle en el Cusco

*Trabajadores presentaron baile tradicional*

21

Como no podía ser de otra manera, las oficinas del Banco de la Nación de la capital cusqueña se hicieron presentes en el

gran desfile cívico y pasacalle con motivo del Aniversario de la Ciudad Imperial.

En esta actividad, los funcionarios y trabajadores de las empresas e instituciones (públicas o privadas) salen a las principales avenidas y calles a desfilarse, mostrando alguna danza o expresión artística de la región. El desfile cívico empezó a partir de las nueve de la mañana y concluyó a las dos de la madrugada, aproximadamente.

Trabajadores de la Sucursal "B" Cusco y sus dependencias participaron en la actividad, presentando la danza tradicional "Huallata".

## Celebración Corpus Christi

23

*Funcionarios del BN participaron en procesión y misa*

El Banco de la Nación participó en la misa y procesión del Corpus Christi, celebradas en la ciudad del Cusco. El ministro de Cultura, Juan Ossio, el gerente de la Fundación Cultural del Banco de la Nación, Claudio Sarmiento, el subgerente de la División de Prensa e Imagen Corporativa, Luis Francisco Vivanco y el subgerente de la División Soporte Regional VIII, José Constantini, fueron algunas de las autoridades que participaron de la festividad.

Esta celebración religiosa es una de las festividades más importantes del calendario católico cusqueño. Se caracteriza, además de las impresionantes expresiones de fe de los fieles, por la exhibición de lo mejor de las danzas folclóricas y costumbres de la región. Imágenes de santos de tamaño natural salen de los templos de la ciudad y son llevados en procesión hasta la misa principal celebrada en la Catedral.



21 Jun.



21 Jun.



21 Jun.



21 Jun.



21 Jun.

En esta oportunidad, los funcionarios del BN tuvieron el honor de acompañar la procesión de San Antonio, patrón de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. El rector de dicha casa superior de estudios, Víctor Raúl Aguilar, destacó y saludó la presencia de los representantes del banco estatal.



23 Ene.

23 Jun.

24

### MINAM premia ecoeficiencia del Banco de la Nación

*Por segundo año consecutivo*

El Ministerio del Ambiente (MINAM) premió la labor del Banco de la Nación por su preocupación en implementar diversos programas de ecoeficiencia, que tienden a preservar la vida y cuidar el medio ambiente en nuestro país.

La entidad bancaria estatal, se hizo merecedora del "Premio a la Ecoeficiencia Empresarial 2011", por la ejecución de programas amigables que adoptan en el interior de sus oficinas, como ahorro de agua, energía, papel y manejo de residuos sólidos.

La ceremonia se realizó en el Centro de Convenciones del Colegio Médico del Perú, donde participaron diversas empresas del sector público y privado. Allí, el BN obtuvo un reconocimiento por su destacada labor y participación en la preservación del medio ambiente.

Cabe señalar, que el Banco de la Nación aplica sus programas de Ecoeficiencia hace dos años a nivel nacional, capacitando a la fecha al 80% de su personal.



23 Jun.



23 Jun.



24 Jun.

### Equipo de Vóley en Tingo María gana torneo

26

*Continúan lauros deportivos*

El equipo de vóley, integrado por las trabajadoras de la agencia "B" Tingo María del Banco de la Nación, ubicada en la capital de la provincia de Leoncio Prado (Huánuco), consiguió ganar las Eliminatorias Regionales de Vóley Femenino. El torneo se desarrolló en la ciudad de Pucallpa, capital del departamento de Ucayali. Gracias a este triunfo, la delegación deportiva representará al departamento de Ucayali en los próximos juegos nacionales. El equipo está conformado por las siguientes trabajadoras: Patricia Ortega Mazza, Lesly Rondón García, Sandra Ortíz Mateo, Sandra Muños Sisniegas, Jeannete Puma Llerena y Danitza Zeceovich Vela.



# Un Banco de frontera que reafirma la identidad nacional

*Con 14 agencias de frontera, el Banco de la Nación genera cambios en todos los rincones del Perú. En este mes, la entidad bancaria estatal, inauguró su última oficina en una localidad de frontera viva: San Pablo, una nueva muestra del compromiso social y de bancarización pura en proceso.*



Luego de 8 horas de navegación fluvial en el interior de la Amazonía, uno llega a sentir que el tiempo se detiene en el espacio, al ver la altitud de frondosos árboles que emergen de los ríos y un imponente sol que permite apreciar la variedad de flora y fauna que habita en la provincia Mariscal Ramón Castilla, en la región Loreto. Las largas y pesadas 8 horas de viaje con dirección al distrito de San Pablo, permiten valorar las facilidades y comodidades que tienen quienes viven en grandes ciudades y conocen lugares como estos, sólo por turismo o por alguna publicación periodística.

El aprecio de la interminable belleza natural que ostenta Loreto es interrumpido por la precaria situación de aislamiento en la que muchos de sus distritos se encuentran. Las insuficientes vías de comunicación, los mantienen excluidos social y económicamente del resto del país, imposibilitando que los 12 mil habitantes de San Pablo ostenten un desarrollo continuo, ni que se eleve su calidad de vida.

A pesar de la cercanía e influencia del Brasil, por ser una zona de frontera, los techos de las casas tienen banderas bicolores que indican que estamos en suelo patrio, que estamos en el Perú, y que hermanos compatriotas merecen ser acogidos

por el Brazo Financiero del Estado y atenderlos económica y financieramente.

De esta manera, desde el pasado 29 de junio se busca erigir un nuevo y mejor futuro en el distrito de San Pablo. La agencia N°525 del Banco de la Nación abrió sus puertas para atender las necesidades locales y proporcionar facilidades bancarias a sus habitantes, que si bien están alejados geográficamente del resto, están incluidos en la cobertura del Banco que cambia la vida de más peruanos: el Banco de la Nación.

Con un promedio de 2300 operaciones mensuales, esta agencia del BN, busca bancarizar a sus habitantes y de alrededores, evitando que al menos 3700 personas, que representa su Población Económicamente Activa (PEA), no tengan que perder tiempo ni exponer sus vidas en largos viajes, permaneciendo cerca a sus familias y subiendo peñaños en calidad de vida.

El distrito de San Pablo nunca tuvo antes un Banco, y quienes necesitaban de uno, tenían que hacer un recorrido de dos horas con dirección al distrito de Cabalcocha, donde opera otra agencia del Banco de la Nación, que por cierto es el único banco que funciona en la zona, a lo que se le denomina agencia UOB o Única Agencia Bancaria.



“En cumplimiento con nuestras obligaciones como Banco del Estado, continuamos construyendo puentes de desarrollo entre la modernidad y los pueblos y caseríos más alejados de nuestra patria. Gracias a la agencia del Banco de la Nación, el distrito de San Pablo tiene más posibilidades de crecer económicamente”; manifestó la máxima autoridad institucional, Humberto Meneses Arancibia, tras inaugurar la oficina.

La pérdida de dinero, tiempo y la excesiva afluencia de público eran evidentes y contraproducentes. Pero ahora, con una agencia UOB en San Pablo, ir al banco es cosa de todos los días y con todas las facilidades, pues esta agencia cuenta con igual número de características que las que tiene cualquier oficina del Banco de la Nación de las grandes ciudades.

Con servicios como los telegiros, remesas y depósitos, que permiten unir a las familias distanciadas o a los socios en negocios; con productos como Préstamos Multired que hacen realidad la construcción de sueños y satisfacción de necesidades, el Banco de la Nación mantiene el compromiso adoptado desde su creación: “Brindar soluciones financieras con calidad de atención, agregando valor, contribuyendo con la descentralización, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la bancarización con inclusión social”.

Y es esta inclusión la que permite que los más de 29 millones de peruanos seamos llamados como tales, ya sea por vivir en el mismo territorio, jactarnos de las mejores y más

*La agencia N°525 del Banco de la Nación  
abrió sus puertas para atender las necesidades  
locales y proporcionar facilidades bancarias a  
sus habitantes.*

exquisitas comidas, pero por sobretodo, por compartir la Red de Agencias con las que une el Banco de la Nación a todos los peruanos, distribuidas en todos los rincones del país, dispuestas a atender nuestras necesidades financieras, sea cual sea el lugar donde uno se encuentre.

Lo que una vez fue frontera inerte de vida económica y social, ahora es una frontera viva, y con esta agencia San Pablo, vienen a ser 14 las agencias que están dentro del plan Fronteras Vivas que el Banco de la Nación desarrolla con el objetivo de contribuir con la inclusión social y descentralización del país.

En un país distanciado geográficamente, donde las poblaciones viven a veces excluidas, pero donde el espíritu y el deseo de desarrollo es cada vez más fuerte, habrán siempre banderas peruanas flameando de los techos de las casas y un letrero de los mismos colores escrito en letras negras: Banco de la Nación, el Banco que cambia la vida de los peruanos.

# Aún hay brechas de calidad que debemos cerrar



*De acuerdo al Estudio Calidad de Servicios de Atención al Cliente realizado en el 1° trimestre de 2011, la evaluación promedio de los clientes es de 3.8<sup>1</sup>, lo cual es equivalente al 76.3% de efectividad. Este resultado es similar al obtenido en el Estudio de Cliente Anónimo, realizado en el mismo periodo, en el cual el índice de efectividad promedio es del 75%. A continuación un breve resumen de la información más relevante.*

**A**unque ambos estudios fueron realizados con metodologías distintas, obtuvieron resultados similares. Mientras que en el Estudio Calidad de Servicios de Atención al Cliente 2011 se evaluó la percepción del cliente sobre los canales de atención (oficinas, cajeros automáticos, internet, etc.), el Estudio de Cliente Anónimo fue realizado por clientes, previamente capacitados, para evaluar el servicio y el trato al cliente durante la atención.

De acuerdo a los estándares de efectividad, 80% es la calificación mínima de excelencia en el servicio. En el caso del BN, siendo la evaluación promedio igual a 76.3% y 75%, aún hay una brecha por cerrar en la que debemos trabajar en equipo, principalmente la Red de Agencias, Personal, Operaciones y Servicios Financieros, en su calidad de responsables de los servicios/ productos, así como todas las áreas de soporte y asesoría.

En el Estudio de Cliente Incógnito, realizado en las oficinas evaluadas, se pudo observar que la cantidad promedio de ventanillas fue de 13.1, de las cuales solo el 56% de ventanillas estaban operativas, evidenciando la problemática del Banco, asociada a la gestión de los recursos humanos. Al respecto, los "promotores" (66%) y "recibidores pagadores" (72%) cuentan con menores índices de efectividad, en comparación a otros factores como la "infraestructura" (85%) o la "seguridad" (81%).

En este mismo estudio, se obtuvo que el tiempo promedio de espera en cola es de 15 minutos y 42 segundos, y el tiempo promedio durante atención en ventanilla de 2 minutos con 36 segundos. Cabe señalar, que todos los evaluadores realizaron el depósito a una cuenta de ahorros, como parte del protocolo.

Sobre el Estudio de Calidad de Servicios, es motivo de preocupación que la principal razón por la que dicen ser clientes del BN, es que es la "entidad donde le depositan el sueldo" (77%) o "la pensión" (85%), situación que debe alertar al Banco, pues la Ley de

<sup>1</sup>: Escala de evaluación del 1 al 5.



80% es la calificación mínima en el servicio. En el caso del BN, siendo la evaluación promedio igual a 76.3% y 75%, aún hay una brecha por cerrar en la que debemos trabajar en equipo.

Bancarización está vigente. No obstante, hay un 22.3% que considera que es cliente del BN porque es “seguro y confiable”, 14.5% porque tiene “tasas y comisiones bajas”, y el 9.8% porque es “sólido”, entre otras razones menos relevantes.

Desde otro ángulo, las principales desventajas, percibidas por los clientes del BN, son las “colas largas” (54.3%), “atención lenta” (31.6%), el “número reducido de agencias y cajeros automáticos” (13%), y el “maltrato al cliente” (7.3%), etc. Esta situación se explica debido al crecimiento continuo de las operaciones más no de la capacidad operativa de las oficinas, pues como vimos antes, solo el 56% de las ventanillas están operativas.

**Las que destacaron**

Felicitamos a las oficinas de La Perla, Plaza San José, Barranco y Aeropuerto, que se destacan al haber obtenido, en ambos estudios –que utilizaron metodologías distintas-, coincidentemente, calificaciones que superan el 80% de efectividad.

**Ranking de efectividad 2001**

Core CCR: Estudio del Cliente Anónimo 2011

Ranking	Agencias Provincias	Efectividad
1	Ag. Breña	86.0
2	Ag. La Perla	85.3
3	Ag. Plaza Pizarro	85.0
4	Ag. Ayacucho	84.5
5	Suc. Centro Cívico	84.3
6	Suc. San Borja	83.3
7	Suc. Javier Prado	83.0
8	Ag. Barranco	82.5
9	Ag. Plaza San José	81.5
10	Ag. Aeropuerto	80.0

**Ranking de oficinas de Lima**

Directo Investigación y Marketing: Estudio de Calidad del Servicio 2011

Ranking	Agencias Provincias	Satisfacción General
		Promedio ponderado
1	Suc. Chorrillos	4.8
2	Suc. Callao	4.7
3	Ag. Extranjería	4.4
4	Ag. La Perla	4.1
5	Ag. Plaza San José	4.1
6	Ag. Chama	4.1
7	Ag. Aeropuerto	4.1
8	Ag. Barranco	4.0
9	Suc. Lima	4.0
10	Ag. Rímac	4.0
11	Suc. Oficina Principal	4.0

**Ranking de oficinas de Provincia**

Directo Investigación y Marketing: Estudio de Calidad del Servicio 2011

Ranking	Agencias Provincias	Satisfacción General
		Promedio ponderado
1	Suc. Huacho	4.7
2	Ag. Sullana	4.4
3	Suc. Ica	4.3
4	Ag. Punchana	4.2
5	Suc. Cajamarca	4.1
6	Suc. Iquitos	4.1
7	Suc. Tacna	4.0
8	Ag. Urubamba	4.0



**Lo que queda por hacer**

La evaluación de las oficinas no solo mide el desempeño de la Red de Agencias, sino también de toda la organización, pues allí desembocan todos los servicios previos que las otras dependencias le proveen –ya sean de soporte o asesoría-, así como la calidad de los productos y servicios que son formulados y desarrollados por otros departamentos, principalmente: Operaciones, Personal Logística, Servicios Financieros, Planeamiento y Desarrollo e Informática. Por eso, es responsabilidad de todos los departamentos, corregir las deficiencias encontradas y/o incorporar las sugerencias presentadas.

# “Me siento privilegiada de pertenecer a las filas del BN”

*“Gracias al Banco de la Nación he logrado formar una familia estable con práctica de valores, lo que ha permitido darle estudios a mis hijas para que puedan desarrollarse en el futuro como profesionales”. Este es el testimonio de Rosa Zárate, administradora de la agencia BN en Aguas Verdes, al norte del Perú.*

La agencia Aguas Verdes en Tumbes, es una de las catorce agencias de Frontera que el Banco de la Nación opera a nivel de nacional. Aquí, debido al límite con Ecuador, recibe, también, clientes de nuestro hermano país del norte. La particularidad de esta agencia es que representa la puerta de entrada de la banca en el Perú. Atender a clientes peruanos y ecuatorianos convierte, esta peculiaridad, en un desafío administrativo.

Para tal tarea, el Banco de la Nación cuenta con personal calificado, como Rosa Zárate, administradora de la agencia Aguas Verdes. Con 25 años de experiencia laboral en el Banco, Rosa se ha desempeñado en varios cargos. Sus inicios datan en el área de Contabilidad en Tumbes, después fue cajera y, posteriormente, administradora en la agencia de Zorritos.

Trabajadora del BN y madre de familia a la vez, Rosa desarrolla ambos roles con optimismo y resultados palpables. Con una agencia que realiza, aproximadamente, 24 mil operaciones al mes; así como tres hijas, Yuri de 20 años, Anarella de 19 años -quienes se encuentran cursando estudios universitarios- y la menor,

*“Doy gracias a Dios por este trabajo. Gracias a éste, mi familia goza de bienestar y estabilidad económica”.*

Marcela, de 13 años, aún en el colegio, sus actividades no se detienen cuando cierran las puertas del Banco, sino que continúan en casa.

Siente orgullo de pertenecer a una institución que trabaja tanto por mejorar la calidad de vida a miles de peruanos. “Doy gracias a Dios por este trabajo. Gracias a éste, mi familia goza de bienestar y estabilidad económica. El compromiso de dedicarme enteramente al trabajo lo conocen y me apoyan. Comparten mis logros y les cuento mis historias del día”.

Recuerda con gran alegría que, durante la época en la que se desempeñaba como administradora en la agencia Zorritos, tenía que entregar a domicilio el cambio de Tarjeta Multired Clásica a Multired Global Débito Visa. Entonces, en este “delivery”, llegó a un domicilio, dándose con la sorpresa que el cliente era, nada más y nada menos, un profesor de su secundaria. “Sentí una inmensa satisfacción y realización porque me tocó atender al profesor que tantos conocimientos me había impartido”.



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

**ce\_corporativa1@bn.com.pe**

*Rafaela Fiama*



Papá: Rafael García Pastor del Dep. de Serv. Financieros y Mamá: Glenda Aures García del Dep. Red de Agencias

*Sheila*



Papá: Orlando Santivañez Matos Departamento de Red de Agencias

*María José*



Nietecita de: Esther Cornejo Cervantes Sucursal 28 de Julio

*Karole*



Papá: Tomás Pérez Puémape Agencia "C" Huarmaca

*Alexander*



Papá: Rodolfo Jorge Rojas Zevallos Sección Ahorros

*Valeria Ida*



Mamá: Astrid Mayorca Cardich Sección Ahorros

*Ana Lucía*



Papá: Juan Celiz Espinoza Sección Ahorros

*Steffany*



Papá: Miguel Angel Mercado Guarviz Agencia "C" Tongod - Cajamarca

*Valeria*



Nietecita de: Silvia Tello Agencia Pueblo Libre

## *Graduación*

*Laura Mariella Sanchez Lazo*



Felicidades a Olinda Lazo Martínez trabajadora de la Agencia Magdalena y a Oscar Sánchez Hidalgo, trabajador de la agencia Grifo Graco, orgullosos padres de Laura Sánchez Lazo, quién es licenciada en Biología y acaba de ganar una beca para estudiar una Maestría de Genética Humana en Francia.



## De la mano con los emprendedores

Gracias a las alianzas con las Cajas Municipales, Cajas Rurales y Edpymes, el Banco de la Nación ha colocado más de 500,000 créditos a microempresarios peruanos.

Por eso, nos sentimos orgullosos de contribuir y recompensar iniciativas emprendedoras que hacen del Perú un país de líderes.

*Banco de la Nación. Seguimos cambiando vidas.*