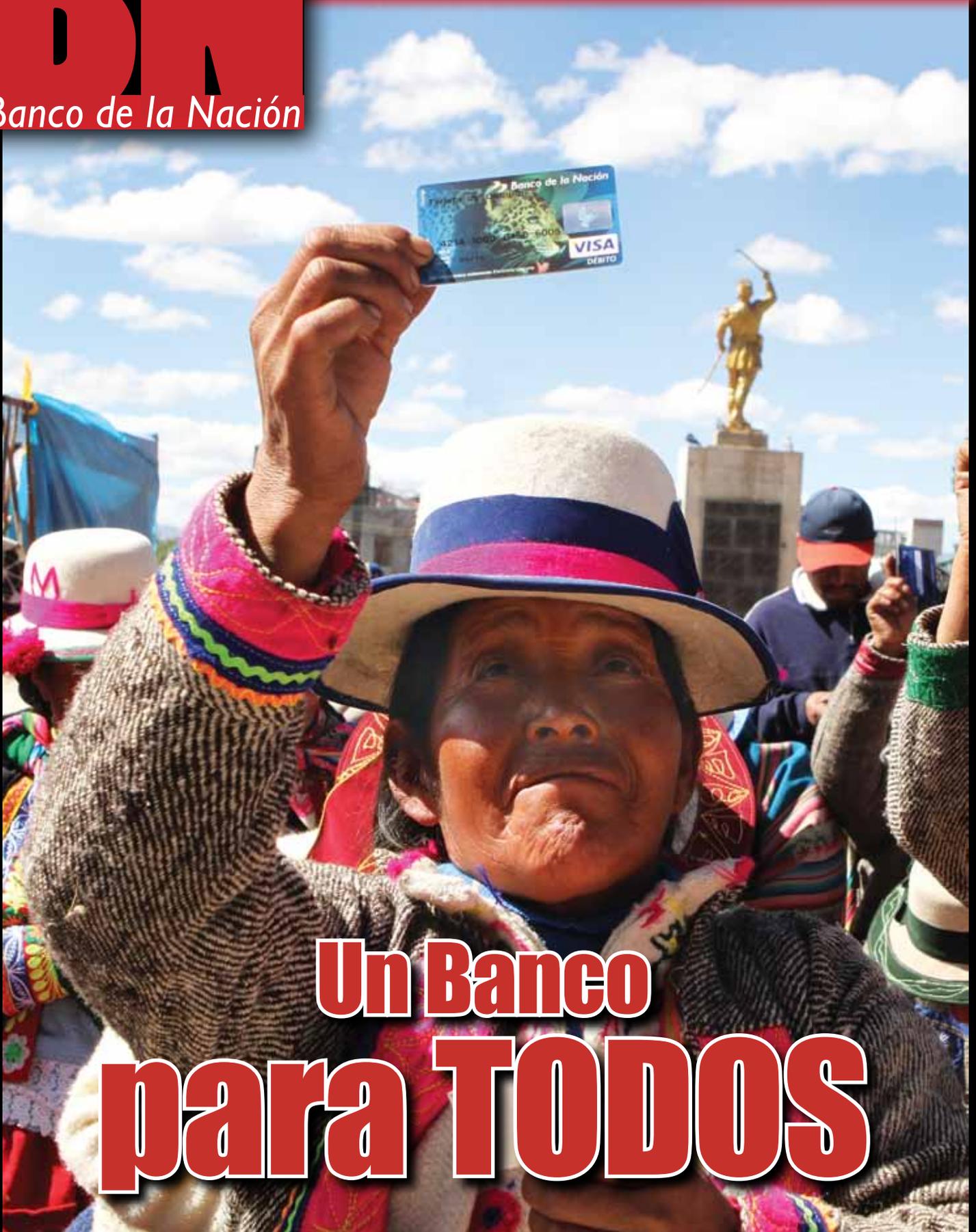


BN

Banco de la Nación

nuestro banco



Un Banco para TODOS

3 **TOP DEL MES**
Promoción del Crédito Hipotecario a nivel nacional



4 **UN BANCO PARA TODOS**
Entrega de Tarjetas Multired en Espinar - Cusco



6 **BANCO DE CANALES**
Inauguración Agencia La Huaca ATM en el Callao



8 **GESTIÓN COMERCIAL**
Nuevas Medidas de Seguridad para Multired Virtual

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



16 **GESTIÓN DEL CAMBIO**
El proceso de aprendizaje en las Organizaciones



18 **CAMBIAMOS VIDAS**
Testimonio de la trabajadora Karla Cecilia Araujo Usseglio

Es muy oportuno afirmar, con legítimo orgullo, que la presente administración del Banco de la Nación ha cumplido sus metas de contribuir, decidida y eficientemente, con el importantísimo proceso de bancarizar con inclusión social en el país, metas y objetivos logrados que han sabido reconocer los más importantes gremios empresariales privados y expertos internacionales.

Es que el nuevo modelo de negocio del banco, crea simultáneamente valor económico y valor social, lo que le ha permitido asumir el compromiso de combatir la extrema pobreza, fundamentalmente en las zonas más recónditas del país, apoyando decididamente a los programas sociales Juntos, Gratitude y Construyendo Perú.

Así, en el programa Juntos que a la fecha cuenta con más de 400 mil beneficiarios, hemos otorgado en un primer tramo 260 mil tarjetas Multired Global de débito a madres campesinas en extrema pobreza para que puedan cobrar un subsidio condicionado y a la vez, mediante la puesta en marcha de un sistema de micro ahorro productivo, puedan ir desarrollando pequeños negocios y, de esta manera, se vayan incorporando al mercado y a la descentralización productiva del país.

Sin embargo, mención aparte merece dar a conocer, una vez más, como uno de los objetivos fundamentales de este gobierno, el fortalecimiento y formalización de las MYPES, principales proveedoras de empleo en el país, lo que ha irrogado un desembolso aproximado de 1,650 millones con fondos de las instituciones especializadas en microfinanzas y del Banco de la Nación y ha beneficiado a más de medio millón de microempresarios durante estos cinco años, habida cuenta que a fines de 2006 se habían otorgado 3,706 préstamos.

Estas metas y logros, debemos recalcar, no hubiesen sido posible de implementar y alcanzar si no hubiésemos sellado la alianza estratégica con las IFI's, es decir, cajas municipales, rurales y edpymes, quienes son los especialistas, cuentan con la experiencia y están preparadas para el proceso de otorgamiento de estos créditos y a quienes también hemos otorgado todas las facilidades y tecnología de punta en nuestras agencias seleccionadas, lo que les permite reducir sus costos operativos y con ello, a su vez, reducir los intereses cobrados a las micro y pequeñas empresas.

El modelo original de alianza estratégica entre el Banco de la Nación y las instituciones dedicadas a las microfinanzas está diseñado en base a nuestra propia realidad que no es exactamente igual a la existente en países hermanos y vecinos.

Confiamos pues en este nuevo modelo de negocio que son en la praxis el resultado de la acción de las asociaciones público-privadas, hoy en día tan en boga en las finanzas internacionales.




Humberto Meneses Arancibia
Presidente Ejecutivo

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

Tener casa propia ya no es un sueño... Es una realidad!



Contribuir a mejorar la calidad de vida de miles de peruanos es uno de nuestros principales objetivos. Por eso, el Banco de la Nación puso a disposición de todos los pensionistas y trabajadores del sector público, el Crédito Hipotecario, que hasta la fecha ha beneficiado a centenares de clientes que hoy en día cumplieron el sueño de tener su casa propia.

Los Créditos Hipotecarios del Banco de la Nación, a través de sus tres modalidades de acceso: Compra de bien terminado y bien futuro – mejoras, ampliación y/o remodelación – y traslado de deuda hipotecaria, han logrado colocar más de 33 millones de nuevos soles. Estas cifras representan un impulso a seguir contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros miles de clientes. Actualmente, nuestros Centros Hipotecarios, comprendidos entre nuestra extensa Red de Agencias, a lo largo y ancho del país, brindan al público todas las facilidades para permitir el tan ansiado financiamiento que los convertirá en dueños de un inmueble propio.

Desde el lanzamiento de esta plataforma de servicios financieros en el mes de julio del año 2009, a la fecha, 255 familias han podido comprar sus viviendas, mientras 316 mejoraron, ampliaron y/o remodelaron sus actuales domicilios, razón que nos lleva a seguir apostando y apuntar a colocar un promedio de más de mil créditos hipotecarios, para el cierre de este año.

Si usted desea solicitar un Crédito Hipotecario, tenga en cuenta que:

- El uso del crédito solicitado en la modalidad de Compra de Bien Terminado, se podrá utilizar para la adquisición de viviendas inscritas en los Registros Públicos, mientras que en la Compra de Bien Futuro se hará efectivo para adquisición de viviendas que se encuentren en construcción, en planos (Proyectos Habitacionales) o en proceso de Inscripción (No Independizados) también en los Registros Públicos.
- Así mismo y bajo las dos modalidades descritas anteriormente, usted podrá obtener un monto de financiamiento desde

S/. 15,000 hasta S/. 250,000 nuevos soles. Es decir, un porcentaje de hasta 85% del valor de tasación o precio de compra-venta (el que resulte menor); con un plazo de pago máximo de 25 años y un periodo de gracia de hasta de 180 días (6 meses).

- Por otro lado, en la modalidad de Mejora, Ampliación y Remodelación, usted podrá solicitar un crédito desde S/. 10,000 hasta S/. 75,000 y podrá acceder inclusive al 100% del presupuesto, sin exceder el 50% del valor de tasación del inmueble; con un plazo de pago máximo de 10 años y un periodo de gracia de hasta 90 días (3 meses).
- Las tasas de intereses oscilan entre el 8.0% y el 10%, dependiendo de los años en que desee financiar su préstamo.

Ahora que ya está informado, ¿Qué espera?, acérquese a la oficina de Créditos Hipotecarios más cercana.

Centro Hipotecario BN

Avenida Javier Prado Este N° 2499 San Borja (Costado del Museo de la Nación)

Otros en Lima y Provincias:

Agencia San Juan de Lurigancho	Sucursal Chiclayo
Agencia Tarapoto	Sucursal Huancayo
Agencia Tumbes	Sucursal Ica
Oficina Especial Créditos Centro Cívico	Sucursal Iquitos
Oficina Especial Créditos Callao	Sucursal Oficina Principal
Oficina Especial Créditos San Borja	Sucursal Piura
Oficina Especial Créditos Comas	Sucursal Pueblo Libre
Sucursal 28 de Julio	Sucursal San Juan de Miraflores
Sucursal Arequipa	Sucursal Tacna
Sucursal Cusco	Sucursal Trujillo

260 mil madres JUNTOS ya tienen Tarjeta Multired

Ellas jamás pensaron que algún día operarían aquellos aparatos raros que sin razón alguna expedían dinero. Ellas nunca imaginaron que sus vidas cambiarían tanto con un plástico pequeño. Ellas, ahora, son mujeres líderes que ejercen el control de su tiempo porque ya no necesitan hacer largas colas en días específicos para cobrar el subsidio del programa JUNTOS, sino que su Tarjeta Multired le abre un nuevo mundo de beneficios.

Fidela Hancocallo, madre líder del distrito de Coporaque, provincia de Espinar, Región Cusco, es bastante conocida, no sólo por sus más de 2 mil compañeras JUNTOS que lidera, sino por millones de peruanos, que ven en ella reflejados, su ímpetu y afán de superación. Precisamente, Fidela fue la madre del Programa JUNTOS que simbolizó la entrega de la Tarjeta Multired a un grupo nutrido de mamachas apostadas todas en la Plaza de Armas de la provincia de Espinar, el pasado 17 de mayo.

Hasta allí llegaron más de dos mil madres, quienes agradecieron el apoyo del banco de todos los peruanos por incorporarlas al sistema financiero nacional, a través de las tarjetas de débito y el programa de microahorros. Desde meses atrás, ya vienen siendo educadas respecto a los beneficios y la seguridad que representa un banco para la custodia y administración de su dinero. Por ello, en programas piloto en Coporaque (Cusco) y San Jerónimo (Apurímac) cada vez más madres JUNTOS se incorporan al programa de microahorro.

En total, serán 260 mil madres JUNTOS que a nivel nacional, apostadas en las localidades de mayores índices de pobreza, portarán sus Tarjetas Multired Global Débito Visa para el retiro de efectivo en los Cajeros Multired y la Red Nacional de Agencias del Banco de la Nación, en el momento que lo requieran.

“Estas tarjetas Multired les permitirán retirar su dinero cualquier día del año, sin la necesidad que lo hagan en una agencia, sino a través de los más de 700 cajeros automáticos que tenemos a su disposición. Son Débito Visa, así que al igual que cualquier turista, podrán usarlas en todo el Perú y el mundo”, señaló el Presidente del BN, Meneses Arancibia.

A la actividad asistieron el director ejecutivo del Programa Juntos, Iván Hidalgo Romero, el alcalde de la provincia de Espinar, Oscar Mollohuanca Cruz, y el alcalde del distrito de Coporaque, Fidel Salas Suni.

A su turno, Mollohuanca Cruz solicitó al Banco de la Nación que ponga en funcionamiento una nueva oficina en su comuna, en vista del volumen de operaciones registrado



*Cada vez más madres
JUNTOS se incorporan
al programa de
microahorro.*

y el comercio ascendente. Para ello, aseguró su disposición de ceder un local municipal para la edificación.

Operaciones en ATM

Fidela, junto con algunas de sus compañeras, demostraron su destreza en el manejo del cajero automático. Ellas retiraron fondos de sus cuentas de ahorro para realizar algunas pequeñas compras en la feria de productos, instalada en la Plaza de Armas local.

Luego, se armó la fiesta y cientos de danzantes celebraron la buena nueva con bailes locales. Todos se hermanaron y al unísono reconocieron que era un momento que pasaría a la historia en sus vidas.

Microcréditos "JUNTOS": La Semilla

De otro lado, la máxima autoridad institucional anunció la próxima puesta en marcha de un programa piloto de créditos productivos para las beneficiarias del subsidio bimensual de S/. 200 nuevos soles.

"Aquellas madres que hayan empezado a ahorrar en el programa de microahorro, ya conocen las ventajas de dejar su dinero, capitalizando intereses. Hoy serán ustedes las primeras que participen de un piloto de créditos productivos, que podrán usar para sus pequeños emprendimientos y así mejorar aún más su calidad de vida", sostuvo Meneses Arancibia.

Periplo desde Lima

Llegar a Espinar implicó el traslado desde tempranas horas en avión al Cusco. Posteriormente, partir por carretera y recorrer 244 Km. desde la capital imperial. Ascender hasta los 3927 msnm., donde predomina la geografía de la puna o jalca, y aclimatarse a su temperatura media, que está entre los 7 y 8 °C.

Esta provincia comprende los distritos de Sauri, Condoroma, Coporaque, Ocoruro, Pallpata, Pichagua, Suykutambo y Alto Pichagua. Es también llamada Nación K'ana, y corresponde a una de las trece que conforman la región Cusco.

En total, serán 260 mil madres JUNTOS que a nivel nacional, apostadas en las localidades de mayores índices de pobreza, portarán sus

*Tarjetas Multired Global
Débito Visa.*



Inauguramos Moderna Agencia en La Huaca - Piura



Para orgullo de sus pobladores, el distrito La Huaca amaneció, desde el pasado 11 de mayo, más alegre que nunca, pues, entre cantar de gallos y brisa marina, los vecinos pudieron atestiguar la inauguración de una importante agencia del Banco de la Nación, como jamás antes imaginaron.

El distrito de La Huaca fue creado por ley el 21 de junio de 1825, hace 186 años. Pese al paso del tiempo y el incremento de su población, nunca contaron con una oferta bancaria en su jurisdicción. Fruto a la insistencia de sus autoridades locales, hoy el Banco de la Nación abrió sus puertas para beneplácito de sus vecinos.

Para la apertura de esta nueva oficina, llegaron hasta el distrito La Huaca, el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia y el viceministro de Gestión Pedagógica, Idel Vexler Talledo, este último natural de este pujante distrito norteño.

También participaron el alcalde de La Huaca, Juan Carlos Acaro Talledo; el alcalde de la ciudad de Paita, Porfirio Meca; la directora regional de Educación, Aurelia Pasapera; el director regional de Salud, Héctor Rodríguez Baster, además de decenas de vecinos, quienes se apostaron en el frontis, pese al calor que revelaba el día.

El Presidente Ejecutivo del BN, Humberto Meneses Arancibia, aseguró que la actual administración desplegó sus máximos esfuerzos para promover la bancarización e inclusión social de localidades jamás antes atendidas.

“En el Banco de la Nación trabajamos siempre para descentralizar nuestras operaciones y capacidad de atención, de manera que lleguemos a los pueblos más alejados del país para brindarles servicios financieros a su gente. Esta nueva agencia, estoy convencido, se convertirá en un pilar y herramienta para el impulso, progreso y desarrollo local”, señaló Meneses Arancibia.

Con este nuevo canal de atención, todo morador, cliente y público en general de La Huaca, ya no tendrá que trasladarse hasta las ciudades de Paita o Sullana para realizar sus operaciones bancarias. En la nueva agencia podrán hacer todo tipo de transacciones, tales como: envío y recepción de telegiros a nivel nacional, pago de remuneraciones a empleados públicos, apertura de cuentas de ahorros, apertura de cuentas corrientes, transferencias, depósitos judiciales, Préstamos Multired, créditos hipotecarios, entre otros servicios.

En este nuevo punto de atención se estima atender un promedio de 4,000 operaciones en forma mensual, ello debido a que en la zona, unas 3,600 personas se desenvuelven



con éxito en sus actividades, destacándose el movimiento productivo en áreas del comercio, industria, pesca y construcción, fundamentalmente.

Los pobladores de La Huaca agradecieron al viceministro de Gestión Pedagógica, Idel Vexler Talledo, por su apoyo y permanente empuje para la puesta en marcha de las operaciones del banco de todos los peruanos en su zona.

“Antes, no existía ninguna institución financiera, lo que ha traído consecuencias de atraso a nuestro querido distrito. Somos gente que quiere salir adelante y forjarse un mejor futuro. Con la llegada del Banco de la Nación, tendremos acceso al sistema bancario, a un mundo globalizado, que tanto hemos reclamado”, aseguró Vexler Talledo. Jurisdiccionalmente, La Huaca está organizada en 9 caseríos: Pucasalá, Buenaventura, El Portón, Nomara, Fátima, 31 de octubre, Miraflores, Santa Rosa y Macacará. Son alrededor de 12 mil pobladores que serán atendidos por la banca pública.

Entre los atractivos locales destacan el Museo Privado Elba Aranda de Sarango, el cual abre sus puertas a todo aquel que desee conocer el Perú antiguo. Puede encontrar restos fósiles de la era paleontológica, o el periodo del pleistoceno. Este museo es visitado por muchos arqueólogos del Perú y del mundo. Por otro lado, en cuento a la presencia del Estado, se encuentran instituciones del sector educación, salud, Policía Nacional, Gobernación y juzgados de Paz.

En buen romance, todos los lugareños de La Huaca están prestos a desarrollar un sistema de producción y una economía propicia para la inversión privada y el apoyo público. Con el Banco de la Nación, se pone la primera piedra de esta nueva etapa.

ATM en Poder Judicial del Callao

A la ceremonia, asistieron el ministro de Transportes y Comunicaciones, Enrique Cornejo Ramírez, el titular de la Corte Superior de Justicia del Callao, Daniel Peirano Sánchez y el presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia. El ATM del Poder Judicial del Callao se encuentra operativo desde el pasado 19 de abril de 2011, registrando un promedio de 130 operaciones diarias hasta el momento. “Tenemos proyectado registrar un promedio de casi 4 mil transacciones bancarias al mes en este cajero”; informó Meneses Arancibia.

A través del ATM del Poder Judicial del Callao, los clientes y usuarios del BN podrán realizar operaciones como retiros de cuenta de ahorros en moneda nacional y extranjera, consultas sobre movimientos bancarios, pago de tasas de instituciones públicas y pago de servicios como telefonía fija, telefonía celular, cable, entre otros. Además, todos los tarjetahabientes Visa y MasterCard de cualquier banco, nacional o extranjero, también podrán disponer de efectivo a través de éste y toda la Red de Cajeros Multired del Banco de la Nación.

*En este nuevo ATM
Multired se estima atender
un promedio de 4,000
operaciones en forma
mensual.*



Nuevas Medidas de Seguridad para Operaciones por Internet



Sus operaciones por Internet, estarán más seguras. El Banco de la Nación buscando su tranquilidad y confianza al momento de realizar sus transacciones con la tarjeta Multired Visa Débito por nuestra Banca Virtual, implementará la tarjeta de coordenadas y el token de seguridad. Conoce aquí los beneficios de estas dos nuevas herramientas que tenemos para ti y que próximamente estarán a tu plena disposición.

El Banco de la Nación viene desarrollando nuevas herramientas para proteger sus fondos, y de manera especial, sus operaciones a través de nuestra Banca por Internet. Desde cualquier computadora en su oficina, domicilio o donde quiera que se encuentre, podrá realizar sus transacciones con total confianza, ya sea el pago de servicios de cable, telefonía fija y celular, agua, luz, transferencias, pago de tasas, entre otras operaciones.

Precisamente, meses atrás, el Banco de la Nación incursionó con el uso del Sello de Seguridad, como una medida adicional a la clave de 4 dígitos de la Tarjeta Multired, así como a la clave de 6 dígitos para operaciones en la Banca Virtual.

Hoy, dos mecanismos de vanguardia vienen terminando su implementación interna para ponerlos a disposición de nuestros clientes. En "Nuestro banco" se los adelantamos, para que, sobre todo, conozcamos algunas de sus características.

Lo importante es familiarizarnos con estos nuevos mecanismos de seguridad para operaciones y los asumamos como una herramienta vital para el cuidado personal de nuestro dinero.

Tarjeta de Coordenadas

Es una tarjeta de plástico que contiene una serie de números, ordenados en forma de coordenadas. Las filas están tituladas con números ascendentes a partir del 1 y las columnas con letras ascendentes, alfabéticamente comenzando desde la A. Para ello no requiere memorizar ninguna clave.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	11	47	74	85	58	96	69	45	54	01
2	21	28	25	52	23	32	63	42	64	91
3	23	72	58	44	33	20	52	46	82	97
4	45	27	42	84	44	02	48	31	85	84
5	18	19	03	46	55	45	25	47	52	85
6	16	91	15	08	66	69	63	52	41	58
7	89	46	99	50	77	15	36	58	69	25
8	99	28	35	52	88	05	50	11	45	47
9	44	28	47	85	78	74	47	58	74	85
10	66	86	85	14	04	89	28	47	12	77

El BN nunca solicitará más de una coordenada por acceso/operación. En caso de pérdida o robo comunicarse a nuestra Mesa de Consultas, Línea Gratuita o Página Web.

Asimismo, la Tarjeta de Coordenadas es un segundo factor de autenticación, es decir es la segunda clave que te pedirá Multired Virtual para que puedas realizar tus operaciones.

Esta clave que ingreses tiene una característica particular, es dinámica, lo que quiere decir que no siempre será la misma,

cambiará cada vez que desees realizar una transacción, para ello se te entregará una tarjeta.

Funcionamiento

- La Tarjeta de Coordinadas posee al reverso una matriz de cien (100) coordenadas, organizadas en diez (10) columnas y diez (10) filas. Las columnas están marcadas con letras y las filas con números.
- Cada vez que haga una transacción en línea tendrá que ingresar una coordenada que se le solicitarán para hacer transacciones. Nunca se le requerirá más de una coordenada.
- El sistema le solicitará que confirme su operación ingresando una coordenada determinada, supongamos que le solicite la coordenada F6.
- El cliente deberá buscar la columna correspondiente a la letra F y la fila correspondiente a la 6, al realizar el cruce de ambos obtendrá un número. Éste deberá ingresarlo en Multired Virtual y con ello podrá realizar la transacción.
- Si un cliente necesita realizar varias transacciones, el sistema les solicitará por cada una de ellas una clave de la Tarjeta de Coordinadas.

Recomendaciones de seguridad

La tarjeta es de uso personal. El banco no le solicitará sus claves de la tarjeta de coordenadas vía correo electrónico o teléfono.

Token de Seguridad

Es un dispositivo electrónico que se le otorga al cliente para facilitar el proceso de autenticación antes de realizar sus operaciones por la Banca Virtual. Son de tamaño pequeño y pueden ser llevados en el bolsillo o la cartera y son normalmente diseñados para atarlos a un llavero.

Asimismo, los tokens de seguridad generan un código aleatorio, único e impredecible, cada 60 segundos, el cual usted ingresa, conjuntamente, a su contraseña o PIN para hacer transacciones por Internet; obteniendo como resultado una contraseña exclusiva que no podrá ser perpetrada por los delincuentes informáticos. Cabe señalar que, si usted no posee el token y la contraseña personal, no podrá realizar sus transacciones en la Banca Electrónica (ni bien entren en operación).

Funcionamiento

Cada vez que usted quiera acceder a sus cuentas por Internet, deberá digitar su clave de la Tarjeta Multired y luego accionar el token de seguridad que le generará un código, el cual deberá ingresar para poder ver sus cuentas.

“Multired: Un préstamo a la medida de tus necesidades”

Rita Eliana Mendoza Sakhie ingresó a laborar en el Banco de la Nación, el 16 abril de 1975, desempeñándose como auxiliar de cobranza en el área de Recaudación.

A sus 36 años de servicio, ha logrado ubicar el Préstamo Multired como uno de los productos más requeridos y conocidos por nuestros usuarios. En mayo, trabajando en conjunto con sus colaboradores, colocó 75 préstamos. Y desde enero de 2011 a la fecha, han colocado 407 Préstamos Multired. Actualmente, Rita trabaja como administradora de la Agencia “C” Miraflores, ubicada en la avenida Mariscal Castilla 618, Cercado – Arequipa.

En sus 4 años laborando como administradora de esta agencia, ha optimizado las habilidades de cada uno de sus colaboradores para otorgar al público un servicio de calidad, basado en la cooperación mutua y la identificación de cada uno con la institución.

“Alcanzar la meta diaria en colocación de préstamos es el objetivo principal de este grupo de trabajo. Para ello nos familiarizamos con las necesidades de nuestros clientes, para así brindarles la información y facilidades de pago que les otorga el Banco de la Nación”, asegura Mendoza Sakhie.

En esta sección, mensualmente hacemos mención a cada uno de los colaboradores de la Red Nacional de Agencias, que por sus logros personales como los de su equipo, vienen resaltando profesionalmente en diferentes partes del territorio patrio, fomentando la inclusión social con desarrollo sostenible.



Reporte de Préstamos Personales

del 01/05/2011 al 31/05/2011

Nombre de Oficina	Nivel de Oficina	Número de Préstamos Personales
Miraflores	Agencia “C”	75
Caraz	Agencia “B”	46
Chosica	Agencia	71
Nauta	Agencia “C”	26
Chongoyape	Agencia “C”	26

Mayo

Clausura Diplomado en Competencias Gerenciales

Avalado por Universidad ESAN

En el marco del convenio entre la Universidad Corporativa del Banco de la Nación y la Universidad ESAN, un grupo de 25 alumnos, integrado por jefes de sección y supervisores de la entidad bancaria estatal, participaron en la ceremonia de clausura del Diplomado en Competencias Gerenciales.

Cada uno de los ejecutivos participantes recibió un diploma que acredita su participación.

El jefe de la sección Capacitación, Luis Alberto Pizarro Tolsa, asistió a la ceremonia en representación del Banco de la Nación, mientras que Carlos Bahamonde hizo lo propio en representación de la Universidad ESAN.

Fernando Rafael Piedra Collantes, del Departamento de Informática, ocupó el primer lugar; Carlos Alberto Quevedo Juárez, del Departamento de Riesgos, ocupó el segundo puesto; y Amalia Susana Monge Soriano, del Departamento de Operaciones, se hizo acreedora del tercer lugar.

El diplomado desarrolló las habilidades gerenciales de los ejecutivos del Banco de la Nación, promoviendo el cambio en el comportamiento y los hábitos del participante.

Así, al retornar todos ellos a sus respectivas dependencias, pondrán en práctica toda la teoría aprendida.

Además, los recientemente capacitados compartirán los nuevos conceptos con sus compañeros de trabajo para que continúe la cadena de formación de cuadros de profesionales de éxito al interior del Banco de la Nación.

03

05 BN donó computadoras a colegios

En Apurímac, provincias de Chincheros y Andahuaylas

Continuando su política de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco de la Nación realizó la entrega de seis equipos de computación a tres instituciones educativas de las provincias de Chincheros y Andahuaylas - Apurímac, con la finalidad de contribuir al desarrollo de la educación en las zonas más pobres. La ceremonia se realizó en el frontis de la agencia Andahuaylas del Banco de la Nación.

Los directores de la I.E. SEMEN "José María Arguedas" (Chincheros), la I.E. "José Benigno Samané Ocampo" (Chincheros) y la I.E. CEBA N° 54178 "SCJ" (Andahuaylas) asistieron a la ceremonia para suscribir el acto de entrega. El subgerente de la División Soporte Regional VIII, José Eduardo Constantini Valderrama, participó del acto en representación del Banco.

"Es para nosotros motivo de orgullo participar en el ciclo de crecimiento educativo de sus estudiantes. Así, lo venimos haciendo en las diferentes regiones del país, porque forma parte de esta misión de responsabilidad social empresarial que promovemos", sostuvo Constantini Valderrama.

Desde el año 2007 hasta la fecha, el Banco de la Nación ha entregado un total de 7,160 componentes de computación (teclado, monitor, CPU, Mouse, etc.) a instituciones educativas, municipalidades, comisarías, entidades públicas, etc.

Como se sabe, el Banco de la Nación, como entidad bancaria, renueva permanente sus equipos de computación, de acuerdo a los estándares y avances tecnológicos, lo que permite la donación de estos implementos a diferentes planteles de todo el territorio patrio.



3 May.



3 May.



5 May.



5 May.



5 May.



5 May.



5 May.



5 May.

05 Feliz Día de la Madre

Madres del banco celebraron su día

Las madres trabajadoras y funcionarias de los diferentes departamentos y agencias del Banco de la Nación recibieron un merecido homenaje por el Día de la Madre, en la Oficina Principal. Las autoridades del Banco como el presidente ejecutivo, Humberto Meneses Arancibia, el gerente general, Julio César del Castillo y la plana de gerentes, participaron en la ceremonia.

El homenaje se inició con una misa de sanación a cargo del párroco de la iglesia San Miguel Arcángel, Manuel Rodríguez, cuyas liturgias son transmitidas diariamente por el canal católico JN 19. La misa del sacerdote español logró emocionar y hacer reflexionar a los asistentes. Seguidamente, las madres participaron de un baile general, amenizado por una orquesta en vivo.

“Qué sería de este banco sin el apoyo incondicional de todas ustedes. Son ustedes las madres trabajadoras que sacan adelante a sus familias, crían a los hijos y cumplen sus labores a cabalidad, las que hacen de este banco una institución de éxito y modelo de gestión”, señaló Meneses Arancibia.

Tarjetas Multired en Región Puno

Madres “JUNTOS” ya las operan

Los funcionarios de la agencia de Macusani del Banco de la Nación, ubicado en el distrito del mismo nombre, en la

provincia de Carabaya (Puno), cumplieron con entregar las Tarjetas Multired Visa a los pobladores beneficiarios del Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres.

Los representantes del Banco entregaron 1200 Tarjetas Multired a los beneficiarios del distrito de Macusani. Asimismo, otras 200 tarjetas a los pobladores del distrito de Ajoyani (Carabaya). Previamente, los pobladores beneficiarios fueron capacitados por promotores del Programa JUNTOS.

Gracias a esta entrega, las madres favorecidas de ambos distritos podrán cobrar por su cuenta el subsidio condicionado, haciendo uso de la Red de Agencias o de los ATM Multired. El objetivo principal es incluir financieramente a los pobladores más pobres del país y brindarles una cultura bancaria.

Aló MACMYPE 13

Línea brindará información del BN y otras entidades estatales

Con la participación de la presidenta del Consejo de Ministros, Rosario Fernández, y los titulares del Interior, Miguel Hidalgo, de Trabajo, Manuela García, y de Producción, Jorge Villasanté, se inauguró el primer Centro de Atención Telefónico “Aló Mac”, en el centro comercial Plaza Norte.

Este servicio tiene por objetivo dar información básica sobre los trámites más frecuentes que ofrecen las entidades del Estado, es decir, que por vía telefónica se puede consultar: lugares de atención, requisitos, costos,



13 May.

Mayo

horarios que brinda la entidad y los pasos a seguir.

En este call center se encuentran 19 entidades públicas que brindan atención integral a los usuarios que demanda trámites como inscripción, expedición y duplicado de Documento Nacional de Identidad y partida de nacimiento.

Asimismo, expedición de pasaporte, certificado de antecedentes penales y policiales, legalización de documentos expedidos en el extranjero, saber sobre temas de constitución de empresas y trámites notariales, entre otros.

Para acceder a este servicio debe marcar el 1800, y una operadora lo atenderá para brindarle la información básica. El costo de la llamada será asumido por el usuario.

IV Expo Pyme

En la Cámara de Comercio de Lima

26

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Humberto Meneses Arancibia, anunció que la entidad bancaria estatal alcanzará en junio la cifra de 500 mil créditos, otorgados a los micro y pequeños empresarios, a través de sus convenios de oficinas compartidas con las instituciones especializadas en microfinanzas.

Durante la IV Expo Pyme de la Cámara de Comercio de Lima (CCL) "Alternativas de Financiamiento para Pymes", Meneses Arancibia indicó que, a fines de abril, el Banco de la Nación, ha superado las 491 mil operaciones de crédito, en localidades donde se ubica como la Única Oferta Bancaria.

"Tenemos 16 socios estratégicos, instituciones microfinancieras con amplia experiencia, en las zonas más alejadas del país, donde no llega la banca comercial, precisamente donde el Banco de la Na-

ción bancariza e incluye socialmente a la población", sostuvo Meneses Arancibia.

La máxima autoridad institucional afirmó que el éxito de este negocio obedece a la basta interconexión nacional de la Red de Agencias, el costo fijo en las instalaciones y servicios a las IMF's, el servicio del back office, la garantía de las remesas de efectivo, así como el uso de las ventanillas del BN como mecanismo de desembolso y recupero para los créditos.

Feria de la Propiedad de Cofopri

29

BN instaló stand de información al público a cerca del Crédito Hipotecario

El Banco de la Nación participó en la "Feria de la Propiedad", una actividad organizada por el Organismo de Formalización de la Propiedad de la Propiedad Informal (Cofopri), en la Plaza de Armas del distrito de Puente Piedra. La ceremonia de inauguración de la feria contó con la presencia del alcalde de Puente Piedra, Esteban Monzón.

Al igual que las demás instituciones públicas y privadas que participaron en el evento, el banco de todos los peruanos se hizo presente en la feria a través de un stand de información, en la que el personal de la institución se encargó de brindar información detallada y precisa acerca de los servicios y productos financieros del Banco de la Nación.

Muchos de los interesados visitantes conocieron las bondades del Crédito Hipotecario del Banco de la Nación, a través del cual, los trabajadores y pensionistas del sector público, pueden comprar una vivienda así como ampliar o remodelar la casa propia, con tasas y condiciones flexibles.



13 May.



26 May.



29 May.



29 May.



29 May.

Recomendaciones para elegir un préstamo

Tasa de interés

Existen dos tipos de tasa: la Tasa de Interés Efectiva Anual (conocida como TEA) y la Tasa de Costo Efectivo Anual (conocida como TCEA). Pon mayor atención a la TCEA, pues es el costo real que vas asumir por tu préstamo.



¿Cuánto solicitar?

Si bien tu línea de crédito puede ser alta, es mejor que seas consciente de tus necesidades y solicites sólo lo que requieras. El monto del préstamo varía según el plazo, es por eso que a mayor plazo podrías acceder a un mayor monto de préstamo.



¿Cuota o plazo?

Elije una cuota que esté dentro de tu presupuesto mensual, así disminuirás el riesgo de atrasarte en el pago. A mayor plazo de préstamo, menor la cuota a pagar.



Evita las moras

El pago puntual es la mejor forma de mantener tu récord crediticio. Así, no incurrirás en gastos adicionales, no serás incluido en centrales de riesgos y tendrás las puertas abiertas para un nuevo préstamo.



Evita el sobreendeudamiento

Si ya tienes deudas en varias entidades financieras, piénsalo dos veces antes de solicitar un nuevo préstamo paralelo. Quizá una mejor opción sea obtener una deuda de bajo interés que te permita cancelar deudas más caras.



¿Y dónde encuentro esta información?

Todas las instituciones financieras están obligadas a informarte sobre las condiciones contractuales de sus préstamos.

En el Banco de la Nación puedes acudir a los siguientes canales:

- En toda la Red de Agencias del BN.
- Portal Web: www.bn.com.pe
- Central de llamadas: **0800-10-700**



Tu Seguridad es Primero

En el BN, nos preocupamos por la seguridad de todos, por esa razón se realizan constantes campañas de concientización, para que el público esté cada vez mejor informado. Además, ponemos a disposición programas como el Taxi Cívico y Tu Seguridad es Primero, para así apoyar a nuestros clientes más vulnerables: los pensionistas.



Los índices de robos y estafas registrados a clientes de bancos a la salida de sus operaciones, es un tema puesto en el tapete. En el Banco de la Nación, somos conscientes de ello, sobre todo, en las fechas de campaña de pago, porque los pensionistas podrían ser presa de delincuentes.

Por esta razón, como un servicio adicional, el Banco de la Nación y la Policía Nacional del Perú, operan el Taxi Cívico, un mecanismo de transporte seguro. Recientemente, tras la incidencia de casos propalados en medios de comunicación, la Administración tomó la decisión de potenciar este programa y ampliarlo a un mayor número de oficinas. Así, antes de abandonar las agencias del Banco, se hace un registro con datos personales del jubilado, quien tomará un Taxi Cívico, además de la información del vehículo que aborde. Los taxistas se encontrarán en el frontis de las agencias del Banco de la Nación y tendrán chalecos distintivos para que sean fáciles de identificar.

Cabe señalar que este servicio es opcional y no hay ningún recargo extra en la tarifa porque el taxista se encuentre empadronado.

Este plan pretende reducir a cero la incidencia delictiva de estafas por el cambio de billetes, mediante la modalidad del "supuesto taxi". En Lima, las agencias que cuentan ya con el servicio de "Taxi Cívico" son Carabayllo, Rímac, La Victoria, Miraflores, Javier Prado, San Borja, Pueblo Libre y la Oficina Principal. Mientras que en provincias, el programa

tiene la misma modalidad, pero con la variante que es Mototaxi Cívico, operando en Tarapoto, Banda de Shilcayo, Nueva Cajamarca y Tingo María.

Detección de billetes falsos

De la mano con el Taxi Cívico, el programa Tu Seguridad es Primero, opera en diferentes oficinas de la Red Nacional de Agencias, en las cuales, a través de módulos, se enseña a los clientes a identificar las características de los billetes, para que reconozcan su autenticidad.



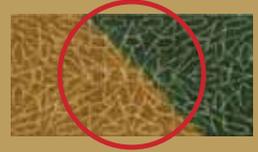
Imagen latente

Tinta que cambia de color

Marca de agua con electrotipo



Tintas en alto relieve



En los billetes falsos no se observa el valor en números

Los billetes originales están fabricados con papeles, tintas y sistemas de impresión especiales que les dan características para un fácil reconocimiento. La legitimidad de un billete se basa en sus elementos de seguridad, siendo los principales:

La textura del papel y el relieve de sus tintas.

La marca de agua.

La tinta que cambia de color.

La imagen latente.

- Contar y revisar cuidadosamente el dinero antes de retirarse de la ventanilla. Utilizar el detector de billetes.
- Separar un monto (de preferencia monedas o billetes de baja denominación) para trasladarse en taxi o transporte público.
- Guardar el dinero antes de retirarse de la agencia.
- Nunca salir de la oficina con el dinero visible.
- Acudir de preferencia con una familiar o amigo de plena confianza, para evitar ser víctimas de malhechores.

Datos a tomar en cuenta:

- El papel del billete es de 100% algodón, porque es resistente al tiempo, al uso y a la manipulación. Esto se comprueba al intentar estirarlo.
- Cuando se expone el billete a la luz, se podrá apreciar el rostro del personaje principal en tonos claros y oscuros. De la misma forma se podrá visualizar la denominación del billete en números.
- Se observa el cambio de color de tinta, ubicada debajo del Escudo Nacional. El color cambia de fucsia a dorado verdoso en los billetes de 10, 20, 50 y 100 nuevos soles. Por otro lado, los billetes de 200 nuevos soles cambian de verde a azul. Algo que no sucede en los billetes falsos, en vista que el color no cambia.
- En los billetes de 50 nuevos soles, se puede apreciar en el perfil a unos gallos de pelea, al inclinar el billete hacia una fuente de luz. Por otra parte, en los billetes de 100, se puede visualizar el perfil del mapa del Perú.

En tanto, debemos tener siempre presente que cada vez que realicemos alguna transacción en cualquier oficina del Banco de la Nación, siempre, hay que:



Cabe señalar que este servicio es opcional y no hay ningún recargo extra en la tarifa porque el taxista se encuentre empadronado.



El aprendizaje en las organizaciones



Los gurús de administración dicen que las organizaciones que destacan son aquellas que tienen la capacidad de convocar el compromiso de todos sus miembros y la capacidad que éstos tienen para aprender.

Aprendemos a diario en cada una de nuestras acciones, por ello, debemos interactuar y no dejar de prestar mucha atención.



Hace algunos años, muchos trabajadores del BN experimentaron horrores el incendio de la sede central ubicada en el centro de Lima; sin embargo, como comentan, “las oficinas del BN siguieron trabajando al siguiente día útil, como si nada hubiera pasado”.

Aunque todos los archivos físicos y registros se desintegraron, la sede principal se quedó incluso sin computadoras, pero continuó funcionando porque la parte más importante del conocimiento del BN se encuentra en la mente de sus trabajadores quienes saben por qué y saben cómo deben hacerse las cosas.

En un escenario diferente, imagínesse que de pronto ninguno de los trabajadores del BN fueran a trabajar, sino gente nueva que no está familiarizada con sus procesos, ¿cree que sería posible que las oficinas atiendan normalmente?

Incluso, aunque hubieran manuales de procedimientos, le tomaría tiempo a la gente nueva aprender y saber qué hacer y en qué circunstancias, porque no todo el conocimiento organizacional está registrado. Mucho de este conocimiento son prácticas o reglas implícitas (no dichas) que se comparten y se adquieren en la práctica. Por ejemplo, el conocimiento que te permite seleccionar a las personas que puedes invitar a determinada reunión porque: tienen habilidades técnicas, poder formal o político, lo cual contribuiría en la ejecución del proyecto.

Entonces, si la parte más importante del conocimiento organizacional se encuentra en la memoria colectiva de sus miembros, quienes saben por qué y cómo hacer las cosas, la otra parte es la memoria estática, conformada por todo tipo de registros, normas, manuales de procedimientos, archivos, etcétera. Y, en la interacción de ambos se encuentra el aprendizaje organizacional.

¿Cómo hacer para que el aprendizaje organizacional sea más eficiente? Primero, debemos tener en cuenta que el aprendizaje verdadero se da en el trabajo, no en el aula; segundo, el aprendizaje es eficaz cuando se socializa y; tercero, lo más importante que se debe aprender en una organización, no son las reglas explícitas, sino lo tácito, aquello que no se dice pero se hace, el sentido común de la actividad diaria.



Además, algunas prácticas organizacionales pueden contribuir o facilitar el aprendizaje organizacional, entre las cuales tenemos:

Promoción de metodologías de gestión

Son aquellas metodologías de gestión cuya aplicación es promocionada a nivel organizacional porque son prácticas exitosas y validadas a nivel internacional. Entre algunas de las metodologías que se vienen promocionando en el BN tenemos, por ejemplo, las 5S de Calidad, el Modelo de Gestión de Negocios, el Sistema de Gestión de Calidad ISO, entre otras.

Buenas Prácticas

A nivel interno también hay prácticas que se pueden compartir con otras áreas de la organización. En el Portal de Calidad del BN puede encontrar el Buzón de Buenas Prácticas para registrar aquello que considere una práctica exitosa a fin de que, una vez evaluada, sea compartida por otros miembros del BN.

Buzón de sugerencias

Esta es una manera de compartir el conocimiento y la experiencia de quienes conocen mejor lo que sucede al interior de la organización. En el Buzón ubicado en la Intranet del BN, todos los trabajadores podemos presentar sugerencias para corregir o mejorar los procesos de los cuales formamos parte.

Pero las organizaciones no solo aprenden compartiendo información positiva, sino también aquello que es "aparentemente" negativo. Por ejemplo, compartir los errores que se cometieron evitaría que otros los repitan. Algunos ejemplos:

Atención de reclamos

Los reclamos son una fuente valiosa para conocer en qué estamos fallando o qué cosas debemos mejorar. Por ello, es importante que los reclamos sean correctamente registrados y principalmente gestionados a través de acciones correctivas y preventivas.

Productos No Conformes

Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los Productos No Conformes (aquellos que no cumplen los requisitos del cliente) deben ser gestionados mediante acciones correctivas y preventivas para que no se repitan.

Como vimos, las personas son un factor fundamental del conocimiento organizacional y la capacidad que éstas tienen para aprender y compartir el conocimiento, son claves para el desarrollo de la organización. Sin embargo, el compromiso de las personas es el factor decisivo, pues sin su participación activa y actitud positiva, sería muy difícil llevar a cabo cualquier aprendizaje.

Debemos tener en cuenta que el aprendizaje verdadero se da en el trabajo, no en el aula.



“Somos los actores principales de la transformación de nuestra institución”

El despertador de la mañana nos indica el inicio de un nuevo día, el desayuno servido en la mesa que hay trabajo que permite satisfacer nuestras necesidades y el fotocheck del Banco de la Nación, que somos parte de la gran familia del banco de todos los peruanos. Aquí, Karla Cecilia Araujo Usseglio, administradora de la agencia San Pablo nos cuenta su historia.

El sol sale temprano en el distrito de San Pablo, ubicado en la parte oriental de la región Loreto, a 6 horas en rápido (transporte en deslizador veloz por el río Amazonas) desde la ciudad de Iquitos. El celeste del cielo alberga nubes limpias y blancas, que en oposición al verde frondoso de la amazonía, forman un paisaje impactante y modesto.

Karla Araujo Usseglio es, desde el 22 de mayo, la representante del Banco de la Nación en San Pablo. A sus 31 años, ocupa el cargo de administradora en la Única Oferta Bancaria de la zona, lo que complementa con su carrera de administración - que hasta el término de la entrevista no dejaba de estar pendiente, porque se escuchaba que atendía su operatividad. Natural de Iquitos, Karla porta la camiseta del Banco de la Nación desde hace seis años. Su primera agencia fue la antigua oficina de Centro Cívico en Lima donde se desempeñó como Recibidora - Pagadora. Su recorrido estos años por el BN, sobre todo el impacto que ha causado esta experiencia en su vida, la hace sonreír pues pasó por encima los obstáculos en su camino y ahora administra la agencia número 523 del BN, llevando la banca a lugares donde no lo había antes. En el BN encontró personas que la ayudaron a integrarse y estar al nivel de trabajo exigente que tienen las agencias de las gran-

des ciudades del país. Aprendió que el BN, efectivamente, es de todos los peruanos, porque llega a todos los rincones del Perú. Reconoce lo importante de su trabajo y en especial ahora que está en San Pablo.

Es esa gratitud la que la estimula a dar el 100% de ella y satisfacer las necesidades financieras de la localidad. Su trato amable y disposición para los clientes, es señal de reciprocidad con su institución. No duda en apoyar, en lo que sea necesario,

La Agencia de Caballococha realiza operaciones en cuatro monedas, porque atiende a clientes de Perú, Colombia y Brasil.

por el bien de la agencia y defiende a capa y espada al Banco que le dio la oportunidad de ser mejor.

“Si hay algo que le debo agradecer al BN es la estabilidad laboral que me brinda, el haber conocido a tantas buenas personas que me han ayudado a seguir adelante y el trabajar en zonas donde nunca pensé llegar”.

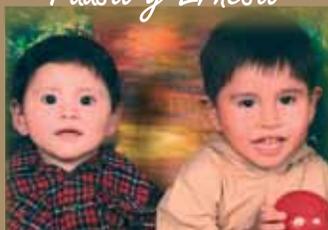
Si bien el caso de Karla es único, es también lo que muchos integrantes del BN están viviendo, el esfuerzo y entrega de trabajar para el Banco que cambia verdaderamente la vida de los peruanos, porque los trabajadores de esta gran institución son los actores principales de esta obra que se llama “bancarización con inclusión social”.



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

ce_ccorporativa1@bn.com.pe

Fausto y Ernesto



Papá: César Ernesto Fortuna Flores
Dep. de Contabilidad

María Alejandra



Papá: Walter Bruss Lines Agular
Agencia Puerto Maldonado

Bryan



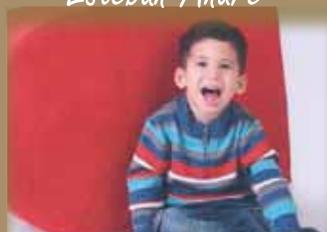
Mamá: Avy Alessandra Córdova López
Dep. de Red de Agencias

Victor y Estefany



Papá: Víctor Raúl Gómez Mejía
Agencia "C" Jumbilla

Esteban Andre



Papá: Enrique La Torre Rosazza
Agencia 28 de Julio

Gonzalo Sebastian



Mamá: Norma Espino Ayme
Dep. de Comunicación Corporativa

Logro Profesional

Daniel Barreno Sevilla



Felicitemos a Daniel Barreno Sevilla, del Departamento de Comunicación Corporativa – División de Prensa y Publicidad, por haber alcanzado el Grado Académico de Bachiller en Periodismo en la Universidad Jaime Bausate y Meza, el pasado 6 de mayo.

Logro Profesional

Mercedes Alicia Fernández Flores



Felicitemos a Mercedes Alicia Fernández Flores, Administradora de la Sucursal "B" de Huancayo, por haberse graduado en la maestría de Administración con mención en Administración Estratégica de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Huancayo

Ya es hora de tener tu casa propia



Pide hoy tu **Crédito Hipotecario** del Banco de la Nación

Te prestamos hasta el 80% del valor del inmueble, por un plazo de hasta de 20 años y con cuotas muy bajas. Solo debes ser empleado o pensionista del sector público y demostrar un ingreso mínimo de S/.800.

Crédito Hipotecario. Para comprar, ampliar o remodelar