

BN
Banco de la Nación

nuestro banco

46 Años

Comprometidos con el Perú



•Nuevos Canales

•Seguridad en ATM

•CRM en el BN



TOP DEL MES
Taxi Cívico Trujillo

3

4

BANCO DE CANALES

Poder Judicial La Libertad
ATM Huanchaco
ATM Gobierno Regional Piura
ATM Chachapoyas



46 ANIVERSARIO

Comprometidos
con el Perú

6

8

GESTIÓN COMERCIAL

Premios a la mayor colocación
de seguros



EDUCACIÓN FINANCIERA

Seguridad en ATM's

14



18

CAMBIAMOS VIDAS

Testimonio del trabajador
Mario Alberto Nuñez Marti



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

200 taxistas al servicio de nuestros clientes

Trujillo inicia campaña Taxi Cívico

Parte de nuestro compromiso con los clientes es velar por su seguridad, brindar un servicio de calidad y ofrecerles comodidad. Bajo esta premisa, la Campaña Taxi Cívico, que forma parte del Programa BN Te Ayuda, ha extendido su operatividad a la ciudad de Trujillo.



El objetivo principal de la campaña Taxi Cívico es brindar al adulto mayor, cliente del BN, las herramientas necesarias a fin de minimizar el riesgo de estafa y disminuir el peligro de cambio de billetes para los pensionistas.

En esta oportunidad, nuestros socios estratégicos son 200 "Taxistas Cívicos", de la Asociación Teletaxi y la III Dirección Territorial Policial de la Región La Libertad que, en alianza estratégica con el Banco de la Nación, buscan brindar un servicio de transporte seguro y económico.

En este sentido, nuestros clientes adultos mayores, accederán a un transporte confiable, con taxistas empadronados, tanto por la asociación de taxistas y por la DIRTEPOL, quienes serán plenamente identificados, asegurando un viaje confiable y a tarifas asequibles.

Los integrantes de la Asociación Teletaxi, actores principales del Programa Taxi Cívico en Trujillo, asistieron el 24 de enero, a una capacitación sobre seguridad ciudadana a cargo del Coronel PNP Roger Torres Mendoza, Jefe de la III DIRTEPOL. Asimismo, se les

instruyó en técnicas de atención al cliente y respecto a los objetivos primordiales de la Campaña Taxi Cívico, siendo estos últimos temas expuestos por María Luisa Guevara, administradora de la Sucursal Trujillo.

Los taxistas pueden ser plenamente identificados debido a que los vehículos cuentan con calcomanías de la campaña Taxi Cívico. Además, los conductores portan una credencial y polos entregados por el Banco de la Nación, detalles que dan garantía de un servicio coordinado.

La inauguración del servicio se realizó el 25 de enero, en la Sucursal Trujillo. A la ceremonia asistieron el jefe de la III DIRTEPOL, Coronel Roger Torres Mendoza, el jefe de Unidades Especiales – Radio Patrulla, Coronel Juan Celi Niño, el jefe (e) del departamento de Comunicación Corporativa, Luis Francisco Vivanco, el jefe de la División Soporte Regional IV, Segundo Guerrero Hurtado, y la presidenta de la Asociación Teletaxi, Tania Elizabeth Ortiz Sánchez.

El servicio de Taxi Cívico en la ciudad de

Trujillo se ejecutará en las oficinas: Sucursal Trujillo, Agencia Diego de Almagro, Agencia Periférica, Agencia Víctor Larco, Agencia Laredo y Agencia Salaverry; y atenderá de lunes a sábado en los horarios de cada oficina.

El lanzamiento fue cubierto por diferentes medios de comunicación locales, quienes se sumaron a la caravana que recorrió las calles de la ciudad, en seguimiento de la noticias, pues el BN tenía otras actividades protocolares, principalmente, inauguraciones de oficinas y ATM's.

De esta manera, el Banco de la Nación reafirma su política de responsabilidad social empresarial, porque como se recuerda, el Taxi Cívico no opera únicamente en agencias de Lima Metropolitana, sino tiene su variante, Mototaxi Cívico, que hoy opera en oficinas de la Selva, tales como Tarapoto, Banda de Shilcayo, Nueva Cajamarca y Tingo María, donde se unen los esfuerzos para brindar un mejor servicio en beneficio de la comunidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de su gente.



Seguimos creciendo con más canales de atención

Con nuevos servicios y medios tecnológicos, el Banco de la Nación pone a disposición de los peruanos, una amplia gama de puntos de atención para realizar transacciones en tiempo real. En el mes de enero, entraron en operación oficinas especiales y cajeros automáticos en las regiones de La Libertad, Piura y Amazonas.

El Banco de la Nación entiende por bancarización al proceso de incorporar ciudadanos excluidos en el sistema financiero, a fin que puedan utilizar los productos y servicios bancarios, para lo cual, es sumo interés, ampliar la red de agencias, incrementar en cantidad y calidad los productos y servicios en zonas donde no exista oferta bancaria, así como en sectores no atendidos.

En este sentido, llevando desarrollo e innovación a las zonas más alejadas del país y reforzando la red de canales de atención, se sumaron nuevos puntos que han hecho posible que hoy, gracias al BN, más peruanos tengan a su disposición un moderno cajero o una oficina especial, donde pueden hacer uso de estos medios para realizar sus operaciones bancarias.

Nueva Oficina Especial Corte Superior de Justicia de La Libertad

Inaugurada en una ceremonia especial, el 25 de enero último, destacaron por su asistencia diversas autoridades, entre ellos, el presidente de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, Walter Cotrina Miñano; el administrador del Ministerio Público, Juan Carlos Jáuregui; el jefe (e) del departamento de Comunicación Corporativa del Banco de la Nación, Luis Francisco Vivanco Aldón; el Coronel PNP, Roger Torres Mendoza, jefe de la 3ra. Región Policial - La Libertad; el Defensor del Pueblo, William León Huertas; el jefe de la División Soporte Regional IV del BN, Segundo Guerrero Hurtado; el administrador del Centro Cultural de Trujillo, Samuel Hooker; entre otras destacadas figuras de la sociedad liberteña.

Aquí se espera atender 10 mil operaciones mensuales, y entre sus principales clientes serán litigantes, abogados, magistrados y público en general. Podrán

realizar diversas transacciones bancarias, tales como: pagos de tasas judiciales, impuestos, transferencias, emisión y recepción de giros bancarios, pago de remuneraciones a trabajadores de la administración pública, depósitos bancarios, judiciales, entre otros requerimientos financieros.

Además, como se recuerda, en esta Corte Superior, el pasado 10 de enero se instaló un moderno ATM, un canal alternativo para miles de personas que cuenten con tarjeta Multired del Banco de la Nación, así como Visa y MasterCard de otros bancos, del Perú y el extranjero.

ATM Huanchaco

Este hermoso distrito turístico de Trujillo, cuya población sobrepasa los 40 mil habitantes, por primera vez cuenta con este tipo de medio electrónico. En adelante, si por alguna necesidad comercial, algún servidor público, empresario o turista, necesitara dinero, lo pueden obtener en el ATM de última generación. Está ubicado entre la municipalidad y comisaría de Huanchaco y entró en funcionamiento desde su inauguración el 25 de enero pasado. En el acto inaugural participaron diversas autoridades de la región y de la localidad, entre ellos el presidente de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, Walter Cotrina Miñano, el comisario de Huanchaco, representantes del municipio de la jurisdicción, así como funcionarios del BN.

ATM - Piura

El nuevo cajero automático se ubica en la parte exterior del Gobierno Regional de Piura, en la zona residencial "Los Ejidos del Norte". Sus residentes recibieron con beneplácito la noticia pues representa un acceso mediato



al banco de todos, sin la necesidad de trasladarse al centro de la ciudad. Es preciso indicar que en la zona existen importantes zonas de comercio, actividades culturales, recreativas y sobretodo turísticas. Se estima un volumen de 15 mil operaciones mensuales y su ámbito máximo de influencia alcanza los 250 mil habitantes de esta zona.

El acto inaugural de este ATM se realizó el 25 de enero y contó con la asistencia del presidente del Gobierno Regional de Piura, Javier Atkins; el general PNP, jefe de la Región Policial Norte, Eleuterio Díaz Pérez; el administrador de la sucursal Piura, Claudio Estrada, trabajadores y público en general.

ATM - Chachapoyas

Acortar distancias para disponer dinero en efectivo, siempre a la mano, las 24 horas del día, los 365 días del año, es un reflejo de los esfuerzos desplegados por los integrantes de la familia del BN en la región Amazonas, quienes constantemente promueven nuevos servicios y canales de atención más eficientes para descongestionar de público a las agencias. Es más, nuestros medios electrónicos muchas veces se ubican en zonas donde no existe oferta bancaria, de ningún tipo. Tal es el caso del barrio Santo Domingo, perteneciente a la provincia de Chachapoyas, donde sus moradores nunca imaginaron contar con un moderno ATM del Banco de la Nación, cerca a sus domicilios.

Ubicado en la sede del Gobierno Regional de Amazonas, el ATM, recientemente inaugurado el 25 de enero, beneficiará a unos 4 mil pobladores y proyecta atender una demanda de 10 mil operaciones mensuales. Estuvieron presentes en el inicio de operaciones, el vicepresidente del Gobierno Regional de Amazonas, Augusto Wong, y en representación del BN, Edgar Córdova Ramírez. Cabe indicar que la provincia de Chachapoyas cuenta con la presencia del banco de todos los peruanos a través de sus agencias: Lamud, Jazan, Jumbilla y Rodríguez de Mendoza; además de 4 ATM's instalados en diferentes puntos importantes de esta localidad.

Si bien la bancarización es una actividad que ha estado presente en la sociedad desde hace mucho tiempo, sólo en los últimos años ha ganado importancia, gracias al reconocimiento que se le ha dado al sector financiero como elemento que contribuye al desarrollo humano. Esto último debido a que el acceso a los servicios financieros permite ampliar la liquidez de las empresas y los agentes, contribuyendo a incrementar su gasto privado, inversión, y por lo tanto la productividad del país.

Aquí yace, también el gran aporte del Banco de la Nación al país, porque la bancarización en el Perú se ha incrementado de 20 a 28% en los últimos seis años, gracias al dinamismo de la actividad económica en dicho lapso, según la Asociación de Bancos - Asbanc. Precisamente, el incremento de la bancarización, está sustentada en la confianza que tienen las personas en las instituciones financieras, como el BN, pero falta aún igualar el nivel de otros países como Chile, que tiene una bancarización de 70%.



Un 27 de enero, hace 46 años, se creó el Banco de la Nación, dando origen a la sólida institución financiera que hoy se ha internalizado en la memoria de cada uno de los peruanos, gracias al esfuerzo de sus colaboradores e impulsores, quienes han hecho posible que permanezca y se mantenga durante este tiempo, y hoy se apreste a alcanzar ya casi medio siglo de funcionamiento.



La ocasión fue propicia para celebrar tan importante acontecimiento y demostrar a los trabajadores, un reconocimiento especial, pues ellos constituyen el eje principal, el real soporte que ha permitido que nuestra institución alcance el sitio que le corresponde, permanezca vigente y sea reconocida a través de estas más de cuatro décadas de existencia.

El ágape tuvo lugar en el Cereban "La Calera", especialmente acondicionado para tal efecto, el pasado 27 de enero, donde se dieron cita alrededor de dos mil trabajadores de todas las agencias de Lima, así como las sedes administrativas de Oarrantia y Oficina Principal, quienes fueron llegando uno a uno, luego de haber cumplido sus respectivas obligaciones, con el mayor de los entusiasmos para compartir un grato momento, en el que fueron reconocidos y agasajados como se lo merecen.

Alrededor de las siete de la noche se hizo presente la comitiva oficial integrada por el Presidente Ejecutivo, Carlos Díaz Mariños, el miembro del directorio, Juan Manuel Echevarría Arellano, acompañados del Gerente General (e), Juan Carlos Galfré, quienes hicieron su ingreso y fueron saludando al personal ubicado en los cientos de mesas que colmaban las instalaciones.

El cuadragésimo sexto aniversario fue el marco para la celebración especial, con un programa de aniversario que se inició con el video de saludos de las diferentes agencias de Lima y provincias, entre las que destacaron: Aguas Verdes, Breña, Juanjuí, Moquegua, Punchana, San Juan Bautista, Izcuchaca, Baños del Inca, Jesús María, Madre de Dios, Tarapoto, Arequipa, Iquitos, Chiclayo, Javier Prado, Oficina Principal, Trujillo, quienes nos hicieron llegar sendos mensajes de felicitación y compartieron la felicidad de este aniversario.

María Teresa Braschi junto con el jefe (e) del departamento de Comunicación Corporativa, Luis Francisco Vivanco Aldón, fueron los maestros de ceremonia. Luego, fue presentado un vídeo por el cuadragésimo sexto aniversario, para posteriormente, dar paso a la ceremonia de reconocimiento a los trabajadores por los 25, 30, 35, 40 y 45 años de servicios entregados a nuestro banco.

Mención aparte es el reconocimiento que tuvo Santiago Vares Chui, quien se desempeña actualmente como Apoderado General y trabaja en la División de Depósitos del departamento de Operaciones y quien hace 45 años viene laborando en nuestra institución, por lo que fue premiado, además, con un televisor LED de 50 pulgadas.



En la fecha, también, fueron premiados la Oficina Especial Centro Cívico por colocar un total de 11,114 Préstamos Multired; la División de Banca y Servicios, y los trabajadores de las agencias Pomalca y Huancabamba (Piura) por la Certificación ISO 9001: 2008 "Servicio a Instituciones de Intermediación Financiera – IFI's"; por Mejoras en la Red de Agencias: los administradores de la Sucursal Javier Prado, Pueblo Libre, 28 de Julio; así como la División de Depósitos, Sección Ahorros y la Agencia El Agustino por conseguir la certificación ISO 9001:2008 "Pago de Haberes en Distritos UOB".

Trabajo en equipo

Carlos Díaz Mariños, Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación, se dirigió a la multitud de trabajadores con un mensaje en el que exhortó a trabajar en conjunto para lograr la calidad y excelencia en los servicios. "Tenemos un reto enorme para lograr el desarrollo con bancarización e inclusión social. En nuestro país existen 1,837 distritos y sólo tenemos presencia en menos de 300. Actualmente, hay 70 mil centros poblados en los que no existe presencia bancaria de ningún tipo, a pesar que el 70% de nuestras oficinas se encuentran en provincias donde somos la Única Oferta Bancaria", señaló.

Los Doltons y la Nueva Ola

La cena fue amenizada por el conjunto de Nueva Ola "Los Doltons", quienes nos hicieron cantar y bailar con sus éxitos como: "El último beso", "Carolina", "Tema el amor", entre otros; logrando las remembranzas de las diversas generaciones de trabajadores allí apostadas, que no cesaban de tararear, hacer olas y bailar con sus canciones.

Hermanos Yaipén animaron a todos

Pero lo máximo de la noche fue la aparición de la orquesta "Los Hermanos Yaipén", quienes nos deleitaron con su variado repertorio y popurrís, haciéndonos bailar con suma algarabía.

La pista de baile quedó chica para la gran afluencia de público. Cristian Domínguez, José Antonio Orejuela y Carlos Aranda, tuvieron a sus admiradores, hombres y mujeres, ubicados al pie del escenario. La orquesta de Walter y Javier Yaipén, que en este momento está en el top de la popularidad, hizo bailar a todos, incluso alrededor de las mesas, los sonados temas: "A llorar a otra parte", "Adiós Amor", "Cuando te enamoras", "Tendría que llorar por ti" entre otros.



Meta Cumplida = Recompensa Segura

Ahora más personas se sienten tranquilas ante la posibilidad de sufrir un siniestro, y a causa de ello, queden incapacitados temporalmente, desempleados involuntariamente; o sufrir un robo, asalto y fraude que les haga perder sus ahorros.



El Banco de la Nación viene ofreciendo a todos sus clientes el Seguro de Cuota Protegida y Seguro de Protección de Tarjeta de Débito, a través de sus gestores que colocan los productos y servicios del banco en las diferentes localidades del país, generando confianza al brindarles la certeza que el banco los protege ante cualquier siniestro.

El Seguro de Protección de Cuota Protegida cuenta con el respaldo de Cardif y el Seguro de Protección de Tarjeta de Débito está respaldado por La Positiva, quienes decidieron premiar a los Recibidores - Pagadores y Administradores, que durante el 2011, incentivaron y lograron que más personas adquieran los seguros del banco en sus diferentes agencias a nivel nacional.

Por ello, en los ambientes de la Universidad Corporativa del Banco de la Nación, con la presencia del Jefe (e) del departamento de Red de Agencias, Idelfonso Ávalos, el Jefe (e) del departamento de Comunicación Corporativa, Luis Francisco Vivanco, y el Sub-Gerente, Jefe División Soporte Regional I Piura, Rodolfo Silva Santisteban, se realizó el sorteo de un paquete doble a San Andrés (Colombia) al mejor trabajador que alcanzó y superó la meta en colocación del Seguro de Cuota Protegida. Así, resultó ganador Israel Martínez Ccallata de la Sucursal Comas.

Miles de peruanos ya cuentan con su Seguro de Protección de Tarjeta y Seguro de Cuota Protegida, gracias a la ardua labor que el Banco de la Nación viene desarrollando en las diferentes localidades del Perú.

Los técnicos operativos que participaron del sorteo fueron:

LIMA		
Trabajador	Total Colocaciones Seguro de Cuota Protegida	Oficina
Israel Martínez Ccallata	884	Sucursal Comas
Luis Mariano Arce Holgado	842	Agencia San Juan de Lurigancho
Marco Antonio Vásquez Pérez	212	Agencia Centros Académicos

PROVINCIA		
Trabajador	Total Colocaciones Seguro de Cuota Protegida	Oficina
Graciela Del Carmen Supo Rosas	2018	Sucursal "B" Chiclayo
Umbelina Jiménez Lugo	2018	Agencia "A" Huanuco
Erika Jackeline Vargas Rodríguez	817	Agencia "C" Periférica Trujillo

Asimismo, la empresa La Positiva entregó 4 paquetes dobles a Punta Cana en el Hotel Grand Paradise Bávaro, a los trabajadores que a nivel nacional alcanzaron la mayor cantidad de colocaciones de Seguro de Protección de Tarjetas de Débito, durante el 2011, resultando ganadores:

Trabajador	Total Colocaciones Seguro Protección de Tarjeta	Oficina
Jimmy Henry Soto Rodríguez	4016	Sucursal "A" Trujillo
Marlen Gina Vera Chávez	3597	Agencia "C" Yauri
Pedro Víctor Villanueva Oncoy	2777	Agencia "C" Independencia- Huaraz
Luis Renato Silva Aguilar	2516	Agencia "B" Wanchaq

Además, se anunció que para este año los premios serán dos autos "0" kilómetros para los mejores colocadores de Seguros de Protección de Cuota Protegida y Seguro de Protección de Tarjetas de Débito. De igual manera, en dicho evento se recordó el compromiso de cada uno de los trabajadores en asumir nuevas metas y retos que, como se evidencia, también son bien recompensados. Vale el esfuerzo.

SEGURO DE CUOTA PROTEGIDA PARA PRÉSTAMOS MULTIRED



El Banco de la Nación y la compañía de seguros Cardif te ofrecen el beneficio del "Seguro de Cuota Protegida por Incapacidad Temporal o Desempleo Involuntario" que es un nuevo atributo de los Préstamos Multired.

BENEFICIOS

Protección de las cuotas de tu préstamo en caso de:

Para trabajadores activos

Incapacidad temporal
Desempleo involuntario

Para pensionistas y jubilados

Hospitalización por accidente

SEGURO DE PROTECCIÓN PARA TARJETA MULTIRED GLOBAL DÉBITO



Es un seguro que protege los ahorros de los clientes del Banco de la Nación contra los riesgos de robo, asalto y fraude.

BENEFICIOS

Suma asegurada:
Hasta un monto máximo de S/. 2,000.00 para toda y cada pérdida con un límite de 2 eventos por año.

COBERTURAS

- Hurto de la Tarjeta de Débito.
- Hurto agravado de la Tarjeta de Débito.
- Robo o asalto de la Tarjeta de Débito.
- Secuestro a consecuencia de la apropiación de la Tarjeta de Débito.
- Clonación o adulteración de la Tarjeta de Débito.
- Compras fraudulentas vía Internet por medio del uso de la Tarjeta de Débito.
- Utilización forzada en cajeros automáticos de la Tarjeta de Débito.

"Somos una gran familia y tenemos el compromiso de llegar a todos los peruanos"



Pedro Del Pozo Cordero ingresó a laborar en el Banco de la Nación el 16 de diciembre de 1974, como Recibidor - Pagador. A sus 37 años de servicio, ha conseguido ubicar el Préstamo Multired como uno de los productos más requeridos por nuestros usuarios.

En enero de 2012, fruto al trabajo conjunto con sus colaboradores, consolidó la colocación de 197 préstamos, lo que representa más de 1 millón de nuevos soles.

Actualmente, Pedro trabaja como administrador de la Sucursal Lima, ubicada en Jirón Lampa 801, Cercado de Lima. Tiene 31 años como administrador en diferentes agencias a nivel nacional.

En el 2009, asumió la administración de la Sucursal Lima con el firme compromiso de colocar un mayor número de préstamos personales y créditos hipotecarios.

"Somos una gran familia, y por ello estoy orgulloso de pertenecer a esta distinguida institución que con el tiempo ha ido mejorando sus tecnologías y procedimientos, con los cuales llegamos a todos los rincones del Perú" manifiesta Del Pozo Cordero.

Del mismo modo, se ha propuesto seguir ofreciendo una atención personalizada y absolver con profesionalismo las dudas de los clientes, haciéndolos sentir satisfechos por el servicio recibido.

Siempre, en este espacio, haremos un merecido reconocimiento a los colaboradores de las más de 530 agencias, que por su tenaz labor, logran situar al Banco de la Nación como líder en bancarización en las diversas regiones de nuestro país.

Reporte de Préstamos Personales del 01/01/2012 al 31/01/2012

Nombre de Oficina	Nivel Oficina	N° Préstamos Personales
Lima	Sucursal	197
Comas	Agencia	132
Yurimaguas	Agencia "B"	121
Chota	Agencia "B"	93
Casa Grande	Agencia "B"	87

Enero

Transferencias electrónicas a gobiernos locales

9

Municipios realizarán pagos y transferencias en línea.

El cheque y el efectivo pueden ser sujeto de pérdida, robo, además que representan medios de pago costosos. Por ese motivo, las Unidades Ejecutoras y gobiernos locales a nivel nacional, accederán a pagos mediante transferencias electrónicas, permitiéndoles ahorrar tiempo y desplazamiento físico de fondos.

A través de la Cámara de Compensación Electrónica, el Banco de la Nación facilitará a las Unidades Ejecutoras, la realización de transferencias electrónicas a otros bancos, de manera rápida y segura para realizar sus pagos.

Entre las operaciones de mayor incidencia serán los servicios de pagaduría de remuneraciones, pensiones, Contratos de Administración de Servicios (CAS), así como los proveedores del Estado.

Las entidades públicas necesitaban claves electrónicas que le permitiesen operar sus pagos en su sistema operativo (SIAF), por lo que el Banco de la Nación en su Red de Agencias a nivel nacional, atenderá el "Registro de Claves de Unidades Ejecutoras", encargado por la Dirección General de Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas, para que en tiempo real, se transfieran los recursos asignados.

Sin duda, este nuevo servicio representa un nuevo reto para la entidad bancaria estatal, que unirá esfuerzos para atender con calidad de servicio, agilidad y seguridad, las nuevas disposiciones del Proceso de Programación de Pagos de las Unidades Ejecutoras y municipalidades del país.

Juramentación de Comité de Seguridad y Salud

13

Gestión durante el periodo 2012 – 2013

Tras haber sido elegidos en un proceso electoral transparente y democrático, el Comité de Seguridad y Salud del periodo 2012 – 2013, integrado por seis trabajadores y funcionarios del banco, juramentó en una ceremonia simbólica, que contó con la presencia del gerente general (e), Juan Carlos Galfré García y el jefe (e) del departamento de Personal, Raúl Tenorio.

Tal como su nombre lo indica, este comité se encargará de velar que la entidad financiera cumpla con proteger adecuadamente a los trabajadores respecto a la seguridad y salud durante el desenvolvimiento de sus labores.

Galfré García recordó el rol fundamental del equipo elegido y las expectativas que la Administración y todos los trabajadores tienen por su próxima gestión.

"Esperamos trabajar estrechamente con ustedes. Nos transmitirán la voz de los trabajadores y nosotros estaremos pendientes de cada uno de sus aportes. Estamos seguros que el trabajo será fructífero", aseguró Galfré García.

Política de Negocios del Banco de la Nación

25

Presidente Ejecutivo realizó presentación a administradores

El presidente ejecutivo del BN, Carlos Díaz Mariños, tuvo una reunión con los administradores de la Red de Agencias de Lima Metropolitana y el Callao, con la finalidad

13 Ene.



13 Ene.



25 Ene.



25 Ene.





de detallar las nuevas políticas del banco para mejorar la atención a los clientes y usuarios, optimizar el funcionamiento de las agencias y lograr un mejor desempeño en las operaciones.

Asimismo, el titular del BN explicó la importancia de incidir en las tres fortalezas del banco: su presencia física a nivel nacional, sus relaciones tecnológicas y operativas con las entidades públicas y una marca que se ha posicionado sólidamente en la ciudadanía.

Además, la charla abarcó temas como la mejora en el rol comercial de los administradores, la política de créditos y las recomendaciones en seguridad para las agencias y ATM's Multired.

Como se recuerda, hace algunas semanas, el presidente ejecutivo convocó a este grupo de colaboradores, dentro de una iniciativa de oír permanentemente los requerimientos en la Red de Agencias, que representa el *front office* y contacto directo con el cliente o usuario final.

Aniversario del BN a nivel nacional

Actividades por los 46 años.

Demostrando el grado de identificación con nuestra institución, el 46º Aniversario del Banco de la Nación fue celebrado por todo lo alto en las más de 530 agencias y oficinas de nuestro banco, repartidas a lo largo y ancho del territorio nacional.

La lejanía o la pequeñez de las localidades donde están ubicadas muchas de las agencias y oficinas del banco, no fueron impedimento para que sus trabajadores se permitan celebrar un año más de la fundación del Banco de la Nación.

Se realizaron decoraciones alusivas, cenas de confraternidad entre los trabajadores, organización de bailes típicos, fiestas,

ceremonias protocolares con presencia de autoridades de las localidades, entre otras demostraciones de cariño hacia la institución. Previamente, el 25 de enero, un grupo de gerentes y funcionarios del Banco de la Nación viajaron a diferentes ciudades con el propósito de visitar a los socios estratégicos locales, tales como gobierno regional, local, representantes del Poder Judicial, Fiscalía de la Nación, las Fuerzas Armadas, entre otros. Allí llevaron el saludo de la máxima autoridad institucional, Carlos Díaz Mariños.

IV Jornada de Ética en la Función Pública

30

La corrupción en el sistema estatal fue el tema principal.

El departamento de Secretaría General organizó, con la colaboración del departamento de Comunicación Corporativa y la sección Capacitación, la IV Jornada de Ética en la Función Pública, en la sede de la Universidad Corporativa del Banco de la Nación.

Esta jornada tuvo el objetivo de cumplir con el Plan Operativo Institucional 2012 (POI), y fortalecer la Nueva Cultura Organizacional en el banco estatal. Al respecto, la jornada se centró en desarrollar el tema de la corrupción, en qué circunstancias suele aparecer, las formas de combatirla, las sanciones correspondientes, la ética, entre otras aristas. Al respecto, fueron funcionarios de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) los que se encargaron de impartir y desarrollar la jornada. Todos los jefes de división de los departamentos del BN participaron en esta reunión, con la finalidad que ellos se encarguen de transmitir lo aprendido a sus propias áreas de trabajo. Así, el Banco de la Nación continúa sumándose a las instituciones públicas que, permanentemente, capacitan a su personal acerca de estos temas, que forman parte

de los valores personales y de las propias instituciones del Estado, permitiendo tener trabajadores cada vez más éticos y justos.

Oficina MTC – Cerro de Pasco inició sus operaciones

30

Tendrá promedio de 4 mil transacciones

La familia del Banco de la Nación se incrementa día a día. En esta ocasión, el banco de todos los peruanos le dio la bienvenida a la Oficina MTC - Cerro de Pasco, ubicada en la avenida El Minero, N° 400, Urbanización San Juan, distrito de Yanacancha, Cerro de Pasco. Es importante señalar que la nueva sede opera dentro de las instalaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) de la ciudad de Cerro de Pasco. Al respecto, esta entidad pública cuenta con más de 100 trabajadores y atiende a cientos de personas que realizan sus trámites diariamente. Según las proyecciones del BN, esta nueva oficina atenderá un promedio de 4,000 operaciones al mes. A partir de ahora, los clientes y usuarios del Banco de la Nación que trabajan o realizan algún trámite en la sede MTC de Cerro de Pasco, podrán beneficiarse de servicios y productos financieros como el pago de impuestos,

giros, transferencias, retiro de efectivo, depósitos, entre otros. Como se sabe, el Banco de la Nación, viene incorporando en su plan de expansión, alianzas estratégicas con otras entidades del Estado para, en sus instalaciones, habilitar espacios para la atención al público usuario con productos y servicios bancarios, a través de modernas oficinas especiales. Así, venimos operando, principalmente, en sedes del Poder Judicial.

Clausura del Programa de Actualización para Técnicos Especializados

30

Capacitaciones se incrementan mes a mes

Ratificando la importancia que el cliente interno representa para el Banco de la Nación, veintiséis trabajadores de la Oficina Principal del BN concluyeron, satisfactoriamente, el "Programa de Actualización para Técnicos Especializados – Oficina Principal – 2011 – III", en una ceremonia de clausura realizada en la sede la Universidad Corporativa del BN.

Este programa de estudios estuvo orientado a potencializar el capital humano para alcanzar los objetivos del puesto, área y

organización; desarrollar habilidades de análisis, negociación y resolución de conflictos; mejorar la comunicación y el trabajo en equipo en cada área; así como también desarrollar el lado humano de cada participante.

Este programa fue desarrollado en conjunto entre el BN y el Instituto San Ignacio de Loyola (ISIL), que aportó sus mejores docentes para capacitar al personal del banco. Tuvo 14 cursos, los que hicieron un total de 135 horas académicas. Empezó el 15 de agosto de 2011 y culminó el 5 de diciembre último. Cabe resaltar que los tres primeros lugares fueron ocupados por los siguientes trabajadores: Manuel Guillermo Romaní Prado con 16.97 (tercer lugar), María Elena Madrid Bustos con 17.17 (segundo lugar) y Silvio Eduardo Obando Giuria con 17.50 (primer lugar), de promedio respectivamente.

A la ceremonia de clausura asistió el general (e) del Banco de la Nación, Juan Carlos Galfré García, quien motivó a los trabajadores a continuar superándose, no sólo con los programas que ofrece el Banco de la Nación, sino de manera particular, para lo cual adelantó que la entidad viene trabajando un nuevo producto vinculado a préstamo para estudios vinculado a préstamo para estudios, que próximamente será puesto a conocimiento de todos.

30 Ene.



30 Ene.



Feliz 46° Aniversario

El Banco de la Nación celebró sus 46 años de creación institucional en todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Hubo reconocimientos a los trabajadores y sus dependencias por logros operativos*.

46 años
1966 - 2012



Ayacucho



Cerro de Pasco



Ferreñafe



Huancavelica



Iquitos



Laredo



Máncora



Moyobamba



Tarapoto



Tarapoto



Piura



Huancayo



Tacna



Arequipa



Trujillo



Ica



Cajamarca



Puno

(*) Más imágenes alojadas en nuestro portal de Intranet.

¿Cómo sentirnos seguros al realizar operaciones en ATM?

La comodidad de los retiros por cajero automático y la accesibilidad a poder hacerlo durante las 24 horas del día, en diferentes puntos, estratégicamente ubicados en la ciudad, tienen toda una facilidad por demás útil, como herramienta cómoda para disponer de efectivo y hacer otro conjunto de operaciones. No obstante, los controles siempre deben apuntar a jamás relajar la atención sino, por el contrario, elevar las medidas de precaución.



Un cajero automático es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta magnética (tarjeta de crédito o débito), sin necesidad de personal del banco. Se le llaman ATM por sus iniciales en inglés: Automated Teller Machine. Suelen tener una pequeña impresora matricial o térmica para imprimir los resguardos de la operación. Entre sus muchos beneficios destaca claramente el de la posibilidad que brindan para obtener un monto limitado de efectivo a cualquier hora del día y prácticamente en cualquier lugar del mundo. Sin embargo, a fin de sacar el mejor provecho de nuestros recursos, es importante saber utilizarlos adecuadamente y de manera segura.

Algunos Tipos de Fraudes a Cajeros Automáticos

- **Fraude intrafamiliar:** Este fraude se caracteriza por el uso indebido o no autorizado de la tarjeta por familiares o personas conocidas por el/la tarjeta habiente. Se configura cuando una segunda persona, quien conoce la clave de la tarjeta, retira los fondos, sin autorización. Esto, deja en evidencia el hecho que el cliente no siguió las medidas mínimas de seguridad recomendadas para la protección de sus datos personales (jamás comparta su clave secreta).
- **Lazo Libanés:** Se caracteriza por la captura física de la tarjeta original y la visualización del número secreto (PIN). El delincuente introduce en la boquilla o ranura de la lectora del cajero automático, dispositivos como hilo dental o cobre, material de placa radiográfica, plástico, a modo de gancho o anzuelo.

- **Trampa de Efectivo:** Este fraude no es más que la colocación de elementos extraños en el dispensador de dinero para capturar el efectivo expendido. El delincuente coloca en la boca del dispensador de billetes un dispositivo con la finalidad de ocultar y retener el dinero, de forma tal, que el tarjeta habiente no pueda ver los billetes que han sido expendidos.

- **Clonación de Tarjeta "Skimming":** Este delito se caracteriza por la captura de la información de los datos contenidos en las bandas magnéticas de las tarjetas. También se practica en ATM, aunque su mayor incidencia es en el uso de POS (compras en establecimientos). La data se captura a través de skimmers (lectores de bandas magnéticas) colocados indebidamente en el cajero automático. Los delincuentes suelen elegir cajeros ubicados en áreas con mayor afluencia de transeúntes y colocan los dispositivos falsos generalmente los viernes, sábados y domingos o al comenzar un feriado o en fechas próximas al pago de pensiones o remuneraciones.



• **Ataques Físicos:** Se ataca físicamente a un cajero para retirar efectivo.

• **Distracciones:** Los delincuentes colocan mensajes y letreros fijados a los cajeros para que las adulteraciones que han realizado al ATM parezcan menos sospechosas, o inclusive, para dirigir a los clientes a otro cajero cercano el cual han alterado.



Actualmente, el Seguro de Protección de Tarjeta Multired Global Débito del Banco de la Nación, ofrece una interesante medida adicional a los cuidados preventivos a los que dedicamos este artículo.

Por un aporte mensual mínimo, que será debitado de su cuenta de ahorros, podrá estar cubierto ante un conjunto de siniestros (mayores detalles de cobertura en www.bn.com.pe)



Cuando Use el Cajero Automático:

- **Mire siempre a su alrededor:** si el cajero automático se encuentra mal iluminado o está en un área escondida, use otro.
- **Tenga lista la tarjeta** —evite tener que buscar la tarjeta en la cartera o bolso— y asegúrese que nadie pueda ver cuando ingrese su clave personal o la cantidad de la transacción.
- **Si ve algo sospechoso, cancele inmediatamente la transacción y aléjese.** A la brevedad posible, compruebe con la institución financiera que la transacción haya sido cancelada realmente.
- **Si usa un cajero automático dentro de un lugar cerrado que requiera de la tarjeta para abrir la puerta,** evite que desconocidos entren con usted.
- **Cuando use un cajero automático externo para vehículos,** cierre las puertas del automóvil y todas las otras ventanillas.
- **Cuando use un cajero automático,** no deje llaves ni bienes en el automóvil abierto y nunca deje encendido el motor del vehículo.
- **Siempre tome el recibo y llévelo consigo.** Conserve los vouchers de los cajeros automáticos para compararlos con el estado de cuenta mensual. Es la mejor manera de cuidarse de fraudes y, además, facilita la contabilidad.
- **Si pierde su tarjeta,** contacte de inmediato a la institución financiera que expidió tu tarjeta.

En los últimos años, se ha observado un aumento del número de fraudes en cajeros automáticos, fenómeno experimentado por todas las redes alrededor del mundo. Esto ha exigido a los bancos el establecimiento de controles cada vez mayores y de actualización permanente.

En el caso del Banco de la Nación, ante cualquier duda, consulta o bloqueo, comunicarse a la línea gratuita 0800-10-700.



CRM en el BN

Durante el último trimestre del año se ha iniciado el diagnóstico de CRM en el BN. Pero, ¿qué es el CRM?, ¿cuál es la utilidad para el BN? y ¿qué condiciones se requieren para una implementación eficaz en el BN?

Por sus siglas en inglés CRM (Customer Relationship Management) es la gestión de las relaciones con el cliente. Qualitas Hispania define el CRM como “una estrategia empresarial que ayuda a gestionar las relaciones con los clientes a través de los canales de interacción (fuerza de ventas, canal de distribución, internet y “customer contact center”), coordinando el alcance de sus actuaciones y transmitiendo un mensaje homogéneo, para alcanzar y sostener una relación rentable y a largo plazo”.

Jack Welch, ex CEO de General Electric, define con claridad la esencia del CRM al señalar que existe únicamente dos fuentes para generar ventajas competitivas:

1. La habilidad para aprender más sobre nuestros clientes, más rápido que la competencia y,
2. La capacidad para convertir ese aprendizaje en acciones, más rápido que la competencia.

Tener datos o información sobre el comportamiento del cliente no es suficiente, hace falta que esa información sirva para tomar decisiones sobre el cliente como: ¿qué ofrecerle?, ¿qué beneficios y concesiones darle?, ¿cómo venderle?, ¿cómo ayudarlo?, ¿cuánto invertir en él?, etc.



Aportes de la implementación exitosa del CRM

- Incrementa la retención de clientes rentables, a través de una aportación de valor sostenida. Es un valor claramente cuantificable: una nueva venta cuesta 5 veces más que una venta a un cliente actual.
- Un cliente satisfecho recomendará a la empresa a una media de 3-4 interlocutores. Un cliente insatisfecho transmitirá su mala experiencia a una media de 7-10 interlocutores.
- La lealtad del cliente representa más negocio de cada cliente satisfecho, así como negocio adicional a través de referencias hacia otros clientes, en un círculo virtuoso que merece la pena desarrollar.

Para entender mejor la dinámica del CRM, veamos ejemplos reales:

Ejemplo N°1:

Le llegó a su casa una pieza publicitaria personalizada (con sus nombres) para asistir, por ejemplo, a una feria de automóviles, además acompaña al documento una carta sobre un crédito pre aprobado por \$18,000, y, casualmente, usted no tiene auto.

Para desarrollar esa pieza se necesitó información sobre los datos de contacto con el cliente, cruce de información con la entidad de registro público de la propiedad vehicular, información de los ingresos mensuales del cliente para hacer calcular la línea de crédito, una estrategia de marketing para una campaña promocional del crédito vehicular, que incluye organización de feria de autos, etc.



La lealtad del cliente representa más negocio de cada cliente satisfecho, así como negocio adicional a través de referencias hacia otros clientes, en un círculo virtuoso que merece la pena desarrollar.

Ejemplo N° 2:

Usted va a pagar la renovación de su DNI a una agencia bancaria. Después de concluir la operación que solicitó, la empleada le comenta que gracias a un convenio con el Poder Judicial (la entidad donde usted casualmente trabaja) puede comprar un paquete turístico con un descuento importante para el próximo feriado largo.

No hay casualidades en CRM, sino escenarios analizados y planificados en base a predicciones sobre las necesidades y el comportamiento de los clientes. En el ejemplo, la empleada debió recibir mensajes de alerta con información relevante sobre el cliente para la oferta de productos y servicios adecuados a sus necesidades.

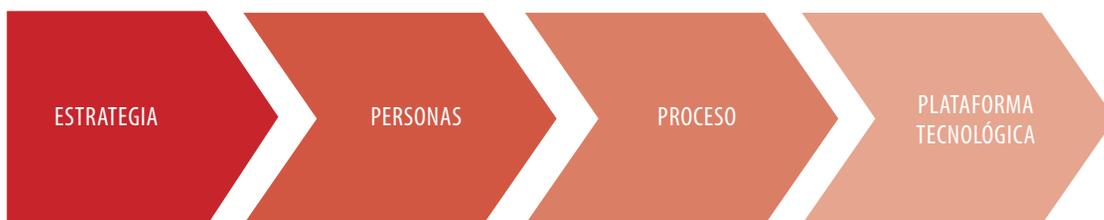
Ejemplo N° 3:

Después de un par de timbres, escucha un mensaje que le pide que digite su número de DNI, segundos después una voz le saluda amablemente por su apellido paterno. Después de informarle sobre el procedimiento solicitado, la operadora le ofrece enviarle los requisitos y formatos por correo electrónico, para ello le pide "confirmar" su correo electrónico que tiene en pantalla.

En este ejemplo, la base de datos y el call center están integrados para facilitar y personalizar el servicio del personal de contacto, quien tiene disponible carpetas de archivos de información actualizada de los productos y acceso al correo electrónico con permiso de salida.

Entonces, según los ejemplos mostrados, ¿qué necesita una empresa para implementar eficazmente el CRM?

1. Lo más importante es contar con una estrategia de negocio que sitúa al cliente como el corazón de la empresa. Esta estrategia debe ser conocida y compartida por todos los miembros de la organización.
2. Tener personal capacitado, con iniciativa, empoderado y motivado. Recuerde que sus empleados tratan a sus clientes en la medida del trato que reciban de la empresa.
3. La definición de procesos simples, ágiles y flexibles que permitan la atención eficaz y eficiente a través de los canales de interacción con los clientes.
4. Finalmente, una plataforma tecnológica que le permita la administración segura de la información del cliente, para el análisis y predicción de sus necesidades y comportamientos.



El BN ha iniciado el diagnóstico con la participación de más de 250 involucrados en los distintos procesos de atención al cliente, en Lima y provincia. Este diagnóstico permitirá identificar la brecha existente entre lo que tenemos (producto-céntrica) y lo que deberíamos tener (cliente céntrica)

sobre el CRM, con el objetivo de formular una estrategia de interacción con los clientes a través de los canales de atención, que permita el desarrollo y mantenimiento de relaciones con los clientes a largo plazo y mutuamente satisfactorias. Esperemos conocer los resultados.

“El BN te abre las puertas para que mejores”

Formar parte de la familia del Banco de la Nación es una experiencia sin límites que nos impulsa a mejorar como personas y profesionales para contribuir a optimizar nuestra calidad de servicio hacia nuestros usuarios. En esta oportunidad, “Cambiamos Vidas” conoció a Mario Alberto Nuñez Marti, administrador de la agencia Periférica de Chilca – Huancayo, quien con casi una década de labor ininterrumpida viene destacando por sus propios méritos, dando lo mejor de sí por el banco de todos.

Bien dice una vieja frase: “A base de compromiso, esfuerzo y dedicación se escala y llega lejos en la vida”, pues éstas parecen ser las características principales que identifican a Mario Nuñez, quien con tan sólo nueve años trabajando con nosotros, gracias a sus acciones profesionales, hoy en día se desenvuelve como administrador, demostrando que el BN da oportunidades y reconoce a sus trabajadores que saben aprovecharlas.

“Entré por un concurso público y comencé como Recibidor - Pagador en la agencia Tarma. Posteriormente, luego de unos años, fui trasladado a las oficinas de Acobamba, Wasawasi y Mazamari, para finalmente, y después de ocho años, recién trabajar en una agencia de mi localidad”. Nuñez Marti, contador público de carrera, es conciente que todo trabajo exige sacrificios, que con el tiempo, son recompensados. Según nos cuenta, su experiencia con nuestro banco es su mejor ejemplo.

“He conseguido mis logros profesionales gracias al BN, y hoy en día soy administrador de esta agencia por la confianza que mis jefes han depositado en mí, así como la oportunidad y las capacitaciones que el banco me brindó”.

Considera que nuestra institución reconoce el esfuerzo de sus trabajadores al margen de las cortas edades o tiempo de trayectoria que algunos pueden llegar a tener.

“El BN te abre las puertas para que mejores y prograses como profesional, pues incentiva a sus trabajadores a que puedan crecer”. Durante el tiempo que lleva trabajando en nuestra Red de Agencias, gracias al fruto de su trabajo, ha podido apoyar a su familia y convertirse en padre.

“El banco es la institución que me da todo, gracias a él puedo mantener a mi familia, apoyar a mis hermanos y pude reunir las condiciones necesarias para ver nacer a mi primer hijo.

Es una satisfacción muy grande trabajar acá pues me ha permitido prosperar en todo sentido”.

Con el testimonio del trabajador Mario Nuñez, queda demostrado, una vez más, que el BN es una entidad donde se puede desarrollar una línea de carrera que no tiene límites para quienes realmente la saben aprovechar, dependiendo el esfuerzo y las ganas que cada uno le ponga. Así llegamos al final de esta entrevista, no sin antes recordar las últimas palabras que nos brindó:

“Trabajar en el banco es una constante correspondencia, que me lleva a ofrecer todo de mí y encontrar nuevos alcances, pues siempre estamos aprendiendo como mejorar y que podemos aportar para hacer crecer a nuestra institución, y que nuestros clientes vean al banco como su casa, como el banco de todos”.



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

prensa@bn.com.pe

Sebastián y Fabricio



Papá: Miguel Ugaz Díaz.
Departamento de Operaciones

Valery y Esteban Andrés



Mamá: Carol Marilyn Mejía Sarmiento
Departamento de Personal

Ariana Verónica



Padre: Álvaro Osorio Cisneros
Agencia Ilo

Kiara Camila



Padres: Gilmer Pachamango e Iris Linares.
Agencia Iquitos y Agencia Punchana

Andrea Lucía



Mamá: Bercelia Díaz Solano
Departamento de Operaciones

Celin Sarah Cristy



Papá: César Huaranga Machuca
Agencia Villarica

Logro Profesional



Felicidades a Juan José Millán Barrientos de la Agencia "B" Satipo por graduarse como Ingeniero de Sistemas en la Universidad Nacional del Centro - Huancayo.

Logro Profesional



Felicidades a María Dolores Zárate Cristobal de la Sucursal "B" Huancayo por haber concluido su Maestría en Administración de Empresas con mención en Administración Estratégica de Empresas en la Universidad Nacional del Centro - Huancayo.



“Usar mi Multired es como ir al Banco”

- Retiro de efectivo
- Pago de servicios Movistar
- Pago de tasas
- Consulta de saldos y últimos movimientos

Estas operaciones están sujetas al cobro de comisiones. Para mayor información consulte nuestro Tarifario o visite nuestra Página Web: www.bn.com.pe



Esta información se proporciona con arreglo a la Ley N° 28587 y al Reglamento de Transparencia y Disposiciones aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005”