

# BN

Banco de la Nación

# nuestro banco

# Date el Gusto ¡Ahorra sin Límites!





## TOP DEL MES

Firma Convenio UNI

# 3

# 4

## BANCO PARA TODOS

Programa de Microfinanzas



## Banco de Canales

Agente Multired: Bancarización y Descongestionamiento

# 6

# 8

## GESTIÓN COMERCIAL

Multidescuentos con tu Tarjeta Multired



## EDUCACIÓN FINANCIERA

Tasas de interés ¿Qué saber?

# 14

# 18

## CAMBIAMOS VIDAS

Testimonio del trabajador Carlo Marín Martínez



### 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](mailto:lvivanco@bn.com.pe)

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú

Nº 2008-02470

# BN y UNI a la vanguardia de la tecnología

*Experiencia y conocimiento juntos en beneficio de todos los peruanos*



**M**ejorar nuestros procesos operativos y calidad de atención, conlleva a contar con tecnología de punta, eficaz, rápida y adecuada a nuestra demanda a nivel nacional.

Es así que el Banco de la Nación y la Universidad Nacional de Ingeniería, firmaron el 03 de febrero un Convenio de Cooperación Interinstitucional que busca el desarrollo e implementación de sistemas informáticos específicos.

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños y el rector de la Universidad Nacional de Ingeniería, Aurelio Padilla Ríos, fueron los firmantes del mencionado convenio que tiene como objetivo principal la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, para optimizar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales a través de la ejecución de estrategias conjuntas, aprovechando las capacidades técnicas y la experiencia de ambas instituciones.

Esta firma de convenio busca el cumplimiento de objetivos conjuntos como:

- Desarrollo de cartera de proyectos del Banco de la Nación por parte de docentes y alumnos de la UNI.
- Implementación de fábrica de software con participación de ambas instituciones.
- Capacitación en alta tecnología informática del BN para docentes y estudiantes de la UNI.
- Posibilidad que los mejores estudiantes de la UNI tengan oportunidades laborales y prácticas en el BN.

“Software factory” o Fábrica de software significa que una empresa especializada, como la UNI, desarrolle sistemas informáticos para satisfacer determinadas necesidades específicas de un cliente, en este caso el BN, quien establece los estándares de requerimiento. Así, Banco de la Nación contará con las herramientas tecnológicas acorde para el desarrollo de sus procesos financieros y administrativos.

El convenio suscrito con la Universidad Nacional de Ingeniería refleja el cumplimiento de la política de responsabilidad social del Banco de La Nación con brindar un servicio de calidad, adecuado a las múltiples necesidades y demandas a nivel nacional, propios de nuestro quehacer financiero; lo cual fue destacado por la máxima autoridad del BN, Carlos Díaz. “Esta firma nace del convencimiento que el desarrollo económico depende, hoy en día, de la unión del mundo empresarial con los medios académicos. Este acuerdo es parte de la definición de una nueva política económica y científica”.

A su vez, el rector de la UNI, Aurelio Padilla recalcó que esta alianza estratégica responde a nuevas necesidades tecnológicas de un país insertado en un mundo globalizado. Asimismo, la firma de este convenio abre las puertas al desarrollo de futuros profesionales de esta casa de estudios que desarrollarán proyectos en conjunto con funcionarios del BN, entidad que cuenta con más de 530 oficinas a nivel nacional.

# De la Mano con los Microempresarios



*Las microfinanzas se han desarrollado con mucho éxito al interior del país, donde están los sectores más pobres de la población y los que tienen menos acceso al sector bancario tradicional. En los últimos años, las entidades de microfinanzas entran a competir con fuerza en las principales ciudades del Perú. El Banco de la Nación, desde el 2006 impulsa el progreso de este sector, a través de líneas de crédito y ventanillas compartidas con las IFI's.*

**E**l programa de microfinanzas se profundiza cada vez mejor en el Banco de la Nación. Desde el 2006 al cierre de 2011, se ha logrado colocar 652 mil 582 microcréditos a emprendedores de diferentes partes del país. Su eficaz desempeño, lo conlleva a mantener alianzas estratégicas con diversas instituciones de intermediación financiera, y de esa manera, continuar incluyendo a cientos de miles de pequeños empresarios dentro del sistema financiero nacional.

Según el departamento de Servicios Financieros, el Banco de la Nación dispone de una línea de crédito ascendente a 200 millones de nuevos soles, destinados a ser canalizados a las mypes a través de la intervención de las IFI's. Debido al éxito del programa, se ha solicitado al Ministerio de Economía y Finanzas la ampliación de la línea, de tal forma, que se atienda la demanda crediticia existente en el sector. Al cierre del año pasado, en alianza con instituciones de

microfinanzas, utilizando la Ventanilla Mype y demás modalidades de gestión comercial de las IFI's, colocaron 131 mil 530 microcréditos. A su vez, a la fecha, 16 instituciones de intermediación financiera cuentan con convenios firmados para compartir la gran red de agencias BN, ubicadas a nivel nacional, especialmente en aquellas localidades donde nos constituimos como la única oferta bancaria.

Para el periodo 2012, se tiene proyectado alcanzar unos 799 millones de nuevos soles en colocaciones acumuladas (contabilizadas desde el 2006 cuando se inició el fondo PROMYPE), destinadas a las mypes, a través de préstamos a las IFI's, actuando el BN como banca de segundo piso.

El 2011 fue un año promotor para el manejo de las microfinanzas, pues su eje principal giró en torno a las principales instituciones de intermediación financiera. Éstas, haciendo uso de nuestra amplia y moderna infraestructura para la atención de clientes, hicieron posible que miles de pequeños empresarios- que apuestan por el desarrollo del país- obtengan su crédito en mejores condiciones.

Nos referimos a Financiera Edyficar, Financiera Crear Arequipa, Financiera Confianza; Edpymes Alternativa, Proempresa, Solidaridad, Nueva Visión y Raíz. También, participaron de este negocio las cajas CMAC Arequipa, CMAC del Santa, CMAC Huancayo, CMAC Ica, CMAC Maynas, CMAC Tacna; sumándose las cajas rurales CRAC Credichavín, CRAC Nuestra Gente, CRAC Profinanzas, CRAC Sipán y CRAC Señor de Luren.

Una de las IFI's más destacadas es Financiera Edyficar, pues

su amplia experiencia en el sector de microfinanzas, hizo posible que a finales de 2011 lograra colocar, haciendo uso del servicio de Ventanilla Mype, contratada con el BN, la cantidad de 31 mil 346 microcréditos, equivalentes a 101 millones 366 mil 919 nuevos soles. Estos créditos se destinaron, principalmente, en el rubro comercio.

En ese orden sigue CRAC Nuestra Gente, debido a su presencia, sobretodo en el norte del país, compartiendo oficinas con el Banco de la Nación, la que desembolsó 67 millones 657 mil 469 de nuevos soles, en 19 mil 43 préstamos a pequeños negociantes. También, destaca Edpyme Alternativa, que incursionó con 6 mil 90 microcréditos. Su labor estuvo centrada en las bodegas, sector agropecuario y productivo, así como pequeños comerciantes.

Las regiones beneficiadas con el mayor número de microcréditos fueron Lambayeque, Piura y La Libertad. Hicieron posible estas operaciones CRAC Nuestra Gente, CRAC Señor de Luren, Edpyme Alternativa y Financiera Edyficar, que en conjunto colocaron 38 mil 735 créditos.

El Perú es líder en el tema de las microfinanzas en América Latina. También, es cierto que este fenómeno está alcanzando altos niveles de crecimiento y se ha convertido en el principal indicador de la economía peruana.

Algo muy positivo que es resultado de la industria microfinanciera es la generación de nuevos empleos. Miles han pasado de ambulantes a empresarios, de las calles a las galerías; han mejorado su imagen y venden más ahora, pagando sus impuestos.

La atención de la demanda de servicios financieros de estos agentes por las IFI's hace posible el aprovechamiento de oportunidades de negocio o la superación de restricciones de liquidez, lo que les da la posibilidad de crecimiento y mejoramiento del bienestar.

El aporte a la descentralización del capital financiero de las microfinanzas se pone en evidencia con su capacidad de inyectar más recursos de los que captan en las regiones, especialmente en las más pobres. Muestra de ello es el potencial efecto multiplicador del crecimiento del microcrédito en las regiones.

**En el siguiente gráfico se aprecia el récord de colocaciones por las distintas instituciones de microfinanzas durante el 2011.**

| IFI's                     | Monto S/.       | Créditos |
|---------------------------|-----------------|----------|
| Financiera Edyficar       | S/. 101,366,919 | 31,346   |
| CRAC Nuestra Gente        | S/. 67,657,469  | 19,043   |
| CRAC Señor de Luren       | S/. 66,409,027  | 11,175   |
| Financiera Confianza      | S/. 21,173,141  | 4,833    |
| Edpyme Alternativa        | S/. 16,529,954  | 6,090    |
| CMAC Maynas               | S/. 15,808,900  | 3,219    |
| CMAC Arequipa             | S/. 14,841,739  | 2,179    |
| Edpyme Proempresa         | S/. 9,938,044   | 1,913    |
| CMAC Ica                  | S/. 7,723,160   | 1,190    |
| CRAC Profinanzas          | S/. 5,723,306   | 980      |
| Financiera Crear Arequipa | S/. 5,535,076   | 1,322    |
| CMAC Huancayo             | S/. 3,543,646   | 542      |
| CRAC Señor de Sipán       | S/. 2,693,055   | 610      |
| Edpyme Nueva Visión       | S/. 167,500     | 50       |
| CMAC Tacna                | S/. 134,781     | 48       |
| Edpyme Raiz               | S/. 89,609      | 18       |
| CMAC del Santa            | S/. 23,888      | 10       |
| CRAC Credichavín          | S/. 3,998       | 2        |



Fuente: Departamento de Servicios Financieros

# Agente Multired: Bancarización y Descongestionamiento

*Durante los últimos años, se han incrementado los canales de atención de las diferentes instituciones bancarias, permitiendo que los usuarios puedan realizar sus operaciones, aún sin tener una oficina cercana, pues son posibles de modo virtual por Internet o por teléfono móvil. El canal que está captando más adeptos son los agentes o cajeros corresponsales.*



*En esta primera fase, se podrá pagar en los Agentes Multired las tasas y tributos que tienen mayor demanda como RENIEC, Ministerio del Interior y Poder Judicial.*

La bancarización se viene trabajando en estos últimos años en nuestro banco, tratando de llegar a la mayor cantidad de usuarios a nivel nacional, ofreciéndoles mejor atención y acercando el banco a la mayor cantidad de ciudadanos, reconociendo sus derechos universales y procurándoles el acceso a programas que le permitirán obtener una mejor calidad de vida.

Para lograr ello, el Banco de la Nación viene desarrollando e impulsando diferentes programas, entre ellos destaca el "Agente Multired", un nuevo canal de atención que les permitirá a nuestros clientes y usuarios, realizar transacciones financieras y administrativas en línea, precisamente en los lugares donde no existe una oficina del BN y si existen otras entidades públicas que demanden el acceso al pago de tasas y tributos.

El BN, en alianza estratégica con los diferentes establecimientos de asistencia masiva como tiendas, farmacias, centros comerciales, entidades públicas y privadas, propiciará el funcionamiento de los Agentes Multired en donde el público usuario será atendido por personal externo.

El uso de cajeros corresponsales descentralizará el pago de tasas e impuestos con mayor demanda, en donde se podrán realizar diferentes operaciones, descongestionando así las ventanillas de nuestras 538 agencias a nivel nacional. Esto conducirá a una mejor atención al cliente, con el consecuente ahorro de tiempo, al no tener que realizar largas colas para pagar una tasa para obtener, por ejemplo, duplicado de DNI.

El incremento de los puntos de atención y por ende del horario hace que la presencia del BN sea mayor, logrando reafirmar su posicionamiento como el Banco de todos los peruanos.

En esta primera fase, se podrá pagar en los Agentes Multired las tasas y tributos que tienen mayor demanda como RENIEC, Ministerio del Interior y Poder Judicial.

Tasas de RENIEC para inscripción, reinscripción, renovación, duplicado de DNI, copia certificada de partida, constancia de homonimia, rectificación con emisión de DNI, si quiere revalidar o que le expidan un pasaporte u obtener un certificado de antecedentes penales, derecho de notificación judicial, podrán ser pagadas en un Agente Multired. Nuestro esfuerzo está dirigido al incremento de los puntos de atención, definido por la incorporación de la nueva red

de cajeros corresponsales, la misma que permitirá mejorar la calidad del servicio y posicionar la imagen del BN, incluso en donde no tenemos oficinas, permitiéndonos descentralizar nuestros servicios, acercando el banco a una mayor cantidad de peruanos. Luego de la evaluación realizada por el departamento de Planeamiento y Desarrollo, se ha decidido iniciar las operaciones en las zonas que tienen mayor volumen de registro de operaciones en ventanilla para pago de tasas, teniéndose previsto implementar Agentes Multired que operen en la periferia del Parque Universitario, Polvos Rosados y cerca de la DIGEMIN en el Óvalo Gutiérrez. Existe una excelente oportunidad para crecer en este modelo, dado que los clientes buscan atender sus necesidades en un solo

sitio, ahorrando el costo de tiempo y traslado, preferentemente, cerca a los puntos donde deben realizar sus operaciones con otras instituciones del sector público.

En conclusión, la expansión de los cajeros corresponsales Agente Multired del Banco de la Nación, permitirá capilaridad, bancarización, incremento de transacciones, descongestión absoluta de agencias y predecir el desarrollo de nuevas oficinas.

En el siguiente cuadro, podremos encontrar los conceptos e importes de las tasas que se pueden pagar, inicialmente, en los diferentes Agentes Multired, los mismos que serán incrementados hasta lograr que estos alcancen un número de 5 mil en un plazo de 3 años.

### Tasas Plan Piloto Parque Universitario, Polvos Rosados y Óvalo Gutiérrez

[1] Desarrollo en proceso BN / SUNAT

| Entidad            | Concepto   | Tipo de Documento       | Importe S/. |
|--------------------|--|-------------------------|-------------|
| Sunat (1)          | Pago Fácil - Nuevo RUC   | RUC                     | Libre       |
| RENIEC             | Inscripción / Reinscripción / Renovación                           | DNI, Partida Nacimiento | 24.00       |
|                    | Duplicado de DNI (Mayor de 17 años de edad)                        | DNI                     | 19.00       |
|                    | Menores de edad  | DNI, Partida Nacimiento | 16.00       |
|                    | Duplicado Menores de 17 años de edad                               | DNI, Partida Nacimiento | 16.00       |
|                    | Copia Certificada Partida  | DNI                     | 15.00       |
|                    | Certificaciones / Nombres iguales / Cambio de Lugar Entrega de DNI | DNI                     | 17.00       |
|                    | Rectificación con emisión DNI                                      | DNI                     | 22.00       |
|                    | DNI - Reintegro  | DNI                     | 2.00 - 8.00 |
| Mininter - Digemin | Revalidación de Pasaporte  | DNI y Pasaporte         | 33.35       |
|                    | Expedición de Pasaporte  | DNI                     | 37.05       |
| Poder Judicial     | Derecho de Notificación Judicial                                   | DNI, RUC, Carné Abogado | 3.74        |
|                    | Certificado de antecedentes penales                                | DNI                     | 52.50       |

#### Próximamente

[2] Inicia desarrollo BN / SUNAT

|               |  |     |       |
|---------------|--|-----|-------|
| Sunat (2)     | Pago Fácil - Pagos Varios                          | RUC | Libre |
| Mintra        | Registro Contratos de Trabajo sujetos a modalidad  | RUC | 11.72 |
| RENIEC        | Constancia negativa de Inscripción                 | DNI | 22.00 |
|               | Inscripción Adopción / Modificación Acta Registral | DNI | 38.00 |
|               | Multas Ley N° 29222                                | DNI | 7.00  |
|               | Rectificación de datos sin emisión de DNI          | DNI | 17.00 |
|               | Extracto de Partida                                | DNI | 13.00 |
| Inpe          | Certificado Antecedentes Judiciales Nacionales     | DNI | 32.00 |
| Sanidad       | Dosaje Etílico                                     | DNI | 34.92 |
| Mininter -PNP | Certificado de Supervivencia / Mudanza             | DNI | 3.60  |
|               | Denuncia policial                                  | DNI | 3.60  |

Fuente : Sección Servicios Entidades Públicas

# Multidescuentos con tu Tarjeta Multired



*Ahora, miles de clientes disfrutarán comprando con su Tarjeta Multired en diferentes establecimientos comerciales, en los que podrán acceder a grandes descuentos. Desde restaurantes, farmacias, ópticas, tiendas de ropa y cuidado personal. Con Multidescuentos, el Banco de la Nación inicia una nueva etapa comercial en donde la Tarjeta Multired será su protagonista.*

**B**ienvenido al Programa de Descuentos del Banco de la Nación. Aquí encontrarás una gran variedad de descuentos exclusivos en diferentes establecimientos y tiendas: Restaurantes y Fast Food, Ropa y Calzado, Ópticas, Regalos y mucho más... Compra con tu Tarjeta Multired Global Débito Visa y disfruta de cada uno de estos increíbles descuentos pagando con tus tarjetas y entregando el cupón en cualquiera de los establecimientos afiliados. ¡Así de fácil!

## Programa de Fidelización

Una tarjeta de fidelidad posibilita el acceso a beneficios especialmente diseñados para los titulares, que pueden gozar sin coste alguno de las ventajas que otorgan a sus socios, los establecimientos afiliados que participan en el programa.

Pensando en cada uno de sus clientes, el Banco de la Nación ha desarrollado el programa "Multidescuentos" en el cual pensionistas, trabajadores del sector público y todo tarjetahabiente, podrán gozar de diferentes beneficios utilizando su Tarjeta Multired como medio de pago.

Para ello, debe de ingresar a la página web del BN y hacer clic en "Multidescuentos":

<http://www.bn.com.pe/multidescuentos>. Una vez en la página, se mostrará todos los descuentos que existen en los diferentes rubros como alimentación, salud y belleza, ocio y esparcimiento, entre otros.

Luego de seleccionar el cupón de descuento del bien o servicio requerido, deberá imprimirlo y presentarlo en el establecimiento, antes de pagar con su Tarjeta Multired. Sin estas condiciones, no será posible hacer efectivo el descuento.

Tenga en cuenta el plazo de vigencia de los cupones, así como las condiciones y términos de la empresa que brinda el bien o servicio.

No espere más y aproveche los descuentos que le brinda su Tarjeta Multired Global Débito Visa del Banco de la Nación.



## Restaurantes

| Establecimiento | Desc.     | Promoción   |
|-----------------|-----------|---|
| La Anticucheria | 40%       | En la Carta Criolla.  |
| Mandarin        | 25%       | Sólo en Buffet.   |
| Maki Sushi      | 25%       | En toda la carta.   |
| Helado Soft     | S/. 8.00  | 02 Soft Flurry Sublime.   |
|                 | S/. 7.50  | 03 Conos Soft.  |
| Rustica         | 15%       | En Pastas y Pizzas.   |
| Domino's        | 40%       | En Pizzas grandes a precio de menú.   |
| Mc Donald's     | 10%       | En consumo.   |
| Chifa Express   | 15%       | En platos clásicos, guarniciones, postres y combos.   |
| Sr. Papa        | 20%       | En consumo.   |
| El Huarike      | 15%       | En consumo a la carta.  |
| Puesto 33       | 20%       | En platos a la carta.   |
| KFC             | S/. 39.90 | 4 Piezas de Pollo, 4 Piezas de Pollo Mupi, 1 Papa Familiar, 1 Ensalada Grande, 4 Gaseosas Regulares.  |
| China Wok       | S/. 19.90 | Chijaukay, Pollo con durazno, Arroz Chaufa de Pollo, China Chips y 02 Vasos de dicha morada de 12 oz. |
| Burger King     | S/. 10.90 | 01 Hamburguesa doble con queso, 01 papa regular y 01 gaseosa regular.                                 |

## Salud y Belleza

|                               |           |  |
|-------------------------------|-----------|--|
| Boticas Fasa                  | 15%       | En productos GNC.                                    |
|                               | 10%       | En productos de marca propia.                        |
| Clínica Sonrisas y Sonrisitas | S/. 52.50 | En curaciones + consulta + odontograma + profilaxis. |
|                               | S/. 333   | Blanqueamiento + evaluación + desensibilizante.      |
|                               | S/. 299   | Canillas estéticas + examen oral completo.           |
| Orissa                        | S/. 280   | 12 sesiones en tratamiento corporal anticelulítico.  |
|                               | S/. 160   | Alisado Brasileño.                                   |
| Econolentes                   | S/. 99    | Montura Firenze o Europtics + Resina UV.             |
| Suiza Lab                     | 20%       | En todos nuestros servicios.                         |

## Varios

|                   |     |  |
|-------------------|-----|--|
| Almendariz        | 15% | En vinos y licores.                                    |
| Star Perú         | 10% | En tarifas de vuelos nacionales.                       |
| Porta             | 20% | En toda la línea de mochilas y cartucheras.            |
| Bruno Ferrini     | 10% | Adicional en todo calzado.                             |
| Ritz of Italy     | 40% | En prendas de vestir de verano.                        |
| Bowling Plaza     | 25% | En alquiler por 1 hora de Bowling.                     |
| Jesús María       |     |  |
| Rosatel           | 15% | En cajas de rosas o tulipanes de 6 unidades a más.     |
| Crayola           | 20% | En productos Crayola.                                  |
| Thermos           | 20% | En productos Thermos.                                  |
| Personal Training | 40% | Sobre precios de lista.                                |
| Tepsa             | 10% | 15% Transporte, encomiendas, respectivamente.          |
| Oltursa           | 10% | En pasajes a cualquier destino y Oltursa Cargo.        |
| Coney Park        |     | Por recarga de S/. 20 llévate Gratis 8 Coney Bonos.    |
| Crepier           | 10% | En todos los productos Crepier.                        |
| Segue             | 10% | En todos los productos Segue.                          |
| Tai Loy           | 10% | 20% En Mouse o teclado y en juguetes, respectivamente. |
| Pyrex             | 20% | En productos Pyrex.                                    |
| Corning Ware      | 20% | En productos Corning Ware.                             |

## “Nuestro compromiso es trabajar en equipo para servir al cliente”

María Luisa Guevara Cámara ingresó a laborar en el Banco de la Nación el 07 de noviembre de 1989, como oficinista. A sus 22 años de servicio, en trabajo conjunto con sus colaboradores, ha logrado posicionarse en febrero como una de las agencias top en otorgar Préstamos Multired a nivel nacional.

Durante este mes, la Sucursal Trujillo colocó 581 préstamos, lo que representa más de 4 millones de nuevos soles. Y en lo que va del presente año, han colocado 1,130 préstamos, por 8 millones de nuevos soles aproximadamente.

En junio de 2011, María Luisa asumió la jefatura de la Sucursal Trujillo, ubicada en la Avenida Diego de Almagro N° 297, Trujillo. Se ha propuesto para este año colocar más de 5 mil 600 préstamos personales, lo que constituye un importe de más de 36 millones de nuevos soles.

“Somos una gran familia y tenemos el compromiso de llegar a todos los peruanos. Nuestro compromiso institucional es la capacidad de trabajo en equipo, la integridad de cada uno de nosotros y la habilidad de comunicación” expresa Guevara Cámara.

Asimismo, se ha propuesto contribuir constantemente con los objetivos y necesidades que el banco requiera para cubrir las expectativas de los además, seguir manteniendo el estándar de calidad en atención al cliente.

Una vez más, podemos evidenciar que el objetivo primordial de nuestros colaboradores a nivel nacional es brindar el mejor servicio y ofrecer diligentemente los productos del BN, los cuales, muchas veces, cambian la vida de los peruanos. Este espacio periodístico, seguirá contándoles la vida exitosa y profesional de cada trabajador que hace posible consolidarnos como el banco de todos los peruanos.

## Reporte de Préstamos Personales del 01/02/2012 al 29/02/2012

| Nombre de Oficina | Nivel Oficina | Número Préstamos Personales |
|-------------------|---------------|-----------------------------|
| Trujillo          | Sucursal "A"  | 581                         |
| Chincha           | Agencia "A"   | 292                         |
| Moyabamba         | Agencia "B"   | 199                         |
| Lima              | Sucursal      | 197                         |
| Chepén            | Agencia "B"   | 170                         |

Fuente: División Banca Personal - Departamento de Servicios Financieros



# Febrero

## Campeonato de fútbol y vóley playa 05-12

*Actividades deportivas en el norte del país.*

La agencia Los Órganos (Piura) del Banco de la Nación, junto con el Comité de Damas "Tus Amigos de Los Órganos", organizaron el "Campeonato de Confraternidad Interinstitucional Verano 2012", realizado en las playas de dicha localidad norteña.

El campeonato, desarrollado el 5 y 12 de febrero, tuvo dos disciplinas en competición: fútbol playa y vóley playa. En la categoría de fútbol, el Club Deportivo San Isidro fue el vencedor, mientras que la Municipalidad de Los Órganos triunfó en vóley.

Los primeros lugares se llevaron una copa y souvenirs del Banco de la Nación como polos, lapiceros, gorros, etc.

La actividad deportiva contó con la participación entusiasta de la población local, quienes fueron a hacer barra a sus equipos respectivos. Del mismo modo, hubo música y baile como fin de fiesta.

## Ferias dominicales BN fueron un éxito 05-12-19

*En 12 distritos a nivel nacional.*

Continuando con su política de descentralización, el Banco de la Nación desarrolló, exitosamente, su programa Banca Rural Móvil – Ferias Dominicales en varias localidades del interior del país, con el fin de acercar el sistema financiero a las poblaciones más alejadas. Las ferias atendieron los domingos 05, 12, 19 y 26 de febrero y registraron un total de 6,810 transacciones bancarias.

Se desarrollaron en las siguientes localidades:

- Distrito de Chao, provincia de Virú, región La Libertad.
- Distrito de Chontali, provincia de Jaén, región de Cajamarca.

- Distrito de Pomacochas, provincia de Bongará, región de Amazonas.
- Distrito de Namballe, provincia de San Ignacio, región de Cajamarca.
- Distrito de Lajas, provincia de Chota, Región de Cajamarca.
- Distrito de Kunturkanki, provincia de Canas, región de Cusco.
- Distrito de Leymebamba, provincia de Chachapoyas, región Amazonas.
- Distrito de Yauya, provincia de Carlos Fermín Fitzcarrald, región de Áncash.
- Distrito de Poroto, provincia de Trujillo, región de La Libertad.
- Distrito de LLumpa, provincia de Mariscal Luzuriaga, región de Ancash.
- Distrito de Ocobamba, provincia de Chincheros, región de Apurímac.
- Distrito de Anco Huallo, provincia de Chincheros, región de Apurímac.

Asimismo, las ferias que se desarrollaron en los días 08, 15, 22 y 29 del mes de enero, registraron un total de 4,604 transacciones bancarias. Entre los servicios y productos que las ferias ofrecen destacan: apertura de cuentas de ahorro, reposición de tarjetas débito/ahorros, depósito/retiro de ahorros, depósitos en cuentas corrientes, pago de cheques, pago/emisión de telegiros, pago de tributos, recaudación SUNAT, pago de servicios (teléfono), compra/venta de dólares, venta de seguros (Tarjeta débito), entre otros.

## Lince exonera pago de parqueo a "Taxi Cívico" 06

*Seguridad para los adultos mayores.*  
La municipalidad de Lince dispuso la exoneración del pago de parqueo a los taxistas que están empadronados para la campaña "Taxi Cívico" del Banco de la Nación, quienes estacionarán sus vehículos en la zona de parqueo del jirón Manuel Candamo para esperar a los pensionistas que cobran en la agencia Lince del BN, ubicada en la cuadra 17 de la avenida Arenales.





10 Feb.

Al ser víctimas constantes de los delincuentes, el BN ideó el "Taxi Cívico" como una fórmula para reducir al mínimo el riesgo de robos y cambios de billetes al momento que los pensionistas y jubilados (personas de la tercera edad) realizan sus cobros en los días de pago en las ventanillas del Banco.

Tras efectuar el cobro de la pensión, el adulto mayor es acompañado por un trabajador del BN hasta el vehículo de un taxista empadronado, quien se encarga de transportarlo a su domicilio. Todo ello con el monitoreo y respaldo de la Policía Nacional del Perú.

La campaña Taxi Cívico, estrategia institucional del programa BN Te Ayuda, además de la agencia Lince, funciona en Lima en 06 agencias BN: Oficina Principal (San Isidro), San Borja, Javier Prado, Pueblo Libre, La Victoria y Carabayllo. Asimismo, para el mes de marzo, el banco estatal planea expandirse, con apoyo de las municipalidades y las comisarías zonales, en 09 agencias: Chorrillos, San Martín de Porres, Grifo Graco (Ate Vitarte), Centro Comercial Gamarra (La Victoria), Chosica, Independencia, Lurín, Monterrico (Santiago de Surco) y Villa María del Triunfo.



15-16 Feb.

## Banco de la Nación atendió en feriados

*A disposición de los clientes.*

10

Mostrando un alto grado de responsabilidad con el país, el Banco de la Nación cumplió con brindar atención a nuestros clientes y usuarios a través de su Red de Agencias a nivel nacional, durante los feriados programados oficialmente para los días lunes 13 y 14 de febrero.

La atención fue realizada con normalidad en los horarios de 8 am. a 5.30 pm. en cada una de las más 530 agencias que forman parte de la Red Nacional de Agencias del BN, distribuidas en todas las regiones del Perú.

La única excepción fueron las siguientes oficinas: Sucursal Puno y las agencias Desaguadero, Ilave, Juli, Pomata, Yunguyo y Ácora (región Puno). Esta decisión se cumplió en estricto

apego a lo dispuesto en la Resolución de Gobernación de Puno N° 54-2012-15087/P-PUN, que declaró feriado no laborable el día 13 de febrero en la ciudad de Puno, por las celebraciones en honor a la Santísima Virgen de la Candelaria, patrona de esta zona del país.

## Campaña de salud Feban 15-16 fue un éxito en Ica

*Pobladores beneficiados.*

El Fondo de Empleados del Banco de la Nación (Feban) organizó una campaña de salud para los trabajadores y pensionistas de la Sucursal Ica y los pobladores del Asentamiento Humano Rómulo Treviño, ubicado en las afueras de la ciudad.

Esta campaña estuvo bajo la coordinación de Rosa Sabogal, jefa de la Unidad de Bienestar Social del Feban. Del mismo modo, el staff de médicos estuvo integrado por dos especialistas en medicina general y un oftalmólogo.

El 15 de febrero, los médicos realizaron chequeos y consultas gratuitas a 22 pensionistas y 17 trabajadores. Asimismo, la comitiva entregó bidones de agua a quienes participaron en esta actividad. Finalmente, el 16 de febrero, la comitiva llegó al Asentamiento Humano Rómulo Treviño y atendieron gratuitamente a 41 niños y 30 adultos. A ellos, además de las consultas y chequeos, se les realizó cortes gratuitos de cabello y entrega de medicamentos.

Como se recuerda, se declaró oficialmente desde el Ejecutivo el estado de emergencia en la región de Ica, a fin de ejecutar obras a la luz de los daños en servicios básicos ocasionados por el último fuerte temblor.

Entre los mayores daños causados por el sismo, está el colapso del desagüe principal de la ciudad, del que dependen 36 mil viviendas. Además, existe una alerta sanitaria por eventuales brotes de enfermedades diarreicas, hepatitis e infecciones respiratorias.



5-12-19 Feb.

# Febrero

## Delegación del BN participó en carnaval de Cajamarca

*Trabajadores hicieron gala de entusiasmo y alegría.*

Demostando identificación con las tradiciones culturales del país, una numerosa delegación de trabajadores y colaboradores del Banco de la Nación, participó en las celebraciones por el Carnaval de Cajamarca 2012, realizado el pasado lunes 20 de febrero.

Miles de espectadores instalados a ambos lados de la vía de Evitamiento (norte y sur) apreciaron el desfile que se inició a las 11:30 horas en la avenida Héroes del Cenepa y culminó aproximadamente a las 19:00 horas en el sector Fonavi II.

La comparsa del Banco de la Nación recorrió la Vía Evitamiento, una de las avenidas más importantes de la capital cajamarquina, junto con delegaciones de otras instituciones públicas y privadas, siguiendo la tradición de todos los años.

Los trabajadores y colaboradores transitaban las calles vistiendo sus polos del banco, pero llevando máscaras y serpentinas, además de bailar al ritmo de las bandas tradicionales cajamarquinas. Asimismo, repartieron souvenirs como polos, gorros y lapiceros a la multitud, siempre acompañados por los infaltables Benito y Benita, esta última, una adaptación de nuestro personaje institucional, realizada por los entusiastas trabajadores del BN en la localidad.

Por si fuera poco, la comparsa BN llevó también como reina a una hermosa joven cajamarquina, quien no dudó en saludar y tomarse fotografías con los transeúntes que se lo requerían.

Cabe señalar que la participación formó parte de una estrategia coordinada de manera conjunta con diferentes entidades públicas, principalmente ministerios, quienes liderados por la Oficina de Comunicación Social de la Presidencia del Consejo de Ministros, se sumaron a la tradición cajamarquina.

## 24 Inauguraron oficina de registro digital de RENIEC

*BN presente en importante inauguración.*

El presidente ejecutivo del Banco de la Nación, Carlos Díaz Mariños, participó en la ceremonia de inauguración de la primera oficina de la Entidad de Registro Digital del Estado Peruano (EREP) del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC). La EREP, como organismo emisor de certificados digitales, estará encargada del levantamiento de datos, comprobación de la información del solicitante, identificación y autenticación de los titulares y suscriptores, aceptación y autorización de solicitudes de emisión, cancelación y reemisión.

Cualquier entidad pública que haya suscrito convenio con el RENIEC, puede obtener un certificado digital para persona jurídica. Al recibir el certificado titular, la entidad pública puede entregar certificados de suscriptores a los demás miembros de su institución.

Según la legislación, el RENIEC tiene a su cargo la identificación presencial y no presencial de los ciudadanos, y es la Entidad de Certificación para el Estado Peruano; es decir, el único organismo que puede emitir certificados digitales en el ámbito de la administración pública.

El certificado digital de una persona jurídica es distinto al que tiene una persona naturales.

Una de las formas de entregar certificados digitales a personas naturales será a través del DNI electrónico, un producto que el RENIEC está desarrollando y lanzará próximamente al mercado.

La oficina de la Entidad de Registro Digital del Estado Peruano (EREP) del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) está ubicada en:

- Av. Javier Prado Este N° 990 y su teléfono es 315-4000, anexo 3000.
- Atenderá de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 horas.
- Más información en <http://www.reniec.gob.pe/portal/principalPKI.htm>



20 Feb.



20 Feb.



24 Feb.



24 Feb.



24-26 Feb.

## Adultos mayores 24-26 promoverán uso de ATM's

*Descongestionarán las agencias del BN.*

En cumplimiento con su política de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco de la Nación organizó una capacitación dirigida a un grupo de adultos mayores respecto a la correcta utilización de los cajeros ATM Multired; los mismos que suman más de 700 a nivel nacional.

El proyecto tiene previsto que los adultos mayores capacitados sean ubicados en agencias y sucursales del banco durante los días de pago de pensiones, con el propósito que apliquen lo aprendido y enseñen a otros pensionistas a utilizar los ATM Multired.

La inauguración de la actividad estuvo a cargo del jefe (e) del departamento de Comunicación Corporativa, Luis Francisco Vivanco, mientras que la capacitación la realizó Pablo Arias, funcionario de la Sección Medios Electrónicos del departamento de Operaciones del BN. Fueron capacitados 24 adultos mayores, quienes recibieron clases teóricas (24 de febrero) y clases prácticas (26 de febrero).

El objetivo de estas capacitaciones es que el adulto mayor se familiarice más con la tecnología de los ATM Multired y sus servicios, aprenda a utilizarlos eficientemente y ayude a descongestionar las ventanillas de las agencias del Banco de la Nación, que suelen colmarse de pensionistas durante los días de pago de pensiones.

Muchos adultos mayores tienen la sensación de sentirse atrapados en un universo de acontecimientos que no logran entender del todo y que en gran medida parecen escapar de su control.

Claramente, el Banco de la Nación justifica la necesidad de integrar en todo ámbito a los adultos mayores, más aún en un mundo altamente tecnologizado como el que estamos viviendo. Si hoy, la sociedad no cambia su mirada, como lo ha identificado el BN, no podrá satisfacer las necesidades de este grupo humano, entregándole la calidad de vida que se merece, mejorando sustancialmente sus niveles de salud, recreación y abriendo

canales efectivos de participación social, cultural y de verdadera integración.

Poreso, en el Banco de la Nación, pensamos cambiar el paradigma del adulto mayor y pensamos que esta población será y deberá ser más activa en el desarrollo de nuestra sociedad, especialmente en su relación con las entidades públicas.



24-26 Feb.

## Culminaron labores de limpieza en agencia fronteriza de Iñapari

25

*Tras varios días de inundación general en la localidad.*

Las labores de limpieza de la agencia Iñapari (Madre de Dios), ubicada en la provincia de Tahuamanu, frontera con Brasil, culminaron el pasado 25 de febrero, tras haber soportado graves inundaciones por el desborde de los ríos Acre y Yaverija.

El administrador de la agencia, José Antonio Corbacho Núñez, se encargó personalmente de coordinar y efectuar las labores de limpieza junto con personal contratado y voluntarios de la zona.

El lodo y el agua estancada llegó a cubrir hasta más de un metro de altura, inclusive al interior de la oficina.

Las labores de limpieza y secado empezaron con la utilización de una motobomba y un generador eléctrico a combustible, pues la localidad quedó sin servicio de electricidad por las inundaciones.

Tras desaguar el agua empozada, los trabajos continuaron con el escobillado y limpieza del lodo que cubrió gran parte de la agencia bancaria, hasta dejarla totalmente libre de suciedad.

Gracias a la rapidez y efectividad de las labores efectuadas, la oficina quedó lista para reiniciar la atención de los clientes y usuarios, una vez que los servicios básicos se reestablezcan en Iñapari.

Cabe señalar, que las autoridades locales informaron que las aguas desbordadas de los ríos Acre y Yaverija, que en algunos puntos de la ciudad alcanzaron los dos metros de altura, dejaron más de 2,500 personas afectadas.



25 Feb.



25 Feb.

# Tasa de Interés: ¿Te conozco bien?



*“Gasta ahora, paga después.” En estos tiempos, ese es quizás el principal mandamiento que cada vez más peruanos acatan sin pensarlo mucho, gracias a las famosas tarjetas de crédito o los préstamos de consumo. Desgraciadamente, muchas veces no se sabe qué tasa de interés efectiva se cobran en muchas tarjetas o créditos.*

La mayoría dice cobrar tasas entre 16% y 46%, sin embargo, llamando por teléfono a su banco, le pueden decir qué tasa de interés le cobran por usar, por ejemplo, su tarjeta “al crédito”, qué tasa de interés por usarla “por disposición en efectivo” y qué tasa de interés por usarla “en cuotas”. Una tasa de interés razonable no debiera superar el 24% de tasa de interés efectiva anual. Si es más alta hay que “negociar su reducción” o trasladar la deuda a otra entidad. En muchos países con niveles de inflación similares a los que se tienen en el Perú, una tasa de interés mayor al 30% anual es considerada de usura excesiva.

Dada una cantidad de dinero y un plazo o término para su devolución o su uso, el tipo de interés, indica qué porcentaje de ese dinero se obtendría como beneficio, o en el caso de un crédito, qué porcentaje de ese dinero habría que pagar. Es habitual

aplicar el interés sobre períodos de un año, aunque se pueden utilizar períodos diferentes como un mes o número de días. Aparentemente, el cobro de interés se remonta a la antigüedad, en textos históricos de las religiones abrahámicas se aconseja contra el cobro de interés excesivo.

**La tasa de interés o tipo de interés** es el porcentaje al que está invertido un capital, a un determinado tiempo, o lo que se refiere como **“el precio del dinero en el mercado”**.

En la edad media, en Europa, el cobro de interés fue, bajo la influencia de las doctrinas católicas, considerado inaceptable: el tiempo se consideraba propiedad divina.

Cobrar, entonces, por el uso temporal de un objeto o bien (dinero incluido) era considerado comerciar con la propiedad de Dios, lo que hizo que su cobro fuese prohibido bajo pena de excomunión.

En términos generales, a nivel individual, la tasa de interés (expresada en porcentajes) representa un balance entre el riesgo y la posible ganancia (oportunidad) de la utilización de una suma de dinero en una situación y tiempo determinado. En este sentido, la tasa de interés es el precio del dinero, el cual se debe pagar/cobrar por tomarlo prestado/cederlo en préstamo en una situación determinada.

Determinar una tasa de interés apropiada para la solicitud de un crédito es más fácil de lo que parece. Básicamente, se requiere tener información completa, no sólo de lo que verdaderamente es una tasa, sino de los tipos que hay y de las formas de interés que ofrece el mercado financiero.

Existen, además, una multitud de modelos matemáticos que tratan de explicar y modelar la estructura (o curva) temporal de los tipos de interés.

En el contexto de la banca se trabaja con tasas de interés distintas:

- **Tasa de interés activa:** Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central de Reserva, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca.
- **Tasa de interés pasiva:** Es el porcentaje que paga una institución bancaria a quien deposita dinero mediante cualquiera de los instrumentos que para tal efecto existen.
- **Tasa de interés preferencial:** Es un porcentaje inferior al "normal" o general (que puede ser incluso inferior al costo de fondeo establecido de acuerdo a las políticas del Gobierno) que se cobra a los préstamos destinados a actividades específicas que se desea promover, ya sea por el gobierno o una institución financiera. Por ejemplo: crédito regional selectivo, crédito a pequeños comerciantes, crédito a nuevos clientes, crédito a miembros de alguna sociedad o asociación, etc.

Las tasas de interés "reales", al público quedan fijadas por:

- La tasa de interés fijada por el Banco Central de Reserva a los otros bancos o para los préstamos entre los bancos (la tasa interbancaria). Esta tasa corresponde a la política macroeconómica del país (generalmente es fijada a fin de promover el crecimiento económico y la estabilidad financiera).
- La situación en los mercados de acciones de un país determinado. Si los precios de las acciones están subiendo, la demanda por dinero (a fin de comprar tales acciones) aumenta, y con ello, la tasa de interés.
- La relación a la "inversión similar" que el banco habría realizado con el Estado de no haber prestado ese dinero a un privado.



#### Consejos para escoger un crédito:

- Si va a solicitar un crédito, recuerde que además de la tasa de interés, existen más costos como comisiones, mantenimiento, seguros y otros gastos.
- Fíjese en la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), que representa el costo total del crédito, así podrá comparar y escoger la opción que más le conviene.
- Recuerde que todas las entidades financieras están obligadas a informarle sobre la TCEA del crédito solicitado.
- Evalúe que el plazo del crédito solicitado y las cuotas mensuales se adecuen a tus necesidades y capacidad de pago.
- Reclame al momento de firmar su contrato, una copia de la hoja resumen del crédito y del cronograma de pagos.
- Para comparar las TCEA de algunos productos seleccionados, puede acceder a información comparativa en la página web de la SBS: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe).

En suma, infórmese bien antes de firmar cualquier crédito financiero, pues debe saber exactamente a lo que se está comprometiendo y cumplir con lo pactado para evitar problemas posteriores.

Esto último, lleva a entender que los pagos hechos después de la fecha límite, generan intereses moratorios que no se contemplan cuando inicialmente se contrata el servicio, lo que llevará a encarecer todavía más el préstamo que recibió. El incumplimiento del pago en la fecha especificada en tu contrato te causará problemas y cargos extras que debes evitar a toda costa. Las estadísticas nos muestran que el mayor problema que enfrentan los usuarios es la falta de conocimiento de lo que están contratando. Si tiene clara la información de lo que costará no cumplir con el pago en la fecha pactada, cuidará de cubrir la mensualidad a tiempo.

# Cómo nos evalúan espontáneamente... Buzón del Cliente Externo

*Aquella cajita, casi desapercibida, ubicada en algún lugar de circulación de las oficinas a nivel nacional, esconde información valiosa sobre la percepción de los clientes, en la cual descargan sus emociones negativas y positivas sobre el servicio prestado en las oficinas del BN. Agradecimiento, frustración, molestia, reconocimiento, son algunos de las emociones que motivan a un cliente a dejar espontáneamente un mensaje en el Buzón de Sugerencias del Cliente Externo.*



La evaluación sobre el servicio registrada a través del Buzón del Cliente Externo es más crítica, pero honesta. A nivel cuantitativo, el resultado no es representativo de la población, pues es normal que en este canal se registre más información sobre las experiencias negativas que las positivas. Ya se comentó antes que un cliente satisfecho recomendará a la empresa a una media de 3-4 interlocutores, mientras que un cliente insatisfecho transmitirá su mala experiencia a una media de 7-10 interlocutores.

Sin embargo, a nivel cualitativo, se puede recoger cuáles son las principales preocupaciones del cliente respecto al servicio que ofreció el Banco de la Nación durante el 2011. Los temas registrados con mayor frecuencia fueron: "PERSONAL" (21%), "CAPACIDAD OPERATIVA" (15%), "TIEMPO" (13%), "INFRAESTRUCTURA" (9%) y "RECONOCIMIENTO" (9%).

En "PERSONAL" (544/2596) se recoge principalmente las observaciones del cliente sobre el trato (399/544) que recibe de los Recibidores - Pagadores, administrador, personal de seguridad y limpieza. Los clientes, también, observan conductas inadecuadas (49/544) durante la atención al público, como por ejemplo: comer, hablar por celular, charlar con el colega delante del cliente, ausentarse de la ventanilla, etc. En "CAPACIDAD OPERATIVA" se advierte sobre las "Ventani-

llas inoperativas" (143/402) en las oficinas y la necesidad de contratar "Más personal" (143/402) para que éstas puedan operar, o en otros casos, para abrir "Más ventanillas" (105/402) entendiéndose que no hay suficientes en la oficina. En todos los casos, la motivación de los comentarios está vinculada con el largo tiempo de espera en cola.

En "TIEMPO" (331/2596) se hace alusión al requerimiento del cliente para que le BN tome medidas para reducir el tiempo de "Espera en cola" (228/331) o "De la atención" (103/331).

Como parte de "INFRAESTRUCTURA" (241/2596), "Condiciones de espera" (122/241) es la principal sub clasificación que trata sobre el malestar del cliente durante la espera debido a la falta de sillas, por hacer cola fuera de la oficina y bajo sol, ausencia de baños, etc.

Pero no todos los mensajes son críticos, en "RECONOCIMIENTO" (222/2596) están todas las frases de aprobación, agradecimiento o felicitación que los clientes han registrado en el Buzón del Cliente Externo.



## Principales temas registrados en el Buzón del Cliente Externo

| Tema                  | Frecuencia  | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|-------------|-------------|----------------------|
| Personal              | 544         | 21%         | 21%                  |
| Capacidad operativa   | 402         | 15%         | 36%                  |
| Tiempo                | 331         | 13%         | 49%                  |
| Infraestructura       | 241         | 9%          | 58%                  |
| Reconocimiento        | 222         | 9%          | 67%                  |
| Ampliar canales       | 159         | 6%          | 73%                  |
| Comentarios*          | 123         | 5%          | 78%                  |
| Criterios de atención | 109         | 4%          | 82%                  |
| Atención preferencial | 101         | 4%          | 86%                  |
| Seguridad             | 54          | 2%          | 88%                  |
| Comunicación          | 44          | 2%          | 90%                  |
| Cajero Electrónico    | 36          | 1%          | 91%                  |
| Créditos              | 33          | 1%          | 92%                  |
| Ampliar horario       | 29          | 1%          | 94%                  |
| Ampliar servicios     | 28          | 1%          | 95%                  |
| Billetes              | 17          | 1%          | 95%                  |
| Cuenta de Ahorro      | 14          | 1%          | 96%                  |
| Telegiro              | 13          | 1%          | 96%                  |
| Trato desigual        | 11          | 0%          | 97%                  |
| Venta de cola         | 11          | 0%          | 97%                  |
| Buzón de Sugerencias  | 10          | 0%          | 98%                  |
| Sistema               | 10          | 0%          | 98%                  |
| Formularios           | 10          | 0%          | 98%                  |
| Otros                 | 44          | 2%          | 100%                 |
| <b>Total</b>          | <b>2596</b> | <b>100%</b> |                      |

\*Frasas sin intencionalidad clara.

Este año, como parte de un proceso de mejora, se ha reformulado el formato con énfasis en la "sugerencia", pues esta información es la que nos permite tomar decisiones. Por ello, se requiere el apoyo de los administradores para:

- Verificar que el Buzón esté ubicado en un área de circulación, donde el cliente pueda verlo.
- Velar que los Buzones siempre tengan formularios y lapicero.
- Coordinar con las dependencias y regionales correspondientes el recojo y remisión oportuno de los formularios completados, de acuerdo a lo normado en circular BN-CIR-2800 N° 056-02.

### Algunas frases que nos alientan

"La atención muy buena y rápida."

"Que sigan mejorando el servicio."

"Estoy muy satisfecho y a la vez agradecido por todo el apoyo que me brinda el personal del banco."

"Excelente, sigan así, siempre se puede ser mejor."

"Los felicito, son los mejores del sistema financiero"

"Se les felicita por su excelente desempeño en sus funciones laborales..."

"Esperé un poco al final pero todo bien."

"La atención es cordial y buena."

"Que continúen así y sigan adelante."

### Algunos aspectos que tenemos que mejorar

"Increíble. Ojo, no poder atender rápido a 30 personas. 1 hora para llegar a ventanilla..."

"Cambiar o tener en cuenta el servicio de seguridad que actúan con prepotencia y falta de respeto, son altaneros y no tienen forma de tratar al público."

"Que los empleados dejen de hablar de sus problemas personales mientras atienden al cliente."

"Deberían ser más amables y cordiales con el público."

"Mejorar un poco la atención."

"Contesten el teléfono cuando se llame para consultar algo. ¿Por qué nunca contestan?"

"Más ventanillas para que la cola avance."

"Arreglen los cajeros automáticos, casi todos están defectuosos..."

"Hay días que las colas son demasiado largas, los clientes se exponen al sol (o) al frío..."



# “Siendo honestos y diligentes llegaremos lejos”

*“Cuando devolví el dinero a Prosegur me sentí bien conmigo mismo, es mi forma de ser, valores que me inculcaron mis padres, los cuales siempre practico” nos dice Carlo Marín, administrador (e) de la Agencia “B” San Juan Bautista, en Iquitos, personaje que llamó la atención este mes en la sección “Cambiamos Vidas”, pues su acto de honestidad es digno de comentar.*

**E**l 13 de febrero de este año, junto con Fredy Perea, jefe (e) de Operaciones se encontraba Carlo Marín Martínez, recontando la remesa, y se dio cuenta que había dinero sobrante. “Lo primero que hice fue dar cuenta a la administración de lo ocurrido. Volví a recontar todo el dinero para estar seguro de la existencia del dinero extra. Inmediatamente, tras comprobar la cifra, procedí a la devolución a la empresa Prosegur, dando cuenta de lo actuado a nuestra Jefatura Regional II – Iquitos”. Al enterarse de este gesto, todos empezaron a felicitar a Marín, reconociendo la noble acción, llamando al ejemplo de valores a seguir por todos.

Carlo Magno Marín Martínez nació en la ciudad de Yurimaguas, pero desde 1985 radica en Iquitos. Tiene 43 años y lleva diez de ellos, casado con Mónica Pérez Padilla. Fruto de esta unión, nacieron Marcelo Marín Pérez de 13 años de edad, quien cursa tercero de secundaria y Andrea Marín Pérez, de 8 años, estudiante de tercero de primaria. Técnico Contable de profesión, empezó en 1988 a trabajar en el banco de todos los peruanos, en la sede de la Región Oriente en comunicaciones como operador de telex. Con 24 años de servicio, ha sido Recibidor - Pagador

en la Sucursal Iquitos, cajero en Agencia “C” de Nauta y Requena, administrador de la Agencia “C” de Requena, Nauta y El Estrecho, supervisor de la Sucursal Iquitos y jefe de Operaciones de la Agencia “B” San Juan Bautista.

Está infinitamente agradecido al Banco por haberle permitido costear sus constantes capacitaciones, diplomados en Administración Bancaria, Dirección Estratégica, Gerencia de Ventas y Mercadotecnia, Desarrollo de Habilidades Directivas para Gerentes, Gerencia Estratégica en Instituciones Bancarias, entre otros. “Todo esto me ha permitido seguir creciendo como persona y profesionalmente, que al final se ve reflejado en la calidad de atención hacia nuestros clientes. Con

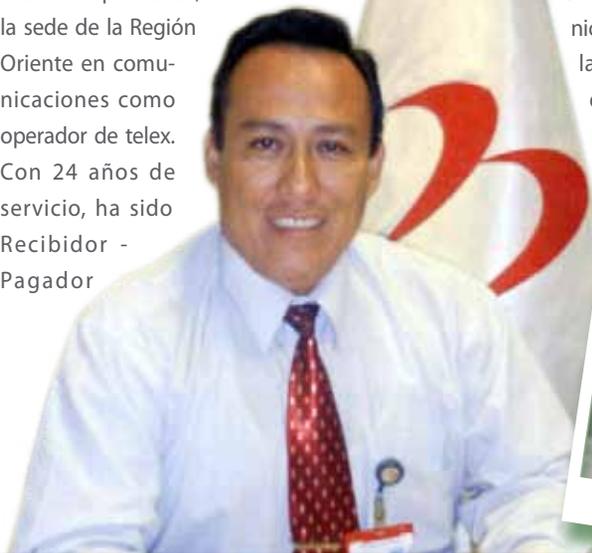
una sonrisa en la cara, nos cuenta su travesía para llegar antes puntual a su trabajo “Cuando me encontraba laborando en Nauta en el año 2004, tenía que caminar por espacio de horas aproximadamente en trocha carrozable con sol y lluvia, con el lodo hasta la rodilla; escuchando el rugir del tigre y el otorongo en medio de la jungla amazónica; tramo que realizaba por la responsabilidad que le debo al Banco de la Nación”.

Administrador desde noviembre del año

pasado en la Agencia San Juan Bautista, toma este cargo con absoluta seriedad. “Ser administrador es para mí un reto, una responsabilidad y una gran oportunidad de dar lo mejor a esta institución, a mi país, a la localidad; por mis compañeros, practicando la visión, misión y los valores que el banco profesa”. Producto de ese compromiso, durante los últimos tres meses, la agencia San Juan Bautista ha ocupado los primeros lugares en colocación de los diferentes productos, logrando superar las metas asignadas.

“Gracias a mis compañeros Freddy Paul, Juan Miguel, Milady Esmith, Sandy Cristina, Luis Felipe, Mary Carmen, Grindex, también a los amigos de limpieza; es gracias a todos ellos, a su apoyo constante, que hemos logrado consolidar todos estos objetivos”.

Por esa razón, la jefatura zonal, hizo llegar por escrito las felicitaciones del caso a todo el equipo de trabajo. “Agradezco el grupo humano con el que trabajo, porque es un equipo muy unido donde constantemente se busca la armonía laboral, condiciones elementales en una institución para lograr grandes cosas. Siendo honestos y diligentes llegaremos lejos.”



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

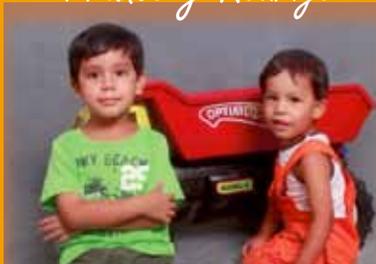
**prensa@bn.com.pe**

*Gabriela*



Papá : Víctor Elcorrobarrutia Mendoza  
Agencia "B" Puerto Maldonado

*Franco y Rodrigo*



Mamá: Elsa Moreno Avilés  
Agencia C. C. Gamarra

*Roberta*



Papá: Roberto Villacorta Huamán  
Agencia "B" Bagua Chica

*Enzo y Diana*



Familia de: Fernando Cañola Febres  
Agencia "B" Chulucanas

*Renzo*



Abuelo: Ernesto Farfán La Chira  
Agencia "B" Huancabamba

*Luca*



Papá: Carlos Castro Vásquez  
Departamento de Logística

*Matrimonio*

*Lucía y Rafael*



Felicitaciones a Lucía Ingar Elliott y Rafaél Pastor Ramírez .  
Ellos se casaron el sábado 7 de Enero de 2012.  
La novia labora en la Oficina Especial de Créditos San Borja.

*Reconocimiento*

*Francisco Torres Medina*



Diploma en mérito del 1er puesto: Excelencia educativa a Nivel Nacional del colegio "Nuestra Señora de Guadalupe".  
Papá: Walter Torres Jauri, departamento de Operaciones.

## Realiza tus operaciones por Internet con MAYOR seguridad



Con la Tarjeta de Coordinadas\* del Banco de la Nación podrás autorizar operaciones en Multired Virtual de forma más segura.

Estas son algunas de las operaciones que pueden realizarse con la Tarjeta de Coordinadas:

- Afiliación a servicios y emisión de giros.
- Transferencias a cuentas del mismo Banco e interbancarias.
- Pago de tarjetas de crédito de otros bancos.
- Pago de servicios de telefonía fija, celular, cable, luz e Internet.
- Pago a Instituciones Públicas, educativas y empresas.
- Pago de tasas a RENIEC, MTC, Poder Judicial, INPE y DIGEMIN.