

# NUESTRO

DISTRIBUCIÓN  
GRATUITA  
AÑO 7 / Nº 74 /  
ENERO 2013

# BN

# BANCO

• NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN • PRÉSTAMO ESTUDIOS • CALIDAD DEL SERVICIO Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

## El Banco de la Nación celebra 47 años al servicio de los peruanos



# BN NUESTRO BANCO

## TOP DEL MES

Adultos mayores  
de Ticapampa forman parte  
de Pensión 65 **3**



## BANCO PARA TODOS

**4** Nuevas formas  
de comunicación:  
redes sociales

## GESTIÓN COMERCIAL

El Préstamo Estudios del  
Banco de la Nación **8**

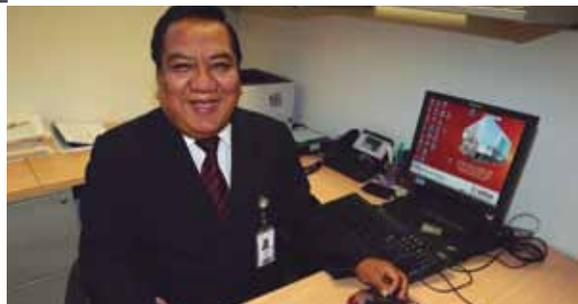


## GESTIÓN DEL CAMBIO

**16** La calidad del  
servicio y los  
protocolos de atención

## CAMBIAMOS VIDAS

Luis Mena Navarro **18**



# Adultos mayores de Ticapampa forman parte de Pensión 65

Como parte de la inauguración del Centro de Servicios de Apoyo al Hábitat Rural, conocido como Tambo, en la localidad de Ticapampa, el Banco de la Nación realizó el pago del programa social Pensión 65 a 296 adultos mayores del distrito de Sarín, provincia de Sánchez Carrión, en la región La Libertad.



**INCLUSIÓN SOCIAL:  
BANCO DE LA NACIÓN EFECTÚA PAGO DE PROGRAMA  
SOCIAL PENSIÓN 65 EN SARÍN – LA LIBERTAD**



**E**n esta oportunidad, los usuarios de Pensión 65 recibieron por única vez 125 soles correspondientes al pago de diciembre de 2012, por lo que al empezar el 2013 cobrarán el bimestre enero-febrero.

Bajo la modalidad de Banca Rural Móvil, el Banco de la Nación cumple la labor de ejecutar este importante programa social que busca beneficiar a adultos mayores que viven en condición de extrema pobreza con el fin de atenuar la vulnerabilidad social en la que se encuentran.

La inauguración del Tambo Ticapampa contó con la presencia de los ministros de Vivienda, René Cornejo; Agricultura, Milton Von Hesse; y de la Primera Dama de la Nación, Nadine Heredia de Humala, quien elogió la labor y el compromiso del banco en este tipo de actividades sociales. Asimismo, durante la inspección de las actividades, se animó a realizar el pago de la subvención económica a una beneficiaria de Pensión 65, haciendo uso del sistema y los procedimientos de pago en una ventanilla del BN.

“Es un objetivo prioritario del gobierno el llevar progreso y mejorar la calidad de vida del poblador rural, y para ello se requiere la activa participación de las autoridades regionales, locales, además de los servicios bancarios, a través del Banco de la Nación, pero principalmente del apoyo de todos los peruanos”, expresó la Primera Dama.

Actualmente, solo en la región La Libertad, este programa social cuenta con 16,068 usuarios y hasta diciembre de 2012, a nivel nacional, la cifra de afiliados asciende a 247,673 adultos mayores. Asimismo, como ya se ha anunciado, para el presente año se tiene programado que 290 mil adultos mayores accedan a este beneficio social, lo que implica un 87% de incremento del presupuesto total, siendo este de 453 millones de nuevos soles.





**Banco de la Nación más cerca de clientes y usuarios**

# Nuevas formas de comunicación: redes sociales

**La necesidad de establecer una nueva estrategia de interacción con nuestros clientes, y que esta sea inmediata y ligera, nos invita a implementar y compartir medios de comunicación acordes con las tendencias actuales y la dinámica tecnología.**



Con el uso de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), el concepto de “redes sociales” se ha extendido al ámbito tecnológico, modificando nuestra manera de relacionarnos y de manifestar nuestras preferencias. Es así que actualmente se entiende por red social al espacio virtual donde se comparten gustos, tendencias, noticias de interés, actualidad y demás aspectos de nuestro quehacer diario. En el ámbito empresarial, cada día son más las empresas que utilizan las redes sociales, como estrategia y medio de comunicación social, para difundir entre sus clientes y usuarios no solo los servicios y productos que manejan, sino también la cultura organizacional; e incrementar de ese modo la presencia de marca a través de la fidelización e interacción con los mismos. Teniendo en cuenta lo arriba mencionado, el Banco de la Nación no podía dejar de aprovechar esta moderna y tecnológica ventana participativa para interactuar con el público. Es así que desde el 2012 se inició una constante campaña de comunicación a través de las más populares redes sociales, como son Facebook, Twitter y YouTube.

El objetivo principal del uso de estas redes sociales es generar contenidos que se centren en la experiencia de los usuarios, siendo una fuente de consejos financieros y de promociones. Además busca generar un sentimiento de pertenencia con la institución a partir de la riqueza de nuestro país; como, por ejemplo, difundir peruanos que destaquen en distintos ámbitos, paisajes naturales, cultura milenaria, entre otros.

En el Banco de la Nación, la administración de los contenidos a difundir depende del tipo de red social que se desee utilizar; por ejemplo:

## **FACEBOOK:**

Es la red social más popular y en la cual el banco cuenta con mayor número de seguidores y de interacciones. Los contenidos que se difunden son diversos, ya que se puede encontrar noticias, promociones, servicios, productos, *tips* de ahorro, información de eventos institucionales, concursos, invitaciones, entre otros.



En Facebook los usuarios pueden expresar sus opiniones y sugerencias sobre la información que se presente. Asimismo, de acuerdo a una política de uso que ha definido el banco para este portal, se puede hasta realizar el seguimiento de reclamos. Actualmente, la comunidad en Facebook del BN se encuentra liderada por jóvenes de 18 a 25 años, quienes realizan más comentarios en nuestras publicaciones.

Para visitar y hacerte fan de la página de Facebook del BN puedes ingresar a <https://www.facebook.com/cambiamosvidas>

### **TWITTER:**

Es la segunda red social en preferencia de nuestros clientes y usuarios; en ella se difunden noticias cortas de productos y servicios del banco. En esta ventana interactiva solo se permite incluir 140 caracteres, por lo que la información es precisa, pero el dinamismo con el que se reciben las respuestas de los “tuiteros” es inmediato.

Para conocer más sobre el Twitter del BN puedes ingresar a: <https://twitter.com/BancodelaNacion>

### **YOUTUBE:**

El Banco de la Nación cuenta con un interesante y diverso canal en este sitio web, en el cual se difunden videos de eventos

institucionales, educación financiera, prevención del fraude, productos, banca rural móvil, responsabilidad social, servicios, entre otros.

En este espacio virtual también se interactúa con los usuarios, ya que se reciben comentarios y sugerencias de la información difundida.

**PUEDES VISITAR ESTE CANAL ENTRANDO A**  
**[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/USER/BNPERU](https://www.youtube.com/user/BNPERU)**



El uso de las redes sociales viene acompañado de un vocabulario nuevo que poco a poco ha modificado nuestra manera de expresarnos y que cada día forma parte del argot popular. Es así que palabras como “tuit”, que es el mensaje que se coloca en el Twitter; “like”, cuyo significado es gustar en el idioma inglés, es propiamente utilizado cuando a los usuarios de Facebook les agrada una noticia; “views”, que significa vistas y se interpreta como la cantidad de veces que los usuarios de YouTube ven un video; son algunas de las frases que se emplean comúnmente en las redes sociales.

Los invitamos a visitar las redes sociales del BN y hacer un *tuit* en algún *tip* de ahorro, darle un *like* a un multidescuento o quizás incrementar los *views* de nuestros videos.



## Puesta en valor de Casa Basadre en Tacna:

# Nuevo reto para la Fundación Cultural del Banco de la Nación

**La recuperación de la Casa Basadre nos invita a comprometernos una vez más con la promoción y generación de cultura en nuestro país. Ahora Tacna contará con un espacio adecuado para la exposición de manifestaciones artísticas.**

Con el objetivo de acercar la cultura al público y ejecutar una moderna administración de la misma, la Fundación Cultural del Banco de la Nación tiene programado para este 2013 la recuperación y puesta en valor de la casa del ilustre historiador Jorge Basadre Grohmann, ubicada en la ciudad de Tacna.

De esta forma, nos enramos a un nuevo reto y hacer que Tacna, al igual que La Libertad con el Centro Cultural Trujillo y Cusco con la Galería Museo Banco de la Nación, cuente con un espacio acorde y a la vanguardia de tecnología, para la difusión de cultura; y qué mejor que en el lugar donde se ha elaborado el mayor legado de nuestro pasado, la casa del historiador del Perú.

Se tiene previsto que la Fundación Cultural del Banco de la Nación invierta un millón de soles para la restauración de la Casa Basadre y que este espacio sea utilizado de manera óptima para la difusión y generación de arte y cultura; siendo este recinto no solo aprovechado por los tacneños, sino que también sea visto como una atracción turística y de valoración de la historia del Perú.



La renovada Casa Basadre estará implementada con ocho salas y dos patios acondicionados para exposiciones transitorias. De este modo, las salas uno y dos contarán con información del centro cultural, el origen de Tacna, culturas prehispánicas, la Colonia, la República, Tacna heroica, las damas tacneñas y la procesión de la bandera. Las salas tres, cuatro y cinco servirán para usos múltiples, como exposiciones, conferencias, proyección de documentales y películas, entre otros; siendo una de ellas dedicada para personajes ilustres y otra en homenaje a Jorge Basadre; mientras que las salas seis, siete y ocho serán utilizadas para talleres artísticos, como danzas, pintura, presentaciones de libros, recitales y/o exposiciones diversas.

Cabe resaltar que este recinto contará con la más moderna infraestructura y tecnología, ya que de la mano de la misma se adecuarán exposiciones en 3D y 4D, acorde con la tendencia actual y a la vanguardia del uso de las comunicaciones, para hacer de la promoción de cultura un producto que pueda ser aceptado y consumido por todo tipo de público.



La Casa Basadre está ubicada entre la Av. San Martín y la calle Inclán, en la Plaza de Armas de Tacna. Su imponente infraestructura es el escenario ideal para que la Fundación Cultural del Banco de la Nación difunda la importancia del legado de Basadre y la trascendencia de la ciudad de Tacna para el Perú y el mundo. Claudio Sarmiento, gerente general de la Fundación Cultural del Banco de la Nación, manifestó que para la restauración y puesta en valor se contará con el apoyo de una serie de socios estratégi-

cos y de diferentes fondos cooperantes e instituciones vinculadas a la cultura, lo que contribuirá a tener una visión amplia y el aporte de especialistas en el tema.

Como se recuerda, Jorge Basadre es un personaje y patrimonio emblemático de la ciudad de Tacna y el mayor historiador que ha tenido el Perú. Se caracterizó por impulsar la educación y la cultura desde los cargos públicos que ejerció y publicó la mayor obra que recopila la Historia de la República del Perú.



## El Préstamo Estudios del Banco de la Nación

# Un camino a la superación

En el Banco de la Nación, nuestra proyección social se desarrolla en beneficio directo de nuestros clientes. Con el Préstamo Estudios, nos comprometemos con el crecimiento del país y en ofrecer un producto que contribuya a la formación de nuevos y mejores profesionales.



### DISFRUTA LOS BENEFICIOS DE NUESTRO PRÉSTAMO ESTUDIOS (\*)

- Accede a descuentos exclusivos en los más prestigiosos centros educativos del país, solo con tu prematrícula.
- Financia tu educación, la de tu cónyuge, hermanos, hijos o nietos.
- Aplicable a todas las modalidades de estudio (presencial o virtual).
- Desembolsa hasta el 100% del costo de los programas que ofrecen las instituciones educativas con convenio. Desembolso inmediato.
- Descontamos tus cuotas de tu cuenta de ahorros.
- Plazo hasta 60 meses.
- Sin aval.

### ATENCIÓN AL CLIENTE:

Para mayor información sobre beneficios, requisitos, condiciones y costos:  
Tarifario disponible en nuestra Red de Agencias.  
Línea gratuita desde teléfonos fijos: 0-800-10-700  
(24 horas del día)



PORTAL WEB: [WWW.BN.COM.PE](http://WWW.BN.COM.PE)

### REQUISITOS

- Formato de prematrícula otorgado por la institución educativa, debidamente visado.
- Tarjeta Multired Global Débito Visa.
- Original de DNI, último recibo de agua, luz o teléfono y la última boleta de pago.
- Original y copia de contrato de trabajo o constancia.
- Si el cliente mantiene créditos en otras entidades financieras, debe presentar original y copia de los documentos que sustenten la cuota mensual que cancela.

(\*) Sujeto a los parámetros de evaluación para el Préstamo Multired vigente.

"Esta información se proporciona con arreglo a la ley N° 28587 y al Reglamento de transparencia de información y contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012". Publicidad vigente desde febrero 2013.

# ***Préstamo Estudios***

## ***Ven con tu Pre Matrícula...***



***...y haz crecer tus oportunidades***

**Accede a beneficios exclusivos para ti o tus familiares directos**

---

Descubre nuestros programas, tasas de interés, comisiones, gastos, condiciones, beneficios y requisitos en [www.bn.com.pe/prestamoestudios](http://www.bn.com.pe/prestamoestudios)



# Enero



## 07/01/2013 MÓDULOS DE ORIENTACIÓN PARA AFP EN AGENCIAS DEL BN

Con el objetivo de orientar a los afiliados sobre el nuevo esquema de cobro de comisiones, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el BN han instalado módulos en las agencias dedicados a orientar al público usuario sobre este proceso.

Son más de 30 módulos que están distribuidos en las agencias con más afluencia de público tanto en Lima como en algunos departamentos del interior del país. Este mecanismo ayudará al cliente a decidir el tipo de cobro de comisión que más le convenga.

Cabe recalcar que el afiliado tiene plazo hasta el 31 de marzo para que informe a su AFP si prefiere quedarse con el sistema de cobro de comisión actual.



## 15/01/2013 BN LLEVA BANCA RURAL A TAMBO CAÑAVERAL

Como compromiso de inclusión financiera, el Banco de la Nación, siguiendo con el programa Banca Rural, llegó en esta oportunidad a la localidad de Cañaveral, donde junto al Presidente de la República, Ollanta Humala Tasso, se inauguró el primer Tambo en la selva, el cual tiene como objetivo el que las instituciones del Estado, como el Banco de la Nación, realicen intervenciones multisectoriales en beneficio de los pobladores de la Amazonía.

Miles de pobladores pudieron acceder a los diversos servicios que tiene el banco, sin necesidad de tener que trasladarse horas o inclusive días hasta la agencia del BN más cercana a su comunidad rural.

# Enero

27/01/2013

## SE AMPLÍA FECHA PARA LA RECEPCIÓN DE FORMULARIOS DE LOS FONAVISTAS

El BN informó que ampliará el plazo para el registro del historial laboral de los ex aportantes del Fondo Nacional de Vivienda (Fonavi) en nuestras oficinas. Este anuncio se dio en vista de la ampliación del convenio suscrito con la Secretaría Técnica de la Comisión Ad Hoc del Fonavi.

Inicialmente, el plazo vencía el sábado 26 de enero. Sin embargo, con la ampliación la fecha límite será el 27 de marzo y se recibirá el registro del historial laboral de aquellos ex aportantes que no lograron realizar el trámite en las fechas que correspondían al cronograma previamente establecido.



29/01/2013

## PROMPERÚ PROMUEVE LAS “MINI VACAS” EN OFICINAS DEL BN

Con el objetivo de promover el turismo interno en nuestro país, durante el feriado largo del 9 al 12 de febrero, otorgado por el Gobierno para las entidades del Estado con motivo de la celebración de la fiesta de la Candelaria.

Es por eso que el 29 de enero se realizaron activaciones en nuestras sedes Oficina Principal y Javier Prado para promocionar los diversos destinos en provincias con descuentos especiales de hasta 70% para incentivar el turismo en esta fecha.

La actividad se inició a las 7:30 horas de la mañana, donde personajes caracterizados con trajes típicos informaban a nuestros colaboradores antes de ingresar a las instalaciones del BN.





# 47 Años del BN

26/01/2013

**EL BANCO DE LA NACIÓN CELEBRA 47 AÑOS  
AL SERVICIO DE LOS PERUANOS**

Con motivo de conmemorar sus 47 años de arduo trabajo, nuestra institución realizó diversas actividades no solo en la capital sino a lo largo de todo el territorio nacional, donde funcionarios del BN visitaron las diferentes regiones para unirse a esta celebración con todos los colaboradores.



AREQUIPA



AYACUCHO



BARRANCA



CAJAMARCA



CHIMBOTE



CHOTA



CUSCO



LAMBAYEQUE



PIURA



PUCALLPA



TACNA



TUMBES





# Implementación del sistema de control interno en el Banco de la Nación

**El Comité de Control Interno es una instancia creada por la Alta Dirección y tiene como misión poner en marcha las acciones necesarias para una adecuada implementación del Sistema de Control Interno y mejorar su funcionamiento. Forma parte del Comité de Control Interno un equipo conformado por 7 gerentes designados por el Directorio, siendo el presidente de dicho Comité el representante de la Alta Dirección.**

## CCI EN NÚMEROS



**E**l Control Interno es un proceso que llevan a cabo el Directorio, la Gerencia General y los demás miembros de una entidad con el objeto de proporcionar un grado razonable de confianza en asegurar sus objetivos estratégicos, cumplir las normas, confiar en la eficacia de sus operaciones y la fiabilidad de su información financiera. Pero lo más importante es tener en cuenta que es un proceso llevado por PERSONAS.

Es cierto que la Gerencia General asigna a los Gerentes de Departamento responsabilidades de gestión y control interno, pero casi todo el personal cumple alguna función de control interno, transmitiendo posibles sugerencias por los canales adecuados.

Los miembros de la organización deben concienciarse que el control interno no es ajeno a ellos, sino que todos están implicados de una manera u otra. En organizaciones complejas, se corre el riesgo de identificar el control interno con las funciones de auditoría interna, en vez de considerarlo responsabilidad de toda la organización.

Las organizaciones actuales necesitan contar con óptimos Sistemas de Control Interno, los mismos que se encuentran soportados con una estructura de roles y responsabilidades definidas. Un ejemplo de prototipo sería el Modelo Básico (EMPRESA HIPOTÉTICA) de la página siguiente:

Corresponde a la Auditoría Interna evaluar y garantizar que existe el equilibrio adecuado entre riesgo y control en toda la organización. Pero el control interno lo EJERCEMOS TODOS.

El hecho que los cinco componentes de controles internos estén presentes no asegura que todo funcione a la perfección. El control interno no es solo manuales de políticas y formularios, esencialmente solo existe si es ejecutado y llevado a cabo por las personas a todo nivel jerárquico. Ese es el motivo fundamental por el que la Dirección o la Gerencia General, a través del Comité de Control Interno, está estableciendo herramientas automatizadas e incorporación de la tecnología para instrumentar herramientas de monitoreo a todo nivel dentro de la organización.

La Autoevaluación del Control ha sido practicada en la organización mediante cuestionarios automatizados enviados a través del software Módulo Risk Manager a nivel de gerencias, jefaturas y administradores de agencias y sucursales de Lima y provincia, lo cual ha servido para constatar la profundidad de la estructura de control interno y habituar a nuestros funcionarios al ejercicio de la autoevaluación y priorizar las brechas encontradas para ejecutar mejoras.

## PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

- SER LO MÁS SIMPLE POSIBLE
- TENER UN CLARO SOPORTE Y COMPROMISO DE LA ALTA GERENCIA
- ESTABLECER UN LENGUAJE EN COMÚN (RIESGOS /PLANEAMIENTO/ AUDITORÍA)
- ESTABLECER UNA VISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS
- ESTABLECER UNA ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN (ROLES Y RESPONSABILIDADES)
- ESTABLECER UN PROCESO DE SUPERVISIÓN
- PARTIR EN PEQUEÑO: PLANES PILOTOS TRATANDO RIESGOS Y CONTROLES CLAVES
- UTILIZAR HERRAMIENTAS AUTOMATIZADAS
- ESTABLECER INDICADORES DE ALERTA TEMPRANA
- CONSTRUIR Y FOMENTAR EL HÁBITO DE AUTOEVALUACIONES
- CREAR CULTURA DE IDENTIFICACIÓN, REPORTE Y CORRECCIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

## MODELO BÁSICO (EMPRESA HIPOTÉTICA): ESTRUCTURA, ROLES Y RESPONSABILIDADES



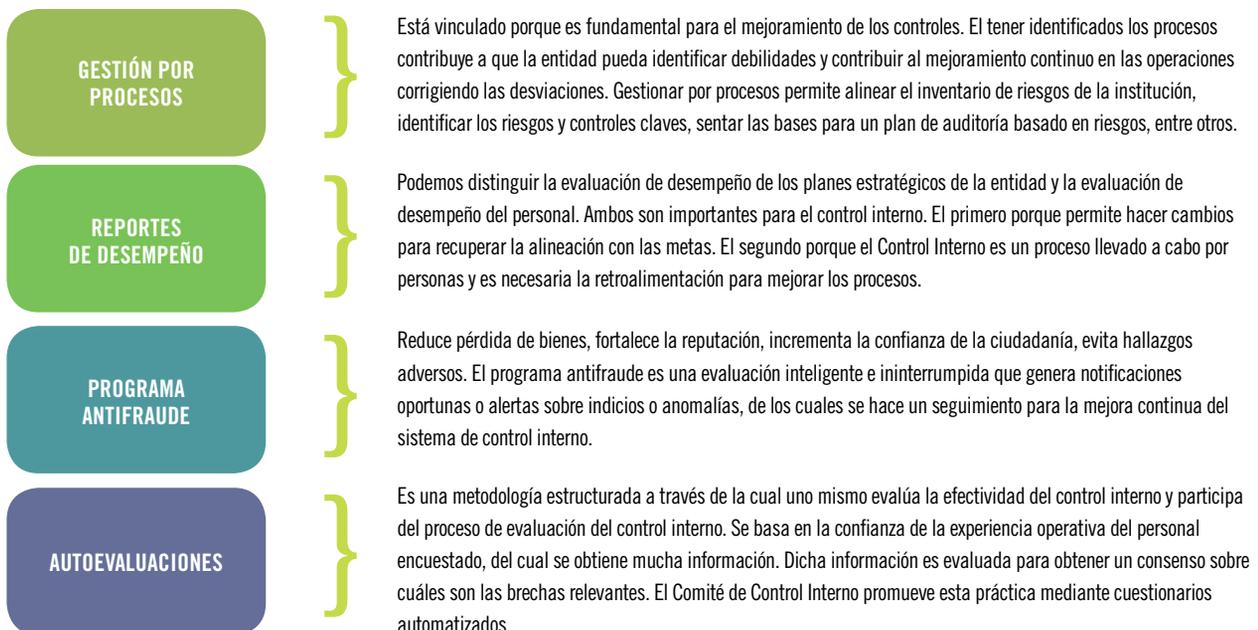
El siguiente paso es consolidar el seguimiento de las recomendaciones de mejora utilizando el Workflow del Módulo Risk Manager. No obstante, el Sistema de Control Interno requiere de continuo perfeccionamiento y rediseño para amoldarse a los objetivos generales y específicos delineados por la Alta Dirección.

### EL CONTROL INTERNO PUEDE SER CONSIDERADO EFECTIVO SI:

- 1) EL DIRECTORIO Y LA GERENCIA GENERAL TIENEN LA RAZONABLE CERTEZA DEL NIVEL ALCANZADO EN EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS PLANTEADOS
- 2) LOS ESTADOS FINANCIEROS SON PREPARADOS CONFIABLEMENTE
- 3) SE HA CUMPLIDO CON LAS LEYES Y REGULACIONES VIGENTES.



## ALGUNOS TEMAS ESTRATÉGICOS VINCULADOS AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO



# La calidad del servicio y los protocolos de atención

**A diferencia de los procesos de producción de productos, en la producción de servicios es más difícil el control porque esta involucra mediciones cualitativas, las que están muy ligadas a la percepción del cliente. Por ello, se utilizan “protocolos de atención” para estandarizar la calidad del servicio y reducir el riesgo de error. El Banco de la Nación cuenta con un Protocolo de Atención al Cliente para mejorar nuestro trato y estándares de calidad.**



**S**i visitó alguna cadena de comida rápida tipo Kentucky Fried Chicken, McDonald's o Starbucks, quizás recuerde que los empleados siguen un patrón de diálogo con el cliente, desde el saludo, la solicitud, la confirmación del pedido, el ofrecimiento de alguna oferta y la despedida. Esto es parte de los protocolos de atención que utilizan estas empresas para lograr una calidad estándar del servicio a sus clientes, lo cual es parte de las franquicias<sup>1</sup>. ¿Se imagina cómo podría ser la calidad del servicio en estas cadenas de comida rápida si no se utilizaran protocolos y se dejara la atención al cliente al sentido común, humor, experiencia o actitud de cada uno de sus trabajadores?

Algunos detractores piensan que utilizar protocolos de atención puede ser una pérdida de tiempo; sin embargo, si estos son bien

utilizados, pueden ayudar a reducir los errores en la prestación del servicio. Por ejemplo, unos segundos para confirmar el pedido de un cliente pueden evitar que este lo devuelva porque el mozo le trajo una cosa por otra.

En el caso del Banco de la Nación, como parte de la aplicación del Protocolo de Atención al Cliente, la confirmación de los datos o solicitud del cliente en ventanilla puede reducir o eliminar los extornos (operaciones erróneas que se tienen que corregir), además de asegurar la calidad en la atención al cliente.

Claro está que el uso del protocolo no resolverá el problema de la calidad del servicio del Banco, pues este radica principalmente en que la red de oficinas viene trabajando por encima de su capacidad operativa, soportando aproximadamente el 65% de las operaciones que se realizan en el BN, pues la mayoría de nuestros clientes no está familiarizada aún con los medios electrónicos. No obstante, el uso del protocolo de atención ayudará a mejorar el trato al cliente.

El uso de los protocolos de atención no es exclusividad de los trabajadores de contacto con el cliente externo. A nivel interno, el protocolo para atender el teléfono puede contribuir a la satisfacción del cliente interno, al reducir el tiempo de espera en línea y la identificación eficaz del área que recibe la llamada, además de contribuir a mejorar la imagen del Banco de frente a las llamadas externas que ingresan.

Por ello, se invita a todos los trabajadores del Banco a aplicar el Protocolo de Atención al Cliente, según corresponda, y de esa manera colaborar para que la atención al cliente interno y externo del Banco mejore y, en consecuencia, la imagen institucional.

<sup>1</sup> La franquicia es la práctica de utilizar el modelo de negocios de otra persona. // Concesión de derechos de explotación de un producto, actividad o nombre comercial, otorgada por una empresa a una o varias personas en una zona determinada. (DRAE).



## PROTOCOLO PARA ATENCIÓN EN VENTANILLA

### • SALUDE

Mire al cliente y sonría.

Frase sugerida: "Buenos días / buenas tardes".

### • CONSULTE

Identifique la necesidad del cliente.

Frase sugerida: "¿En qué le puedo ayudar?, ¿en qué le puedo servir?"

### • CONFIRME

Repita lo entendido y confirme.

Frase sugerida: "(Después de repetir) ¿Es correcto?"

### • VERIFIQUE

Verifique la exactitud de los datos dudosos.

Frase sugerida: "¿Me puede deletrear su nombre/DNI/cuenta..., por favor?"

(Mire al cliente mientras este habla)

### • OFERTE MÁS SERVICIOS

Oferte más servicios o productos del BN.

Frase sugerida: "¿Le puedo ayudar en algo más?"

[Este momento es adecuado para ofrecer al cliente información promocional sobre los productos del BN]

Ejemplo: "¿Sabe que ya está disponible el Préstamo Hipotecario para trabajadores del Estado?"

### • DESPÍDASE

Mire al cliente y sonría.

Frase sugerida: "Gracias por venir al BN, que tenga un buen día".

Frase (Si es un cliente recurrente): "Gracias Sr./a. (apellido paterno), que tenga buen día".

## PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

### • SALUDO E IDENTIFICACIÓN

Ayude al cliente a confirmar que ha marcado el teléfono o anexo correcto.

**Llamadas externas, desde la central.**

Frase sugerida: "Banco de la Nación, buenos días/tardes, le saluda (nombre y apellido), ¿con quién desea comunicarse?"

**Llamadas externas, desde agencias.**

Frase sugerida: "BN, buenos días/tardes, oficina (nombre), le saluda (nombre y apellido)".

**Llamadas externas, desde los anexos.**

Frase sugerida: "(Departamento/ División/ Sección de...), le saluda (nombre y apellido), ¿con quién tengo el gusto?"

**Llamadas internas, entre áreas.**

Frase sugerida: "(Departamento/ División/ Sección de...), le saluda (nombre y apellido)"

### • ATIENDA

Averigüe el motivo de la llamada.

Frase sugerida: "¿En qué le puedo ayudar?"

### • REGISTRO DE ENCARGOS

Si la persona no está disponible, tome nota del mensaje.

Frase: "Por favor, me da su nombre y su número telefónico para dejar una nota con el mensaje".

### • DERIVACIÓN DE LLAMADAS

Cuando sea necesario transferir una llamada.

Frase sugerida: "Espere un momento, le transferiré la llamada. Por si se pierde la llamada, el anexo es 12584".

### • DESPÍDASE

Llamadas externas desde Informes.

Frase sugerida: "Gracias por llamar al BN, que tenga buen día".





# “Lucha y trabaja, que ningún atleta es coronado sin sudor y sin esfuerzo”

**Compañerismo y compromiso laboral son las cualidades que destacan en Luis Mena Navarro. Con más de cuatro décadas al servicio del país, nos demuestra que con responsabilidad y constancia podemos hacer del Banco de la Nación la mejor empresa pública.**



Llegó de Piura en 1967, año en que lleno de ilusiones y retos profesionales postuló a trabajar al Banco de la Nación. Luis Mena nos cuenta que ingresó a laborar a los 18 años, en el área de Caja General, para luego desempeñarse como fiscalizador de cheques por un lapso de tres meses, periodo que sirvió de prueba para su ingreso definitivo.

Su experiencia es variada, ha aportado sus conocimientos en los departamentos de Operaciones y Créditos, lo cual le valió para que, en la actualidad, se desempeñe como Supervisor de Equipos de Control en el Órgano de Control Institucional (OCI). “En toda mi vida laboral, agradezco a Dios por la vida y a todos mis jefes que me dieron la oportunidad de crecer y demostrar mis capacidades”, expresa Luis.

Licenciado en Administración y con estudios de Contabilidad en la Universidad Nacional Federico Villarreal, Mena Navarro se considera una persona correcta y disciplinada en sus obligaciones, lo que destaca en las funciones que actualmente desempeña en el Órgano de Control Institucional, en la investigación administrativa, determinando la causa del origen de un problema.

Los valores que comparte y anhela que se practiquen constantemente en el Banco de la Nación son la honestidad y la integridad, ya que considera que todo acto irregular es descubierto; por lo que cree y promueve el pensamiento de San Agustín: “Lucha y trabaja, que ningún atleta es coronado sin sudor y sin esfuerzo”.

“Tengo innumerables experiencias en el banco, he vivido muchas cosas, por ejemplo, durante la época del terrorismo, en el año 1984, estando en una comisión de servicios de una acción de control, a la Agencia ‘C’ de Pichanaqui-La Merced, fui secuestrado por el Movimiento Revolucionario Túpac Amaru y, gracias a Dios, fui liberado sin consecuencias lamentables. En esa oportunidad estuve en compañía de mi amigo Enrique Medina, que actualmente labora en esa dependencia”, nos relata.

Para Luis Mena, la familia es su principal motor. Es casado con Juana Rosa Fidel Bartolo, ex trabajadora del Banco de la Nación, con la cual tiene dos hijos: Luis Enrique y Claudia Rosa, de los cuales se siente orgulloso y bendecido por Dios. “Considero que el principal apoyo que les puedo dar es la formación profesional. Mi hijo ha logrado obtener el grado de ingeniero electrónico, y posteriores estudios de Máster Profesional en Telecomunicaciones en la Université des Sciences et Technologies de Lille 1 Francia; y mi hija Claudia Rosa, que está estudiando la carrera de Ingeniería Industrial en la misma universidad”, nos manifiesta entusiasmado. En su tiempo libre, Mena se dedica a leer, hacer un poco de deporte y compartir paseos con la familia, que es su más preciada fortaleza.





**ELENKA MABEL GÁLVEZ ANGULO**

DEPARTAMENTO OPERACIONES  
OBTUVO SU GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN  
EN LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



**WILMAR SALVADOR CHÁVARRY BECERRA**

MACRO REGIÓN III - SEDE HUANCAYO  
OBTUVO SU GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN  
ESTRATÉGICA DE EMPRESAS - MBA POR CENTRUM  
CATÓLICA



**INDA ELENA GABRIEL DAMIÁN**

DEPARTAMENTO OPERACIONES  
OBTUVO SU GRADO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN  
EN LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



**THIAGO ANDRÉ**

MAMÁ: MARÍA DEL CARMEN DONGO  
ZAVALAGA DE ESTRADA  
AGENCIA BUSTAMANTE Y RIVERO

Esta página  
está dedicada  
íntegramente  
a la Gran Familia  
BN. Si tiene alguna  
buena nueva, envíe  
su información  
y foto al correo:  
**prensa@bn.com.pe**



**JOSAFAD ADRIANO**

MAMÁ: LIZZET CLENCY SÁNCHEZ ROBLES  
AGENCIA "B" ABANCAY



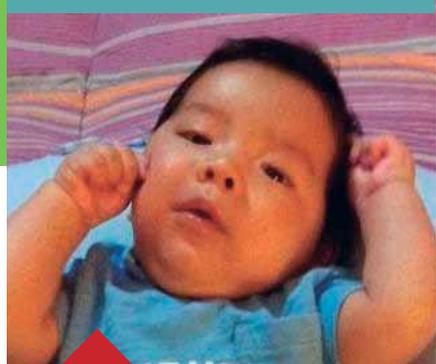
**KALANI**

ABUELO: AUSBERTO MENDOZA PUELLES  
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



**LUCIANA VALENTINA**

MAMÁ: PATRICIA RUIZ OLIVARES  
AGENCIA CHULUCANAS



**FACUNDO NICOLÁS**

MAMÁ: CARMEN ELIZABETH FLORES  
DIVISIÓN IMAGEN CORPORATIVA

## Una nueva alternativa de protección para tus Operaciones por Internet



Con el **Token del Banco de la Nación**  
podrás autorizar operaciones en Multired Virtual  
de forma más segura.

- Afiliación a servicios
- Transferencias a cuentas bancarias del Banco de la Nación e Interbancarias
- Emisión de giros
- Pagos de Tarjetas de Crédito de otros bancos
- Pago de Servicios de Telefonía fija, celular, cable, luz
- Pago a instituciones educativas
- Pago del servicio de Internet (Terra)
- Pago a empresas
- Pago a Instituciones Públicas
- Pago de tasas a la Reniec, MTC, Poder Judicial, INPE y DIGEMIN.

Infórmate en nuestra Red de Agencias, tarifario o en nuestra página web: [www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)