

no Nuestro Banco

 **Banco de la Nación**
el banco de todos



Premio
Creatividad
Empresarial 2014
Servicios Bancarios,
Financieros
y de Seguros



49 Años a tu servicio

Misión, Visión y Valores

Misión

“El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible”.

Visión

“Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano”.

Valores institucionales

- Vocación de servicio al ciudadano
- Compromiso e identificación
- Promoción de la cultura financiera
- Conducta ética y profesional
- Responsabilidad social e inclusión financiera

ALTOS NIVELES DE SOLVENCIA

FITCH RATINGS elevó el Rating de Viabilidad del Banco de la Nación a “bbb-”



También ratificó su calificación en A- para emisiones de deuda a largo plazo en moneda nacional y BBB+ para emisiones de deuda a largo plazo en moneda extranjera en línea con la calificación soberana.

La Clasificadora de Riesgos, Fitch Ratings, ha mejorado el Rating de Viabilidad del Banco, al subir a bbb- desde bb+, con una perspectiva estable. Esta mejora está fundamentada en los niveles de rentabilidad, la excepcional calidad de los activos y los altos niveles de liquidez.

Es la segunda mejora en esta calificación en los últimos tres años, mostrando una importante señal positiva sobre la gestión del banco. El Rating de Viabilidad mide la solvencia intrínseca de una entidad financiera y refleja la opinión de Fitch Ratings sobre la probabilidad de caída de la institución.

Esto es un reconocimiento al arduo trabajo que viene realizando el Banco, en la búsqueda de ser considerado como socio estratégico del Estado Peruano en la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad a través de la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía. ■

El Rating de Viabilidad mide la solvencia intrínseca de una entidad financiera y refleja la opinión de Fitch Ratings sobre la probabilidad de caída de la institución.



MODERNIZACIÓN

En la plataforma tecnológica



En los últimos años, el Banco de la Nación viene trabajando y adoptando nuevas tecnologías que permiten llevar sus servicios a diversas entidades y personas donde otros no llegan.

Gracias al uso inteligente de la tecnología que se ha venido integrando de forma progresiva, se han mejorado los servicios que brindan los cajeros ATM, lo que ha permitido cubrir la creciente demanda de operaciones a través de este medio; mejorar sus canales de atención, así como su oferta comercial. La inauguración del nuevo Centro de Cómputo, dio paso a la modernización en el 2014, permitiendo que el Banco de la Nación incremente la seguridad y la integridad del equipamiento existente, además de generar una sustancial reducción de la exposición de riesgos de estos equipos, lo cual ubica a la institución a la par de otros centros de cómputo a nivel latinoamericano.

Asimismo, se debe mencionar que en la actualidad el BN viene registrando un crecimiento en las operaciones transaccionales, motivado por la incorporación de nuevos canales de atención como 'Banca Celular', gracias a la utilización de la tecnología en beneficio del banco, lo cual permite estar más cerca a los usuarios.

Finalmente, debe destacarse que durante el 2013 se implementó el servicio de Agentes



Multired a nivel nacional, el mismo que ha tenido gran acogida, llegando a duplicar la cantidad de atenciones en el 2014, así se han realizado 43'078,131 operaciones a nivel nacional, con un promedio mensual de 3'589,844 nuevos soles. Con lo cual se puede asegurar que el Banco de la Nación al día de hoy trabaja con una visión de futuro y apoyando la modernización del Estado.

Nuevo Core Bancario

El Proyecto Nuevo Core Bancario, consiste en modernizar e integrar los procesos operativos que generan valor económico a la Institución, gestionados desde una interfaz intuitiva y alimentada con una única base de datos, permitiendo a la institución tener una visión global de cliente.

Esta solución informática del BN, es proveída por el Consorcio Nessa –RSI, empresa que nos acompañará durante los próximos 4 años. Abside, es el nombre comercial del nuevo core bancario y es la misma que se implementó en diferentes bancos de Europa, Asia y América, trayendo consigo las mejores prácticas bancarias, con capacidad de ser parametrizable de acuerdo a las necesidades operativas del Banco. ■



La inauguración del nuevo Centro de Cómputo dio paso a la modernización en el 2014, permitiendo que el Banco de la Nación incremente la seguridad y la integridad del equipamiento existente.



PREMIO CREATIVIDAD EMPRESARIAL 2014

Para el servicio innovador multiexpress

En la categoría Servicios Bancarios, Financieros y Seguros, que es el espíritu del trabajo de todos y cada uno de los colaboradores de la institución.



Representantes de las instituciones ganadoras del concurso Creatividad Empresarial 2014, recibiendo los premios para cada categoría (Foto cortesía UPC).



CARLOS MANUEL DÍAZ MARIÑOS,
PRESIDENTE EJECUTIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN

**La satisfacción de la
ciudadanía es una prioridad
del banco**

Con 49 años al servicio del país, el Banco de la Nación mantiene su compromiso de modernidad, eficiencia y seguridad en las transacciones, así como el reto de incrementar la inclusión social financiera.

¿Cuál es el balance de gestión en cuanto a metas cumplidas al 2014?

El Banco de la Nación ha consolidado su política de negocios alcanzando resultados financieros que reflejan altos niveles de solvencia. Como consecuencia, la clasificadora de riesgos Fitch International realizó un 'up grade' en el ratio de viabilidad que evidencia las mejoras efectuadas en la gestión de la institución. Asimismo, el Banco ya cuenta con una nueva y moderna plataforma tecnológica con gran capacidad para atender los planes y metas trazados para los siguientes años. La implementación de una nueva tarjeta de crédito con atributos de seguridad, una innovación en el mercado bancario peruano, ha permitido su lanzamiento con éxito superando los 70 mil clientes. El éxito de la Tarjeta de Crédito Multired se refleja en la satisfacción y seguridad de los clientes, quienes no han efectuado reclamos ni se han dado fraudes en su uso. La satisfacción de la ciudadanía es una prioridad para el Banco en el diseño de sus productos, focalizando los esfuerzos en el ahorro de tiempo y costos de traslado, por lo que en asociación con el Poder Judicial y la Policía Nacional del Perú, el Banco distribuye en sus agencias los certificados de antecedentes penales y policiales, atendiendo en el período 2014 a más de 230 mil ciudadanos. Esta innovación ha sido reconocida con el premio de Creatividad Empresarial de la UPC, en la categoría de

'Servicios Bancarios, Financieros y Seguros'. Los 3,800 agentes Multired localizados en pequeños comercios son uno de los principales logros alcanzados al 2014 para mejorar la atención del ciudadano. Igualmente, con la ampliación a 613 oficinas y 834 cajeros automáticos, al cierre del 2014 el Banco alcanzó presencia en el 50% de los distritos a nivel nacional. Debemos destacar que el Banco es actor principal en la ejecución de la política del fortalecimiento económico de la zona del VRAEM, a través del desarrollo de un ecosistema financiero, con la implementación de 19 agencias, 13 cajeros automáticos y 87 agentes Multired. Particular énfasis merece el lanzamiento de la Banca Celular, que permite tener el Banco en su mano a nuestros clientes con celulares de los dos principales operadores móviles. Este sistema interoperable es usado por más de 100 mil clientes en su primer año. Nuestra calidad de servicio ha sido mejorada siguiendo las buenas prácticas de certificaciones internacionales, como ISO 9001:2008 / ISO 20000, tanto en los procesos internos como en los que son transversales a otras instituciones, como el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de Transportes.

¿Por qué es importante la inclusión social y financiera?

El Perú es uno de los países con niveles más bajos de bancarización en Latinoamérica.

INNOVADORES

La capacidad tecnológica que tiene el Banco de la Nación permitirá compartir sus canales como cajeros automáticos y agentes Multired con otras entidades financieras, a fin de generar un mayor uso de los medios de pago electrónicos.

Salvo en Lima, los otros departamentos muestran índices de muy bajos, por la razón que en dichas regiones existe una gran informalidad por el ciudadano en el uso de los medios de pago, basándose en sistemas presenciales y en el manejo físico del dinero. Esta informalidad evita el registro de operaciones financieras del ciudadano, y por lo tanto no llega a tener una historia financiera que le permita presentarse e interactuar con los intermediarios financieros formales. De otro lado, la falta de uso de cuentas bancarias para efectuar los pagos disminuye la dinámica de la prestación de servicios y la fabricación de productos en estas economías de sistemas de pagos informales. Consecuentemente, el crecimiento y desarrollo económico es deficiente. La gran red de canales que tiene el Banco en más del 50% de los distritos, con productos como la banca celular y los agentes Multired, nos permite ser optimistas para poder lograr llegar a zonas que aún no cuentan con presencia del sistema financiero. Durante el 2014 el Banco tuvo participación en el pago de los programas sociales a cerca de un millón de beneficiarios del programa “Juntos” y 400 mil de “Pensión 65”, y en asociación con la Marina de Guerra hemos participado del proyecto PIAS (Plataformas Itinerantes de Acción Social) en el río Napo.

La modernización tecnológica es un desafío permanente en toda institución que desee mantenerse en el liderazgo. Efectivamente, se ha modernizado la plataforma tecnológica con la adquisición de nuevos equipos en el procesamiento de transacciones, para la administración de cajeros automáticos y en la gestión admi-

nistrativa. Asimismo, la mayoría de los 800 cajeros automáticos son nuevos. Sumado a ello, se inició la migración hacia tarjetas de débito con chip para seguridad del cliente. La robustez de la infraestructura tecnológica permite al Banco de la Nación tener la solvencia para atender los requerimientos del sistema de pagaduría del Estado. De otro lado, con la finalidad de minimizar el riesgo tecnológico, se ha modernizado el Data Center y puesto en funcionamiento nuevos equipos en el centro de respaldo, y también se implementó el centro anti-desastres en la ciudad de Chiclayo. El inicio de la implementación del nuevo Core Bancario durante el 2014 ha llenado de expectativas a los trabajadores, pues les permitirá contar con modernos sistemas que elevarán su eficiencia y desarrollo personal, y la oportunidad de implementar nuevas formas de trabajo y servicios en favor de los clientes. Finalmente, la modernización tecnológica se complementa con el inicio de la edificación de la nueva sede institucional, que alojará al Data Center, los equipos y mobiliario propios de una construcción con certificación LEED y también brindará eficiencia al agrupar en un solo lugar a los trabajadores que hoy se encuentran en diferentes locales.

¿Qué novedades trae el BN para este 2015? Los principales productos que desarrollará el Banco de la Nación están referidos a simplificar los trámites de obtención de certificados de diversas entidades públicas. De esta manera buscaremos integrar nuestros sistemas operativos, al menos, con otras dos entidades públicas. Asimismo, el Banco está implementando, como etapa piloto, el

DURANTE EL 2014

El Banco tuvo participación en el pago de los programas sociales a cerca de un millón de beneficiarios de “Juntos” y 400 mil de “Pensión 65”.

uso de la huella digital como medio de validación de la identidad del ciudadano, conjuntamente con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. Esta innovación será utilizada en forma progresiva en los diferentes productos y servicios que presta el Banco de la Nación. Tenemos el reto de incrementar la presencia del Banco en nuevos distritos del país en gran escala. Si bien el Banco cuenta con los productos para que ello sea posible, el uso de estos por el ciudadano no bancarizado requiere de aliados que complementen este esfuerzo. En este sentido, consideramos que los alcaldes y los dueños de los pequeños comercios son los agentes económicos más dinámicos de un pueblo, y por tanto tienen un rol muy importante en los planes del Banco. Otro agente económico importante para desarrollar la bancarización es el estudiante de los últimos años de secundaria que debe ser instruido en los conceptos y usos de los servicios financieros a través de la educación financiera. ■

TRANSPARENCIA Y EFICIENCIA

Servicio multiflota

Se trata de un nuevo servicio que aporta mayor seguridad para la administración de los recursos de una entidad con gran número de vehículos, favoreciendo la eficiencia.



Permite, a través de una plataforma de acceso vía Web basada en una tarjeta afiliada a la Red Visa, mejorar la administración y gestión del gasto por combustible de una flota vehicular, y facilita el control en línea del uso de la Tarjeta Multiflota en las estaciones de servicio con terminales P.O.S. Visa. Así, las empresas afiliadas pueden eliminar procesos manuales del control y gestión de combustible, logrando entre otros:

- Transparencia en la ejecución del gasto, registro y control del presupuesto de combustible.
- El registro de conductores, e importe asignado de combustible.
- La emisión de reportes, con la visualización en línea del consumo de combustible por unidad y conductor.

Las empresas afiliadas pueden eliminar varios procesos manuales, logrando transparencia en la ejecución del gasto, registro y control del presupuesto de combustible, registro de conductores, e importe asignado de combustible, emisión de reportes con la visualización en línea del consumo de combustible por unidad y conductor, entre otros. En el 2014 importantes entidades del Sector Público como el Poder Judicial, la Policía Nacional del Perú, Municipalidades, entidades del Sector Salud, Gobiernos Regionales y Universidades se han afiliado al servicio, logrando mejoras en la gestión de la administración del combustible, ahorro de presupuesto y transparencia en la ejecución del gasto. ■

Gracias a este servicio, se han logrado mejoras en la gestión de la administración del combustible e importantes ahorros de presupuesto y transparencia en la ejecución del gasto.

TARJETA DE CRÉDITO MULTIRED

Innovación para la seguridad



Para mejorar la calidad financiera de los trabajadores y pensionistas del sector público, a inicios del 2014 se presentó la nueva Tarjeta de Crédito Multired.

Este producto es resultado del esfuerzo de la institución por brindar un medio de pago más seguro y fomentar la cultura de una mejor administración del dinero. La tarjeta cuenta con medidas de seguridad innovadoras: tiene un chip de identificación con clave de cuatro dígitos y muestra el nombre del cliente junto con su número de DNI, en la pantalla del POS. Es el atributo que marca la diferencia frente a otras tarjetas del sistema bancario peruano. Los clientes del BN pueden realizar compras de forma segura en los centros comerciales afiliados a MasterCard.

También se benefician los vendedores, ya que les permite identificar a los usuarios de la tarjeta de crédito. Así se genera mayor confianza en el uso de medios de pago por parte de comerciantes y clientes, y se contribuye a la mitigación de la inseguridad. El resultado es cero fraudes por clonación, lo que demuestra la seguridad de la tarjeta tanto para los clientes como para el sistema de comercios.

Al cierre del 2014, 70,378 empleados públicos de todo el país disfrutaron de los beneficios de la Tarjeta de Crédito Multired del Banco de la Nación. ■

SE INCREMENTA LA RED

Nuevos canales de atención a su servicio



Actualmente, el BN cuenta con canales que permiten una atención al cliente más eficiente.

Hoy, el BN cuenta con más de 4,700 canales de atención, la más completa red de Agencias a nivel nacional (976); Multired Virtual, donde los usuarios pueden realizar operaciones sin necesidad de dirigirse a una agencia o utilizar el servicio Multired Celular.

Teniendo en cuenta la expansión comercial de nuestro país, el BN ha iniciado operaciones en los centros comerciales más importantes a nivel nacional como el Jockey Plaza y Plaza Norte en los que se cuenta con mejores horarios para que los clientes puedan acceder a sus servicios con la mayor comodidad, confianza y seguridad

que le caracterizan.

Asimismo, cuenta con 834 Cajeros Automáticos cercanos a los centros comerciales más importantes a nivel nacional donde se puede realizar diferentes operaciones las 24 horas.

Agentes Multired

Pensado en la necesidad de realizar operaciones bancarias sin el trajín de ir a una agencia, el Banco de la Nación pone a disposición más de 3,800 agentes corresponsales en todo el país —más conocidos como “Agente Multired”—, donde los usuarios de todo el país, principalmente

en los lugares más alejados, pueden realizar pagos de tasas, retiros, depósitos, recargas, pagos de servicios, consulta de saldos, entre otros.

Gracias a este servicio, más peruanos han podido realizar sus operaciones con total tranquilidad y con la seguridad que caracteriza al Banco de la Nación.

De esta manera, nuestra institución reafirma su compromiso con los peruanos de mejorar de manera constante sus diferentes Canales de Atención para que puedan acceder a los diversos productos y servicios que les ofrece. ■

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Con inclusión y educación financiera



En el 2014, el Banco de la Nación efectuó diversas actividades de inclusión financiera, en diferentes escenarios en todo nuestro país.

El BN, a lo largo del 2014, ha realizado 11 operativos como parte del programa de Educación Financiera, para asegurar e incentivar que los beneficiarios de los programas sociales del gobierno adopten, sepan utilizar, y manejen los productos y servicios financieros que se ofertan.

Los operativos están dirigidos a poblaciones de los programas sociales Juntos y Pensión 65, a soldados y personal del Ejército, y escolares del 3er., 4to. y 5to. grado de secundaria. Es por eso que este año se atendió a 7,183 beneficiarios en los Departamentos de Piura, Cajamarca, Junín, Apurímac, Amazonas y Lima.

Dentro de los temas que se han dictado como capacitación, están los referentes a

presupuestos, la utilización de las cuentas de ahorros, emprendimiento, la utilización de la banca celular, club de ahorros, entre otros, y se han efectuado exposiciones contando con el aliado estratégico a la Asociación Alemana de Cajas (SPARKASSENSTIFTUNG FÜR INTERNATIONALE KOOPERATION – FINANZGRUPPE).

Para el 2015, el Banco de la Nación seguirá realizando estas actividades y tiene visitas programadas en poblaciones beneficiarias de las Uniones de Ahorro y Crédito (ÚNICAS) y durante las Acciones Sociales del Río Napo, e iniciar operativos de Educación Financiera Práctica a los alumnos de 3°, 4° y 5° de Secundaria de más o menos 200 colegios secundarios en todas las Regiones del Perú. ■



ISO 9001:2008

Recertificación de ocho procesos

Desde el 2008 el Banco de la Nación cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2008, y se trabaja para la mejora continua de los procesos habiéndose recertificado:

1. Sistema de Administración de las Tarjetas Multired Global Débito – VISA, que involucra los procesos de Emisión de la Tarjeta Multired Global Débito – VISA, la apertura de cuentas de ahorros - Sector público y la entrega de las tarjetas en Red de Agencias, Sucursal Javier Prado.
2. Pago de Haberes a los trabajadores y pensionistas del sector público y retiros mediante ventanillas y cajero automático ATM en la Sucursal Oficina Principal del Banco de la Nación.
3. Otorgamiento de Préstamos Multired en la Sucursal Oficina Principal y Oficina Especial de Crédito San Borja y Recuperación de Préstamo Multired en la Oficina Principal.
4. Servicio a Instituciones Financieras (IFIS): Línea de Crédito (Oficina Principal), Ventanilla MYPE (implementación en Oficina Principal y Soporte Operativo en la Agencia Pomalca).
5. Pago a Proveedores del Estado y del Banco de la Nación en la oficina Principal.
6. Detracciones en la Oficina Principal y Sucursales.
7. Pago de Haberes en Distritos Única Oferta Bancaria en la Agencia El Agustino.
8. Etapa preparatoria para la aprobación de expedientes de Contratación y Bases para los procesos de Selección Licitación Pública y Concursos Públicos en la Oficina Principal. ■

Se trabaja intensamente en la mejora continua de los procesos para beneficio de los clientes.

NUEVA SEDE DEL BN



Banco de la Nación

Hacia la modernidad



Banco de la Nación

Christine Lagarde, Gerente del Fondo Monetario Internacional, con Carlos Díaz Mariños, Presidente Ejecutivo de Banco de la Nación, y Juan Carlos Galfré García, Gerente General del BN, durante su visita a la nueva sede del BN.



Con éxito se viene desarrollando la construcción de la nueva sede institucional del Banco de la Nación en el distrito de San Borja. La misma se levanta en un área de 3,815 metros cuadrados y finalmente tendrá 30 pisos, 4 sótanos con 66,480 metros cuadrados de área construida.

El proyecto se inició en noviembre de 2013 y viene siendo ejecutado por la empresa constructora COSAPI S.A. y la empresa CESEL S.A. quien supervisa el proyecto. Cabe resaltar que en el proceso constructivo se viene utilizando tecnología de última generación. La nueva sede será un edificio inteligente de ofici-

nas con certificación LEED Silver.

Avance de la ejecución del proyecto

A la fecha, la obra se encuentra en ejecución, habiéndose culminado con la construcción de los sótanos, y encontrándonos en nivel 15 del núcleo central, lo cual significa un avance del 56%. La primera etapa, la cual se viene desarrollando, se culminará en julio de 2015, fecha en la que se tiene previsto entregar el edificio para la realización de la reunión anual de la Junta de Gobernadores del Grupo del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional que se realizará en Lima en octubre próximo. ■

Acorde con los nuevos tiempos, el Banco de la Nación está edificando su nueva sede institucional.



107,846 AFILIADOS
A BANCA CELULAR

El Banco en tu mano

Pensando en la globalización y en la modernización vertiginosa del mundo de hoy, el Banco de la Nación lanzó en el 2014 su servicio Multired Celular a nivel nacional.

Ahora, todos los clientes que tengan una cuenta de ahorros en el BN pueden acceder a este servicio que es totalmente gratuito y verificar sus cuentas o realizar transacciones desde su celular.

Este servicio está disponible para todos nuestros clientes que tengan un celular operado por Claro y Movistar y se pueden realizar desde recargas de celulares, consulta de saldos, movimientos y transferencias de dinero, giros pagos de telefonía (Movistar fijo, Movistar celular, Movistar cable y Claro celular) y también pago de otros proveedores (Natura, Belcorp, Dupre)

En la actualidad, el cliente puede realizar transferencias entre cuentas del mismo

Banco por un monto máximo de S/.500.00 y mínimo de S/.5.00 por operación, con un acumulado de S/.1,500.00 en el día.

En el caso de recargas virtuales, el monto mínimo y máximo para recargas, tanto para Movistar como para Claro, es de S/10.00 y S/100.00, respectivamente.

Para acceder a este servicio, el cliente solo debe acercarse a cualquiera de las oficinas del BN en el país y por única vez seguir los pasos de afiliación llevando su DNI, indicar su número celular y generar una clave de 4 dígitos. Al 31 de diciembre de 2014, el servicio cuenta con 107,846 afiliados de Movistar y 4,429 afiliados de Claro. La proyección para el 2015 es lograr una meta de hasta 300,000 afiliados. ■



Ahora con tu Tarjeta Multired puedes retirar efectivo hasta un monto máximo de 2,000 soles en el horario de 6:00 a.m. hasta 5:59 p.m. y 1,500 soles desde las 6:00 p.m. hasta las 5:59 a.m.

Premio Creatividad Empresarial 2014

Queremos compartir el reconocimiento obtenido por el servicio **Multiexpress** en la edición 2014 del Premio Creatividad Empresarial en la Categoría Servicios Bancarios, Financieros y de Seguros.

Dedicamos este logro a todos los ciudadanos y reafirmamos nuestro compromiso de simplificar el proceso de trámites, mejora de los tiempos de atención y orientación al cliente; asimismo al Poder Judicial, Ministerio de Educación (ex-ANR) y la Policía Nacional del Perú, quienes depositaron su confianza en nosotros para acercar los servicios del Estado a los peruanos.

