

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

[05.01.492.02](#)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

1. FINALIDAD

Establecer los procedimientos correspondientes al proceso de atención al cliente/usuario, los cuales consisten en efectuar las actividades durante la interacción que se da a través de los diversos canales de atención del Banco de la Nación.

2. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

La descripción de los términos del presente manual de procedimientos, se encuentran descritos en el documento "[Glosario de Términos](#)".

3. PROCEDIMIENTOS

En este manual, se presenta el detalle de los procedimientos correspondientes a los protocolos de atención presencial y no presencial.

Los principales componentes de este proceso se describen en la Ficha del Proceso Atención al Cliente

3.1. Proceso Protocolos de Atención Presencial

- 3.1.1. Protocolo de atención en las oficinas de la red de agencias
- 3.1.2. Protocolo de atención lenguas indígenas u originarias del Perú (interpretación remota)
- 3.1.3. Protocolo de atención preferencial
 - 3.1.3.1. Atención preferencial para mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad
 - 3.1.3.2. Atención preferencial para personas con discapacidad intelectual
 - 3.1.3.3. Atención preferencial para personas con discapacidad visual
 - 3.1.3.4. Atención preferencial para personas con discapacidad auditiva
 - 3.1.3.5. Atención preferencial para personas con sordoceguera
 - 3.1.3.6. Atención preferencial para personas con discapacidad física
 - 3.1.3.7. Atención preferencial para personas con discapacidad psicosocial
 - 3.1.3.8. Atención de solicitud para otorgar ajustes razonables a las Personas con Discapacidad

3.2. Proceso de Protocolo de Atención no Presencial

- 3.2.1. Protocolo de atención vía telefónica
- 3.2.2. Protocolo de atención Digital (Modalidad Chat en vivo)
- 3.2.3. Protocolo de atención Digital (Modalidad: Chat a través de BOT o similar).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

3.1. Proceso Protocolos de Atención Presencial

Los administradores de las Agencias del Banco de la Nación deben verificar y difundir la aplicación de los protocolos de atención presencial que se describen, asegurando su cumplimiento por los trabajadores a su cargo.

Los diversos canales de atención presencial tales como: Agencias, Agente BN, oficinas especiales a cargo de terceros y/o otras modalidades de atención presencial deberán cumplir lo estipulado en el presente procedimiento.

Se han establecido instrucciones generales para el buen servicio:

- Mantener una buena presentación (limpieza, orden, uso de uniforme y/o prendas apropiadas) y guardar adecuadamente la imagen institucional, manteniendo el cabello ordenado, las uñas limpias y recortadas, en caso de las damas, usar maquillaje tenue y accesorios discretos.
- La identificación siempre debe estar visible. El fotocheck es de uso obligatorio de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).
- Tratar con respeto, empatía, actitud positiva, sin generar prejuicios en el trato, ni ningún tipo de discriminación ya sea por sexo, género, origen étnico, discapacidad, edad, clase social, entre otros.
- Controlar el volumen de voz que asegure la escucha del cliente/usuario (no hablar muy fuerte ni muy bajo).
- Propiciar y generar un entorno para que los clientes/usuarios se expresen y se sientan a gusto. Preste atención y deje que el cliente/usuario termine de expresar sus necesidades, preguntas, inquietudes, entre otros.
- Mantener limpio y ordenado el puesto de trabajo.
- Conocer las instalaciones (ubicación de baños, salidas de emergencia, puntos de pago, entre otros); y los procedimientos en caso de emergencias.
- La puntualidad es prioritaria, debiendo iniciar la atención a la hora establecida.
- Todo el personal deberá encontrarse en sus posiciones de trabajo al momento de la apertura de la agencia u oficina especial.
- No está permitido comer en el área de trabajo ni de atención al público.
- No está permitido el uso de celular o cualquier dispositivo móvil, tablet, dispositivo musical, y audífonos durante el servicio de atención al cliente.
- Es necesario mirar a los ojos del cliente, especialmente cuando éste habla, como muestra de atención y respeto.
- El lenguaje gestual, especialmente del rostro, deberá reflejar seriedad y simpatía. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o fastidio.
- Es necesario confirmar las operaciones con el cliente para evitar errores en las transacciones.

Ante una situación de conflicto el administrador debe intervenir de manera inmediata para atender al cliente o usuario. En caso de ausencia del Administrador, el Jefe de Operaciones o el Jefe de Caja (en ese orden) serán los encargados de la gestión del cliente. Para el caso de situaciones de reclamo, sírvase verificar el anexo N° 01: Protocolo para la atención de situaciones de reclamos.

Durante la aplicación de los protocolos de atención al cliente se podrían presentar las siguientes situaciones o acontecimientos:

1. Interrupción durante la atención

Hacer consultas a otro colaborador mientras esté atendiendo. Se utilizará la siguiente técnica de servicio:

Autorización (pedir permiso al cliente antes de la interrupción).

Motivo (explicar al cliente el motivo de la interrupción).

Informe (informar duración de la interrupción).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

Agradecer (agradecer su tiempo antes de retirarse y al regresar).

2. Retirarse del módulo de atención

Ejm. Sr. (A) voy a confirmar la operación, (M) es parte del procedimiento, (l) me tomará 3 minutos, (A) gracias. (A) (al regresar) gracias por su tiempo brindado.

3. Ausentarse del puesto

Sólo se puede ausentar del módulo entre atención de clientes, es decir, se finaliza con la gestión de un cliente/usuario, se espera a que se retire del módulo, y se coloca el cartel "Sírvese pasar a la siguiente ventanilla

Letrero (ubicar el letrero de "Sírvese pasar a la siguiente ventanilla").

Informar al siguiente cliente en espera que será atendido por su compañero.

Retirarse.

3.1.1. Protocolo de atención en las oficinas de la red de agencias

Describir el procedimiento de atención a los clientes/usuarios en la red de agencias a nivel nacional.

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Brindar orientación (en caso exista)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludar amablemente diciendo: Buenos días, buenas tardes, buenas noches, según corresponda, bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido...), dígame ¿en qué puedo ayudarlo(a)? / ¿Cuál es el motivo de su visita? ➤ Tratar al cliente/usuario de una manera formal, empleando "señor" o "señora", evitar tutearlos. ➤ Mostrar disposición para brindar una orientación rápida y cordial. ➤ Comuníquese en un lenguaje claro y simple evitando usar un lenguaje técnico. ➤ Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que el cliente/usuario intervenga. ➤ La información brindada al cliente debe estar acorde a los lineamientos internos y/o detallados en la página web del Banco de la Nación. ➤ En caso de que el cliente/usuario no haya traído alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta claramente e invitarlo/a a regresar cuando la documentación esté completa. ➤ Direccionar al cliente/usuario hacia la ventanilla o fila a la que debe ir a través de la siguiente expresión: Por favor diríjase a ... (indicar el número de módulo y/o la ubicación de la zona de espera o del módulo de atención). ➤ Antes de despedirse verifica que la información brindada haya sido clara y completa, emplear la siguiente frase: ¿Tiene alguna consulta adicional, algún otro requerimiento, en la cual lo/a puedo atender? De 	Promotor de Servicios

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<p>no tener ninguna consulta, despedirse amablemente demostrando apertura.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De contar con material informativo, se le hará entrega de este. 	
2	Iniciar contacto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inicia la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes” o “Buenas noches”; e inmediatamente después dar la bienvenida “Bienvenido(a)”. ➤ Brinda un buen trato mostrando una permanente actitud de servicio, con una postura y tono de voz adecuado. ➤ Mantiene un rostro amable. ➤ Cuando el cliente/usuario se acerque al módulo de atención, inmediatamente debe iniciar la conversación. ➤ Optar por usar la palabra “señor” o “señora”, evitar tutearlos. ➤ Se comunica de manera formal pero cordial e invitarlo a que exprese la razón de su visita con las siguientes opciones de preguntas: ➤ ¿De qué manera puedo ayudarlo(a)? / ¿De qué manera puedo servirlo(a)? ➤ ¿En qué le(a) puedo ayudar? / ¿En qué le(a) puedo servir? <p>Nota: No usar los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Para qué soy bueno/ buena? ➤ ¿A qué ha venido usted? ➤ ¿Qué quiere hacer? ➤ ¿Qué pasa señor/señora? ➤ Hola 	Gestor Comercial / Gestor de Servicios / Jefe de Operaciones / Administrador
3	Mantener la interacción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evita, en todo momento, de entablar conversaciones casuales o íntimas. ➤ Propicia y genera un entorno para que el cliente/usuario se exprese y se sienta a gusto. Preste atención y deje que el cliente/usuario termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros. De ser el caso atienda la documentación proporcionada, si es necesario. ➤ Tiene cuidado con el lenguaje corporal (gestos faciales y/o corporales). ➤ Es puntual en sus respuestas, evitando ser cortante. ➤ Evita contestar con preguntas, ofrece respuestas y/o soluciones. ➤ Se comunica en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico. ➤ Muestra seguridad con la información que brinda. ➤ Ordena bien la información y el material a ofrecer. 	Gestor Comercial / Gestor de Servicios / Jefe de Operaciones / Administrador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consigue en la medida de lo posible, que el cliente/usuario asimile la información brindada mientras escucha. ➤ No es cortante, realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que el usuario/cliente intervenga. ➤ No atender llamadas telefónicas durante la atención. No interrumpe la atención para atender llamadas de índole personal. ➤ En caso de no tener una solución inmediata, derivar o buscar apoyo, pero siempre tener la premisa que toda atención debe de ser respondida. ➤ Consultar si desea realizar otro servicio a fin de atenderlo o derivarlo, de corresponder. ➤ Confirma el requerimiento del cliente / usuario: ➤ La operación que desea realizar es..... ¿es correcto? 	
4	Macroprocesos Operativos +	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los procesos para la atención de los productos y servicios se encuentran dentro de los macroprocesos operativos, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Macroproceso Colocaciones ➤ Macroproceso Captaciones ➤ Macroproceso Servicios 	Personal autorizado de la Unidad Orgánica o de la Red de Agencias
5	Finalizar el contacto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso la visita no ha sido eficaz, se debe asegurar de haber hecho todo lo posible para concretar la atención, y de manera muy cortés, pedirle disculpas por la situación, transmitiendo que se ha tratado de agotar todos los medios para su atención. ➤ Consulta al cliente/usuario si requiere realizar alguna otra operación. Ejm: ¿hay algo más en que le pueda atender? ➤ Si el cliente / usuario requiere otra operación, efectuar la derivación correspondiente, Ir a la Actividad 2. ➤ Si el cliente / usuario no requiere otra operación: ➤ Solicitar al cliente confirme su operación con el voucher / papeleta recibida y cuente su dinero antes de retirarse. ➤ Al terminar la gestión con el cliente o usuario, despedirse con amabilidad. ➤ Muchas gracias por venir al Banco de la Nación, que tenga un buen día. ➤ Si es un cliente recurrente: Gracias Sr. (a), (ita) (apellido paterno), que tenga buen día. ➤ De contar material promocional, se le hace entrega de este. 	Gestor de Servicios / Gestor Comercial

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
	Fin del Procedimiento.		

Nota:

Al ingresar a la agencia el personal de seguridad debe tener en consideración lo siguiente:

- Abrir la puerta cuando el cliente/usuario se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- De corresponder, brindar orientación sobre la ubicación de las áreas a las cuales se dirigen.
- Tratar al cliente/usuario de una manera formal, empleando “señor” o “señora”, evitar tutearlos.
- Saludar amablemente diciendo: Buenos días, buenas tardes, buenas noches, según corresponda.
- Dirigir a los clientes a la fila regular y/o preferencial, según corresponda, utilizando la frase: “Por favor hacer su cola ordenadamente por este lado”.
- Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de los clientes/usuarios que se encuentran en el Banco.
- De encontrar objetos perdidos, reportar y dejar constancia en el cuaderno de incidencias, a fin de que, se encuentre a disposición del cliente/usuario que lo extravió.

Al salir de la agencia el personal de seguridad debe tener en consideración lo siguiente:

- Abrir la puerta cuando el cliente/usuario se aproxime, evitando obstaculizarle el paso.
- Mantener un tono de voz adecuado y ritmo de voz adecuado.
- Despedirse del cliente/usuario diciendo: ¡Hasta luego! Gracias por su visita, que tenga un buen día, buenas tardes, buenas noches, según corresponda.

3.1.2 Protocolo de Atención Lenguas Indígenas u Originarias del Perú (Interpretación remota)

Describir el procedimiento de atención en ventanilla, el cual comprende las actividades en la modalidad de interpretación remota de lenguas indígenas u originarias del Perú en la red de agencias del Banco de la Nación, identificando al cliente/usuario hablante de una lengua indígena u originaria que no pueda acceder a un servicio público priorizado en su lengua indígena u originaria, a través de medios tecnológicos, específicamente vía telefónica (CIT), así como para mejorar la calidad en el acceso y la prestación de los servicios públicos, se pueda atender a los clientes/usuarios que hablan algunas de las 48 lenguas indígenas u originarias del país.

A través del enlace <https://traductoresdelenguas.cultura.pe/> las instituciones o empresas podrán acceder a los datos de contacto de los intérpretes, de manera automática y rápida, para solicitar sus servicios.

Consideraciones

- Cabe resaltar que, para brindar el servicio de traducción señalada en la Ley N° 29735, solo bastará que la entidad pública identifique a un ciudadano hablante de una lengua indígena u originaria y que no puede acceder a un servicio público priorizado en su lengua indígena u originaria.
- En una primera etapa, la Central de Interpretación y Traducción en Lenguas Indígenas u Originarias (CIT) será a través de una central telefónica (01) 618-9383 funcionará en dos modalidades: interpretación remota, que consistirá en la interpretación a través de dispositivos tecnológicos, habitualmente un teléfono o sistema de videoconferencia. La siguiente, modalidad de traducción, consistirá en la traducción de textos en lenguas indígenas u originarias.
- El administrador debe tener en cuenta lo siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- Producto o Servicio requerido por el cliente/usuario (Apertura de cuenta de ahorros, entrega o reposición de tarjeta de débito, pago de bono; siempre y cuando el cliente/usuario se encuentre fuera de su zona geográfica y sin disponibilidad de intérprete en la Agencia),
- Ubicación geográfica desde donde solicita la atención (cliente/usuario fuera de zona geográfica),
- Disponibilidad de intérpretes (Trabajadores hablantes de una lengua indígena u originaria, caso contrario se recurriría al CIT),
- Lengua indígena u originaria solicitada (Base de Datos BN para ver si contamos con intérprete de la lengua indígena u originaria para la atención, de lo contrario se recurriría al CIT),
- Finalidad de la interpretación y su importancia de acuerdo con el servicio priorizado.

➤ Ver anexo N°2 Guía para la atención en lenguas nativas.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Orientar al cliente / usuario	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe al cliente / usuario, se identifica y consulta el tipo de servicio / producto requerido. ➤ Identifica el tipo de atención para el cliente / usuario, y lo dirige según corresponda. 	Promotor de Servicios / Gestor Comercial / Jefe de Operaciones / Administrador
2	Atención en las Oficinas de Red de Agencias (+)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ejecuta el procedimiento de las actividades para llevar a cabo la atención a los clientes / usuarios correspondientes en las Agencias y Oficinas Especiales del Banco de la Nación. 	Promotor de Servicios / Gestor Comercial / Jefe de Operaciones / Administrador
3	Solicitar un intérprete a través de la línea telefónica de la CIT	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recopila datos de la persona según su lengua indígena u originaria. ➤ Realiza llamada Central telefónica del CIT con el equipo celular asignado al Administrador, para apoyo del servicio de traducción de lenguas indígenas u originarias, a través de una central telefónica (01) 618-9383. ➤ Digita una de las alternativas en las opciones de las lenguas del servicio (del 1 al 9), que se brinda en la Central telefónica del CIT -IVR. • Si el funcionario identifica la lengua indígena u originaria hablada por el cliente / usuarios entre las opciones del 1 al 8 presentadas por IVR de la Central telefónica del CIT, y digita la opción correspondiente, automáticamente el IVR de la Central telefónica del CIT, transfiere la llamada al/a la intérprete de la lengua correspondiente para su atención. <p>Ir a la actividad 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el funcionario identifica la lengua indígena u originaria hablada por el cliente/usuario, pero no la ubica entre las opciones 1 al 8 brindadas por el IVR, digita la opción correspondiente al número 9 que lo/la deriva automáticamente con el/la facilitador(a), quien lo/la ayuda a identificar la lengua. Lo mismo ocurre en 	Jefe de Operaciones / Administrador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	
		<p>los casos en que el/la funcionario no logre identificar la lengua indígena u originaria hablada por el/la cliente/usuario. Ir a la actividad 5.</p> <p>Nota: La IVR de la Central telefónica del CIT, contesta y brinda las opciones de lenguas indígenas u originarias y variedades lingüísticas en las que se ofrece el servicio de interpretación remota telefónica, según el siguiente detalle: (1- Quechua Chanka; 2- Quechua Cusco Collao; 3- Quechua Áncash; 4- Aimara; 5- Asháninka; 6- Awajún; 7- Shipibo-konibo ; 8- Ticuna), u otra lengua indígena u originaria distinta de las anteriores, o no reconoce la lengua indígena u originaria hablada por el cliente/usuario) y el número de opción que debe digitar para cada caso.</p>	
4	Contactar con intérprete	<p>➤ Contacta con el/la intérprete de la lengua indígena u originaria seleccionada, según detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la opción seleccionada de las alternativas de las lenguas del servicio (del 1 al 8), es correcta, inicia la interpretación. Ir a la actividad 6. • Si la opción de las alternativas de las lenguas del servicio (del 1 al 8), es incorrecta, y el cliente/usuario no habla la lengua solicitada y el intérprete identifica la lengua requerida. Ir a la actividad 3. • Si el intérprete no identifica la lengua requerida de las alternativas de las lenguas del servicio (del 1 al 8). Ir a la actividad 5. <p>Nota: El intérprete procede a identificar la lengua del cliente/usuario. Para dicho fin, el/la intérprete debe presentarse ante el cliente/usuario y preguntarle si logra comprenderlo. Si el cliente/usuario, no habla la lengua solicitada por el funcionario. El/la intérprete identifica la lengua requerida y brinda la opción correcta al funcionario(a), para que pueda comunicarse nuevamente con la IVR - Central telefónica del CIT. Si el intérprete no identifica la lengua requerida; solicitara los datos del funcionario, para que el facilitador luego se comunique con él, para lo cual requiere los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Nombre del funcionario de la Agencia? - ¿De qué lugar se realiza la llamada? - ¿De qué entidad pública requiere el servicio de interprete? - ¿Cuál es el número de teléfono de la Agencia o celular asignado al Administrador? 	Jefe de Operaciones / Administrador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	
5	Recibir llamada de facilitador	<p>➤ Según origen de la llamada telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si recibe la llamada del facilitador del CIT, para brindar ayuda para identificar la lengua del cliente / usuarios, y pueda comunicarse nuevamente con la IVR - Central telefónica del CIT. <p>Fin del procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibe la llamada del facilitador del CIT, para confirmar la asignación del interprete autónomo, según disponibilidad: Ir a la actividad 6. <p>Nota: Si la CIT, no cuenta con intérprete de planta de dicha lengua, el facilitador le indicará esta situación al funcionario, y se informará que se contactará con un intérprete autónomo en un rango de una (1) hora, para lo cual requiere los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Nombre del funcionario de la Agencia? - ¿De qué lugar se realiza la llamada? - ¿De qué entidad pública requiere el servicio de interprete? - ¿Cuál es el número de teléfono de la Agencia o celular asignado al Administrador? <ul style="list-style-type: none"> • El equipo para realizar la atención en lengua indígena u originaria, es el equipo celular que fue asignado al Administrador. 	Jefe de Operaciones / Administrador
6	Gestionar la atención en lengua indígena u originaria	<p>➤ Recibe la llamada de la Central telefónica de la CIT - IVR, para comunicarse con el intérprete asignado según la opción de alternativas de las lenguas del servicio (del 1 al 8), o Contacta con el intérprete autónomo asignado por el facilitador.</p> <p>➤ Inicia la atención del cliente / usuario, a través del interprete o intérprete autónomo en lengua indígena u originaria.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de dirigirse a cualquiera de las partes, el intérprete / interprete autónomo activa la opción de grabación, y solicita los siguientes datos al funcionario del Banco: <ul style="list-style-type: none"> - ¿Nombre del funcionario de la Agencia? - ¿De qué lugar se realiza la llamada? - ¿De qué entidad pública requiere el servicio de interprete? - ¿Qué tipo de atención desea realizar? • El Intérprete / interprete autónomo, inicia su presentación ante el cliente / usuario, indicando que su participación es para ayudarlo a comunicarse con el funcionario del Banco, y le indica que use oraciones 	Jefe de Operaciones / Administrador

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<p>breves y dirigidas todas sus consultas al funcionario del Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El intérprete / interprete autónomo, resuelve las posibles consultas que pueda tener el cliente / usuario, siempre que estén relacionadas con la interpretación. En el caso de preguntas especializadas, se le recuerda que podrá realizarlas a través de la interpretación. • El intérprete / interprete autónomo, inicia la interpretación con las siguientes consideraciones: <ul style="list-style-type: none"> - Debe emplear la tercera persona para evitar la confusión entre las partes. - La rapidez es esencial, Si una de las partes usa oraciones repetitivas (Cliente / Usuario), el intérprete / interprete autónomo, debe resumir (sin omitir información) el enunciado. - La toma de notas es esencial, el intérprete / interprete autónomo, debe tomar notas en todo momento. - Se debe recordar a los participantes que pasen el teléfono a la otra parte cuando hayan terminado sus intervenciones. - Si el intérprete / interprete autónomo, no logra escuchar o entender lo expresado por una de las partes, debe pedir que se repita o se reformule el enunciado. - No se debe asumir información o inferir lo que una de las partes quiere decir. Toda información debe ser confirmada. - No se debe interrumpir a las partes, ni intervenir, ni modificar el mensaje. - Se debe hacer todas las aclaraciones culturales que resulten pertinentes a fin de evitar cualquier atentado contra la dignidad del cliente / usuario. - No se debe añadir ni omitir ni modificar información. Toda situación debe ser informada. • El intérprete / interprete autónomo, cierra la interpretación con las siguientes consideraciones: <ul style="list-style-type: none"> - Señala al cliente / usuario, que se ha culminado con la interpretación, y solicita que pasen el teléfono al funcionario del Banco. - Realiza la pregunta ¿Tiene alguna consulta? - Antes de concluir la llamada, solicita contestar al funcionario del Banco, la siguiente pregunta en relación al servicio de calidad de la interpretación, ¿en la escala de 1 a 3, siendo uno 1 el mínimo y 3 el máximo?, que numero asigna al servicio. 	
6	Macroprocesos Operativos +	<p>➤ Los procesos para la atención de los productos y servicios se encuentran dentro de los macroprocesos operativos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Macroproceso Colocaciones 	Personal autorizado de la Unidad Orgánica o de la Red de Agencias

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		- Macroproceso Captaciones - Macroproceso Servicios	
8	Consultar si requiere otra operación	<p>➤ Consulta al cliente / usuario, si requiere realizar alguna otra operación. Ejm: ¿hay algo más en que le pueda atender?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente / usuario no requiere otra operación: <ul style="list-style-type: none"> - Al terminar la gestión con el cliente o usuario, despedirse con amabilidad, cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos. - Muchas gracias por venir al Banco de la Nación, que tenga un buen día. - Si es un cliente recurrente: Gracias Sr. (a), (ita) (apellido paterno), que tenga buen día. <p>Fin del Procedimiento.</p>	Gestor Comercial / Gestor de Servicios / Administrador

3.1.3 Protocolo de Atención Preferencial

Este procedimiento comprende las actividades para realizar la atención preferencial a clientes / usuarios en la Red de Agencias del Banco de la Nación en cumplimiento de la Ley N° 27408 la cual establece la atención preferencial para las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

Consideraciones Generales:

- El administrador de la agencia o funcionario autorizado deberá supervisar el empleo adecuado de la Ventanilla de Atención Preferencial y, de ser el caso, tomará decisiones sobre la atención inmediata en situaciones no contempladas, tales como:
 - Personas con discapacidad que utilizan para su desplazamiento sillas de ruedas o muletas.
 - Personas con discapacidad visual que utilicen un perro guía, debidamente acreditado.
 - Otras situaciones que considere pertinente con la finalidad de utilizar adecuadamente la Ventanilla de Atención Preferencial.
- Los Administradores de la Agencia del Banco de la Nación, deben verificar la aplicación de los protocolos, asegurando el cumplimiento de los trabajadores a su cargo.
- Ante una situación de conflicto el Administrador debe intervenir de manera inmediata para atender al cliente o usuario. En caso de ausencia del Administrador, Jefe de Operaciones o Jefe de Caja o el Supervisor (en ese orden) serán los encargados de la atención del cliente.
- Es importante utilizar una terminología adecuada para el trato adecuado hacia la persona con discapacidad, para precisamos expresiones correctas en el anexo N°3 Uso de expresiones inclusivas.
- Los veteranos de guerra y de la pacificación nacional acreditados con su Código de Identificación Personal (CIP) gozan de atención preferente.

3.1.3.1 Atención Preferencial para las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

Este procedimiento exonera de turnos o cualquier otro mecanismo de espera a las mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición *de persona con discapacidad con cualquiera de los siguientes documentos:*

- ✓ *Certificado de discapacidad.*

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- ✓ *Carné de CONADIS*
- ✓ *Resolución de inscripción.*
- ✓ *Declaración Jurada simple manifestando encontrarse en situación de discapacidad. (Ver anexo 6)*

Es necesario brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad por lo cual:

- Es importante considerar que la persona con discapacidad es aquella que tiene una o más deficiencias físicas, sensoriales, mentales o intelectuales de carácter permanente que, al interactuar con diversas barreras actitudinales y del entorno, no ejerza o pueda verse impedida en el ejercicio de sus derechos y su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- Las personas con discapacidad serán atendidas de manera preferente (se exonera de turnos de espera o cualquier mecanismo de espera) en cualquiera de las ventanillas de atención al público o en la ventanilla de atención preferencial, módulo del Gestor Comercial y/o en la oficina del Administrador, según sea el caso. Generalmente vienen acompañados de un familiar que desempeña el papel de apoyo o persona de confianza¹ en la operación que desee realizar a quien se le registra en el formato especial para personas con discapacidad.
- El concepto de discapacidad se produce de la conjunción de la deficiencia de la persona y las barreras (sociales, físico-urbanas, arquitectónicas, económicas, culturales, políticas) que limitan su participación.
- Reconocerlas como personas y tratarlas como tales, con respeto. Prestar atención a la persona y a la necesidad de reducir barreras o prestar apoyo para superarlas.
- De ser el caso que el vigilante identificará a la persona con discapacidad deberá preguntarle si necesita ayuda, y, guiarlo a la ventanilla de atención preferente o a la oficina del Administrador de las agencias o Encargado de la Oficinas Especiales a cargo de terceros.
- De presentarse la persona con discapacidad en cualquier ventanilla de atención que no sea de atención preferencial, el Gestor de Servicios y/o Gestor Comercial lo atenderán de manera preferente previa comunicación al cliente/usuario que espera el turno.
- Algunas consideraciones para tener en cuenta con la persona con discapacidad:
 - Es recomendable identificarse o presentarse antes de comenzar la atención.
 - De ser el caso solicitarle permiso, me permite acompañarle por favor, le llevaré donde el administrador(a) / Jefe(a) de Operaciones.
 - Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
 - Cuando converse con ellas o las atienda permita que las personas con discapacidad hablen por sí solas o se expresen en su propio lenguaje el que puede ser "Quechua", "Aymara", "Asháninka" o "Lenguaje de señas peruana".
 - La información se debe dar en forma clara y pausada, utilizando para ellos cuantos recursos sean posibles tales como la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
 - Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber.
 - Permitir tiempos de reacción y comunicación más dilatados.
 - La clave para ofrecer una atención de calidad es la naturalidad y preguntar a la persona qué necesita. Ser pacientes, saber escuchar, estar abiertos a diferentes

¹ Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP

Artículo 8.- Participación de una persona de confianza en la realización de actos que producen efectos jurídicos

8.1 Las entidades públicas y las entidades privadas que brindan servicios públicos permiten la participación de una persona de confianza de la persona con discapacidad, que no haya designado previamente un apoyo, con la finalidad de facilitar su comunicación durante la realización de un acto que produzca efectos jurídicos.

8.2 En los casos que se considere pertinente, se debe consignar la identificación de la persona de confianza que participa en el acto jurídico y precisar en qué consiste dicha participación.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

formas de comunicación y aceptar con naturalidad el uso de ayudas técnicas en la comunicación y en la interacción.

En días de campaña de pago a pensionistas, se deberá habilitar otras ventanillas, sin necesidad de colocarles el letrero de Atención Preferencial a fin de que estos reciban adecuada atención.

La atención se brindará según el numeral 3.1.1 Protocolo de atención en las oficinas de la red de agencias.

3.1.3.2 Atención preferencial para personas con discapacidad intelectual

Para entender adecuadamente a las personas con discapacidad intelectual se debe:

- Dejar que la persona con discapacidad se desenvuelva autónomamente.
- Tratar de acuerdo con su edad cronológica, evitando la infantilización en nuestro lenguaje si no es un niño o niña y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
- Utilizar un lenguaje sencillo, comprensivo, sin ambigüedades, evitando confusiones, chistes o doble sentido. No obstante, cuando la persona lo prefiera, usar un lenguaje técnico para la comunicación.
- Responder las preguntas que tenga la persona con discapacidad para asegurar que ha comprendido el mensaje.
- Consultarle a la persona con discapacidad si comprendió claramente la información o si requiere que se le repita.
- Asistir a la persona con discapacidad para que pueda culminar sus ideas o mensajes.
- Considerar los gestos o movimientos involuntarios de las personas para interpretar sus respuestas durante su atención.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, elementos visuales, entre otros) y las interrupciones.
- Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que podrían pasar desapercibidos para las personas sin discapacidad.
- Prever contar con información en formatos amigables y que las letras del documento sean grandes y cuenten con doble espacio.

Se deberá cumplir lo estipulado en el numeral 3.1.1 Protocolo de atención en las oficinas de la red de agencias.

3.1.3.3 Atención preferencial para personas con discapacidad visual

Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad visual se debe:

- Identificarse siempre cuando se dirigen a una persona con discapacidad visual. Si hay más personas, presentarlas.
- Cuando se oriente a las personas con discapacidad espacialmente, ser descriptivos usando, por ejemplo, adverbios como izquierda, derecha, arriba, abajo u otros. Por ejemplo, No decir "¡cuidado!", sin motivar y detallar la razón de su expresión.
- Cuando la persona con discapacidad requiere realizar una firma, pregúntele si requiere apoyo y cómo se lo puede brindar; previa autorización, brindar el apoyo.
- Realizar explicaciones verbales descriptivas para ayudarle a comprender la información.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- Consultarle a la persona con discapacidad si requiere asistencia para caminar o desplazarse. Cuando lo requiera, ofrecerle uno de los brazos para hacerlo, según lo prefiera.
- Advertirle a la persona con discapacidad de posibles obstáculos presentes en el camino, así como de las escaleras, subidas o bajadas.
- Evitar obstáculos que crean ambientes con riesgos y mantener un entorno ordenado. Por ejemplo, evitar puertas semi abiertas, objetos fuera de su sitio, macetas, etc.
- Cuando se deje de atender a la persona con discapacidad, hacérselo saber.
- Cuando la persona con discapacidad lo requiera, facilitar su atención en formato braille o audibles conforme a su elección y/o videos que cuenten con audios descriptivos, entre otros.
- Cuando la persona sea asistida por un perro-guía, se debe evitar interactuar con el animal (hablar o contactar físicamente con él), ya que se debe entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta. En los desplazamientos o paradas, se recomienda posicionarse en el lado contrario al que ocupa el perro-guía.

3.1.3.4 Atención preferencial para personas con discapacidad auditiva

Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad auditiva se debe:

- Consultar a la persona con discapacidad el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, la lengua de señas peruana, el lenguaje escrito, la lectura de labios, etc.
- Dirigirse a la persona con discapacidad utilizando un tono de voz neutral y con un volumen adecuado, vocalizando claramente y construyendo frases cortas y comprensibles, garantizando que la persona sepa que se dirige a ella y comprenda la información. Cuando la persona no comprenda la información, repetírsela o emplear otras formas para su entendimiento.
- Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse en la lectura de labios, hablar de forma clara, evitando hablar deprisa o demasiado despacio, siempre cara a cara, nunca de espaldas. Además, evite usar mascarillas o alguna vestimenta que impida la visibilidad del rostro.
- Cuando sea necesario, contar con apoyos visuales en la atención de las personas con discapacidad.
- Cuando sea necesario, apoyarse con gestos o escritura de palabras (lenguaje escrito) para comunicarse con la persona con discapacidad.
- Cuando se desee llamar la atención de la persona con discapacidad, realizar un ligero toque en el hombro o una discreta señal antes de hablar.
- Cuando la persona con discapacidad prefiera apoyarse de los subtítulos, se deberá gestionar la mejor plataforma que genere subtítulos de forma automática. Por ejemplo, si la atención es virtual, se recomienda usar la aplicación de "Microsoft Teams" o "Google Meet". Si la atención es presencial, se recomienda usar la aplicación "Web Captioner" en un computador.
- Cuando se advierta que la oficina/agencia haga uso de separadores de escritorio de vidrio o ventanillas de atención en cristal que impide el acceso a la información y comunicación, se deberá asegurar un espacio adecuado para la atención o adecuar dichas ventanillas de atención para que sean accesibles.

3.1.3.5 Atención preferencial para personas con sordoceguera (discapacidad auditiva y visual simultánea)

Para brindar la atención a personas con discapacidad auditiva-visual según lo contemplado en la Ley N° 29524, es necesario que se realice la petición del servicio gratuito de guía intérprete acreditado con tres (03) días hábiles de anticipación, la cual será formulada por la propia persona sordociega o mediante un familiar o apoyo o persona de confianza, guía intérprete o asociación de

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

personas con discapacidad, y directamente ante la institución a la cual posteriormente se apersonará. La petición deberá especificar el motivo por el cual la persona sordociega se apersonará a la institución donde ha formulado la petición, lugar y la hora en que ello ocurrirá. Sin perjuicio de ello, las personas con discapacidad auditiva-visual pueden apersonarse directamente a las agencias con guías intérpretes reconocidos oficialmente.

- El guía interprete que brinde el servicio, deberá firmar anexo N°9, Declaración Jurada de Guía intérprete y será contratado bajo los procedimientos establecidos en la Circular Contrataciones mediante fondo fijo y menores o iguales a 08 UIT.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Identificar tipo de cliente / usuario con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica a la persona con discapacidad. • Se identifica y consulta si requiere ayuda. <p>Nota: En caso de no presentar discapacidad aparente, se verificará su condición de <i>persona con discapacidad con cualquiera de los siguientes documentos:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Certificado de discapacidad.</i> <i>Carné de CONADIS</i> <i>Resolución de inscripción.</i> <i>Declaración Jurada simple manifestando encontrarse en situación de discapacidad</i> 	Promotor de Servicios / Gestor Comercial / Jefe de Operaciones / Administrador
2	Orientar al cliente / usuario	<p>➤ Identifica el tipo de atención</p> <p>➤ Solicita permiso: ¿me permite acompañarle por favor?, y dirige al cliente / usuario, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es de forma Presencial: <ul style="list-style-type: none"> - Si el cliente / usuario evidencia discapacidad visual o auditiva – visual o auditiva, lo acompaña al módulo de atención con su Apoyo. Ir a la Actividad 5. • Si es de forma Remota: <ul style="list-style-type: none"> - Si el cliente / usuario evidencia discapacidad auditiva, lo acompaña al módulo de atención. Ir a la Actividad 3. 	Promotor de Servicios / Gestor Comercial / Jefe de Operaciones / Administrador
3	Comunicar vía Web Cam o Directa	<p>➤ Realiza las siguientes acciones según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No tiene conocimiento de metodología de Lengua de Señas Peruana. <ul style="list-style-type: none"> - Hace contacto visual y sonríe. - Antes de iniciar la videollamada por Ms Teams, contacta con la Sección Mesa de Ayuda, llamando al celular 985084966 solicitando el envío del link para la atención vía WhatsApp. - Del celular del administrador, inicia la conexión vía Ms Teams hacia la estación de trabajo en la 	Administrador / Gestor Comercial

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	
		<p>Oficina Principal habilitada para el Especialista de Lengua de Señas Peruanas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El especialista en LSP realiza la comunicación con el cliente/usuario y comunica al personal de la agencia la solicitud, requerimiento o reclamo manifestado por el cliente. - El personal de la agencia procesa el requerimiento del cliente, comunicando al especialista en LSP el proceso que ejecutó, así como la confirmación sobre la operación requerida. - El cliente brinda la conformidad respectiva. - El personal operativo/ especialista en LSP finaliza la atención de la videollamada - Acompaña al cliente / usuario al módulo de atención del segmento de atención preferencial. <p>Ir a la Actividad 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene conocimiento de metodología de Lengua de Señas Peruana. <ul style="list-style-type: none"> - Hace contacto visual y sonríe, con su Apoyo - Saludos según metodología de Lengua de Señas Peruana. - Se Identifica: Nombre y apellido, ejemplo: Ruby Paredes, le saluda. - ¿En qué le puedo atender? - Confirma el requerimiento del cliente / usuario: - La operación que desea realizar es..... ¿es correcto? - Identifica por el tipo de transacción que realiza, si es cliente o usuario. - Mira al cliente o usuario mientras éste se expresa mediante Lengua de Señas Peruana. - Consulta al cliente / usuario si requiere realizar alguna otra operación. - Recibe la necesidad del cliente / usuario y anotando en el cuaderno de incidencias la atención. - Acompaña al cliente / usuario al módulo de atención del segmento de atención preferencial. <p>Ir a la Actividad 5.</p> <p>Nota: El Especialista de Lengua de Señas Peruana o Técnico Operativo (Agente) realizará la atención a través de Ms Teams.</p>	
4	Atender con Lenguaje de Señas Peruana	<p>➤ Atiende la llamada según orden de llegada la Mesa de Ayuda para iniciar la videollamada con el sistema Ms Teams.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué le puedo atender? • Confirma el requerimiento del cliente / usuario: • La operación que desea realizar es..... ¿es correcto? 	Personal Mesa de Ayuda /Técnico Mesa de Ayuda (Agente)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Identifica por el tipo de transacción que realiza, si es cliente o usuario. • Mira al cliente o usuario mientras éste se expresa mediante Lengua de Señas Peruana. • Consulta al cliente / usuario si requiere realizar alguna otra operación. ➔ Comunica al Gestor de Servicio, mediante la videollamada la operación identificada del cliente/usuario. 	
5	Atender al cliente / usuario	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Realiza las siguientes acciones según corresponda: <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente / usuario evidencia discapacidad visual o auditiva – visual. (sordociego) <ul style="list-style-type: none"> - Hace contacto visual y sonríe con su Apoyo. - Saludo: Buenos días / Buenas tardes. - Se Identifica: Nombre y apellido, ejemplo: Lorena Castro, le saluda. - ¿En qué le puedo atender? - Confirma el requerimiento del cliente / usuario: - La operación que desea realizar es..... ¿es correcto? - Identifica por el tipo de transacción que realiza si es cliente o usuario. - Mira al cliente o usuario mientras éste habla. - Realiza la operación requerida por el cliente / usuario según sus indicaciones. • Si el cliente / usuario evidencia discapacidad auditiva. <ul style="list-style-type: none"> - Hace contacto visual y sonríe. - Saludos según metodología de Lengua de Señas Peruana. - Se Identifica: Nombre y apellido, ejemplo: Ruby Paredes, le saluda. - ¿En qué le puedo atender? - Confirma el requerimiento del cliente / usuario: - La operación que desea realizar es..... ¿es correcto? - Identifica por el tipo de transacción que realiza, si es cliente o usuario. - Mira al cliente o usuario mientras éste se expresa mediante Lengua de Señas Peruana. - Consulta al cliente / usuario si requiere realizar alguna otra operación. - Al terminar la gestión con el cliente o usuario, despedirse con amabilidad mediante Lengua de Señas Peruana, y mirar a los ojos. - Muchas gracias por venir al Banco de la Nación, que tenga un buen día. Fin del Procedimiento. 	Administrador, Gestor Comercial / Gestor de Servicios

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deberá realizar la actualización de los datos del cliente de ser necesario. • Si el cliente fue atendido mediante el sistema Ms. Teams, se excluirá de las colas de espera. 	
6	Macroprocesos Operativos +	<p>➤ Los procesos para la atención de los productos y servicios se encuentran dentro de los MACROPROCESOS OPERATIVOS del Banco, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Macroproceso Colocaciones - Macroproceso Captaciones - Macroproceso Servicios 	Personal autorizado de la Unidad Orgánica o de la Red de Agencias
7	Consultar si requiere otra operación	<p>➤ Consulta al cliente / usuario o al Apoyo si requiere realizar alguna otra operación. Ejm: ¿hay algo más en que le pueda atender?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente / usuario requiere otra operación, Ir a la Actividad 5. • Si el cliente / usuario no requiere otra operación: <ul style="list-style-type: none"> - Al terminar la gestión con el cliente o usuario, despedirse con amabilidad, cuidar la entonación, la expresión, y mirar a los ojos. - Muchas gracias por venir al Banco de la Nación, que tenga un buen día. - Si es un cliente recurrente: Gracias Sr. (a), (ita) (apellido paterno), que tenga buen día. <p>Fin del Procedimiento.</p>	Gestor de Servicios

Para atender adecuadamente a las personas con sordoceguera (discapacidad auditiva y visual simultánea) se debe:

- Verificar si la persona cuenta con restos auditivos (capacidad de audición que una persona conserva a pesar de una discapacidad auditiva significativa) y/o restos visuales (capacidad de visión que una persona conserva a pesar de una discapacidad visual significativa) que permitan la comunicación.
- Cuando la persona cuenta con resto auditivo, hablar firme, clara y pausadamente.
- Cuando la persona cuenta con resto visual, mantener el rostro visible para la lectura labial o escribir en letra grande las palabras o frases cortas con las cuales desee expresarse.
- Si la persona no cuenta con restos visuales ni auditivos, consultar a la persona por el tipo de comunicación que prefiere utilizar como, por ejemplo, dactilología, lengua de señas peruana, el lenguaje escrito, la lectura de labios, lectura en la palma de la mano, etc.
- Cuando se busque captar la atención de la persona con discapacidad, se puede tocar suavemente su mano u hombro. Trate de anticipar con algún objeto la acción que vaya a desarrollar (por ejemplo, para firmar: el lapicero).
- Si requiere indicarle algo a la persona con discapacidad sobre algún objeto en específico, se debe colocar la mano por debajo de la mano de la persona y posarla sobre el objeto, luego retiramos nuestra mano dejando que la persona con sordoceguera palpe e identifique el objeto.
- Al desplazarse sitúese un paso adelante de la persona con discapacidad y ofrézcale su brazo para que la persona con sordoceguera lo tome por encima del codo o en el hombro, y pueda seguir sus movimientos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- Durante el desplazamiento, evitemos llevar a la persona con sordoceguera delante de nosotros. A través de nuestro brazo, le transmitiremos las señales y advertencias necesarias para indicarle que hay que subir o bajar escaleras, cruzar una puerta o una calle, etc.
- Evitar obstáculos que crean ambientes con riesgos y mantener un entorno ordenado. Por ejemplo, evitar puertas semi abiertas, objetos fuera de su sitio, macetas, etc.
- Si la persona cuenta con resto auditivo o se conoce su sistema de comunicación, se debe ir explicándole dónde estamos y qué pasa a nuestro alrededor. Si vemos algo que nos parece interesante o útil y que puede tocar, brindémosle la oportunidad de mostrárselo a través del tacto.
- Cuando la persona sea asistida por un perro-guía, se debe evitar interactuar con el animal (hablar o contactar físicamente con él), ya que se debe entender que se trata de un elemento de ayuda para esa persona y que es ella quien atiende y gestiona su conducta. En los desplazamientos o paradas, se recomienda posicionarse en el lado contrario al que ocupa el perro-guía.
- Cuando se deje de atender a la persona, hacérselo saber a través de la forma comunicacional utilizada previamente.

3.1.3.6 Atención preferencial para personas con discapacidad física

Para atender a las personas con discapacidad física se debe:

- Preguntar al cliente/usuario de algún dispositivo de apoyo como silla de ruedas, muletas, bastones o prótesis, si requiere asistencia para el ingreso y desplazamiento en las oficinas/agencias del Banco. En caso se desconozca el manejo de estos, consultarle cómo asistirlo de la mejor manera.
- Al hablar con una persona usuaria de silla de ruedas, cuando sea posible, ubíquese de frente y a su misma altura.
- Evitar colgar objetos o apoyarse sobre una silla de ruedas, debido a que es parte del espacio corporal de la persona.
- Evitar mover la silla de ruedas sin antes pedir permiso a la persona; sino más bien, preguntarle si necesita ayuda y ésta manifestará si lo requiere.
- Acompañar a la persona que camina despacio o utiliza algún dispositivo de apoyo, ajustando el ritmo de caminata a la suya.
- Si la persona lo requiera, ofrecer ayuda para transportar o alcanzar objetos, abrir puertas o ventanas, etc.

La atención se brindará según el numeral 3.1.1 Protocolo de atención en las oficinas de la red de agencias.

3.1.3.7 Atención preferencial para personas discapacidad psicosocial

Para atender adecuadamente a las personas con discapacidad psicosocial debe:

- Dirigirse a la persona de forma natural y con respeto.
- Tratar de acuerdo con su edad cronológica, evitando la infantilización en nuestro lenguaje si no es un niño o niña y contemplando con respeto sus opiniones o puntos de vista.
- Respetar el tiempo que requiera la persona con discapacidad para expresar sus ideas.
- Evitar el uso de ironías, bromas o dobles sentidos, ya que para las personas con discapacidad pueden ser difíciles de comprender.
- Reducir, en la medida de lo posible, la estimulación sensorial (ruidos intensos, exclamaciones, visuales, entre otros) y las interrupciones.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- Considerar que las personas con discapacidad pueden tener dificultades para centrar su atención e interesarse en objetos o situaciones que pueden pasar desapercibidos para las personas sin discapacidad.
- Responder a sus preguntas, asegurando su comprensión. Ante alguna duda, se recomienda volver a explicar la situación, empleando un lenguaje más sencillo.

La atención se brindará según el numeral 3.1.1 Protocolo de atención en las oficinas de la red de agencias.

3.1.3.8 Atención de solicitud para otorgar ajustes razonables a las Personas con Discapacidad

En cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 347-2021-MIMP la cual establece el “Protocolo para otorgar ajustes razonables a las personas con discapacidad para la manifestación de su voluntad en actos que producen efectos jurídicos”, se establecen las siguientes formas de atención.

3.1.3.8.1 Atención Básica

- Comprende aquellos ajustes razonables o adecuaciones tendientes a lograr condiciones de accesibilidad en el entorno, comunicación o información, y que pueden realizarse en el momento en que la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza las solicite. Ver anexo N°4 Condiciones de accesibilidad en el entorno, comunicación o información.
- Se puede solicitar de manera presencial en la red de agencias a nivel nacional y/o vía telefónica a través de la mesa de ayuda.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Recibir a la persona con discapacidad o en su defecto su apoyo o persona de confianza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe a la persona con discapacidad o en su defecto a su apoyo o persona de confianza. <p>Nota: No requiere la presentación del formulario de solicitud</p>	Administrador/Jefe de Operaciones / Gestor de servicio / Gestor comercial
2	Dialogar y consensuar con la persona con discapacidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consensua las opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento. ➤ Evalúa si los ajustes razonables o adecuaciones pueden otorgarse en el momento en que se realiza la solicitud. Según resultado: <ul style="list-style-type: none"> • De ser posible: Pasa a la Actividad 3. • No es posible: Le indica que debe presentar la solicitud de atención especializada (anexo N°05). Continúa en Procedimiento 3.1.3.8.2 Atención Especializada” <p>Fin del Procedimiento</p>	Administrador/Jefe de Operaciones / Gestor de servicio / Gestor comercial

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
3	Otorgar los ajustes solicitados	➤ Otorga los ajustes razonables consensuados en el numeral anterior. Fin del Procedimiento	Administrador/Jefe de Operaciones /

3.1.3.8.2 Atención Especializada

Requisitos

- La persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza presentará una solicitud para el otorgamiento de ajustes razonables a través de:
 - a) **Canal presencial:** Red de Agencias a nivel nacional, presentando el anexo N°05: Solicitud de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica, adjuntando la documentación correspondiente y anexo N°06, de corresponder.
 - b) **Canal virtual:** <https://facilita.gob.pe/t/13335>
- Las agencias remitirán vía STD dichas solicitudes a la Subgerencia Gestión del Cliente – Gerencia Red de Agencias, para la atención correspondiente.

Nota:

- Anexo N°7: Ejemplo de ajustes razonables.

Consideraciones:

- El Banco de la Nación designa como el órgano responsable de atender las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables a la Subgerencia Gestión del Cliente - Gerencia Red de Agencias, la cual puede realizar consultas con otras áreas operativas del Banco para poder atender los requerimientos.
- El Banco de la Nación garantiza la recepción y atención a los requerimientos de solicitudes de ajustes razonables. Ver Anexo N°5: Solicitud de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica. Específicamente, la información que deberá registrar es la siguiente:
 - La identificación de la persona con discapacidad (nombres y apellidos completos, y el número de Documento Nacional de Identidad o documento que acredite calidad migratoria, cuando corresponda). Si la solicitud es presentada por un apoyo o persona de confianza, se requiere también consignar su identificación.
 - El certificado de discapacidad, la resolución o carnet de inscripción en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad del CONADIS o una declaración jurada simple manifestando encontrarse en situación de discapacidad, bajo el formato del Anexo N°6: Declaración Jurada de encontrarse en situación de discapacidad.
 - La especificación del servicio o trámite que desea realizar la persona con discapacidad en el Banco.
 - La especificación del ajuste razonable, modificación o adecuación que la persona con discapacidad requiere.
 - La especificación del motivo por el que requiere el ajuste razonable o la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para realizar el servicio o trámite señalado; y
 - Los datos de contacto de la persona con discapacidad (correo electrónico o número de celular o teléfono fijo) considerando que, por estos medios, por ejemplo, se realizarán las coordinaciones para sostener el diálogo y consenso respecto de las opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento, así como se informará sobre el resultado de la evaluación de la solicitud.

En el marco de lo establecido en el presente procedimiento, los actos de denegación injustificada de ajustes razonables son los siguientes:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- No iniciar las acciones para la atención de las solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.
- Denegar los ajustes razonables o adecuaciones relacionadas con condiciones de accesibilidad en el entorno, comunicación o información, que pueden brindarse en el momento en que la persona con discapacidad, su apoyo o persona de confianza lo solicite.
- Incumplir injustificadamente los plazos establecidos en el presente protocolo.
- Denegar solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables por la existencia de carga indebida o desproporcionada sin la debida justificación o bajo un formato distinto del anexo N°8: Formato de evaluación de solicitudes de otorgamiento de ajustes razonables.
- No brindar alternativas a la solicitud de ajustes razonables ante la determinación de la existencia de una carga desproporcionada o indebida.
- Si se ha denegado la solicitud de ajustes razonables a la persona con discapacidad por suponer una carga indebida o desproporcionada y no se encuentran opciones con las que el solicitante (Cliente / Usuario) esté conforme, o existan actos de denegación injustificada, la persona solicitante puede registrar un reclamo en el **Libro de Reclamaciones del Banco**, siguiendo las disposiciones establecidas en el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Decreto Supremo N° 011-2011-PCM en el caso de entidades privadas que brindan servicios públicos. En el caso de las entidades de la Administración Pública, la gestión de reclamos se rige según lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las entidades del sector público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- El guía interprete que brinde el servicio, deberá firmar anexo N°9, Declaración Jurada de Guía intérprete y será contratado bajo los procedimientos establecidos en la Circular Contrataciones mediante fondo fijo y menores o iguales a 08 UIT.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Ingresar solicitud de para el otorgamiento de ajustes razonables	<p>➤ Ingresar la solicitud a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal Presencial: Presenta el anexo 05: Solicitud de ajustes razonables, adjuntando la documentación correspondiente y anexo 06 Declaración jurada de encontrarse en situación de discapacidad de corresponder. Continúa en el paso 2. • Canal Virtual: En la dirección https://facilita.gob.pe/t/13335. Continúa en el paso 4. 	Persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza
2	Recibir solicitud para otorgar ajustes razonables	<p>➤ Recibe y verifica que la solicitud de ajustes razonables cumple con el contenido mínimo del Anexo 05 Solicitud de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica, con la información que identifica a la persona con discapacidad y anexo 6 de corresponder. De estar conforme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conforme: Remite a través de STD toda la información escaneada, a la Subgerencia Gestión del Cliente. Continúa en el paso 4. 	Administrador de Agencia

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • No conforme: Continúa en el paso 3. 	
3	Devolver la solicitud para la subsanación de observaciones	<p>➤ Orienta para la subsanación de las observaciones en el mismo día, comunicando cuál es la información faltante o el error en el registro.</p> <p>Fin del procedimiento</p>	Administrador de Agencia
4	Evaluar y elaborar el formato de solicitud para otorgar ajustes razonables	<p>➤ Evalúa que la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables para la manifestación de la voluntad de la persona con discapacidad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos (recibida de manera virtual o física), cumpla con los criterios de necesidad, idoneidad y proporcionalidad.</p> <p>➤ Evalúa el pedido y de acuerdo con el resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corresponde: continúa en el numeral siguiente. • No corresponde porque supone una carga desproporcionada o indebida: Presenta el Anexo 8: Continúa en el numeral 6. <p>Notas:</p> <p>a) No se puede establecer exigencias o requisitos adicionales a lo dispuesto en el Anexo N°05: Solicitud de Ajustes Razonables para la manifestación de la voluntad de las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de su capacidad jurídica.</p> <p>b) Una carga desproporcionada o indebida se configura cuando la solicitud no cumple con ninguno de los tres criterios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad: El ajuste razonable es necesario para eliminar la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para la manifestación de voluntad. • Idoneidad: El ajuste razonable solicitado dentro de todas las opciones posibles, elimina de la manera más eficiente y eficaz la barrera que enfrenta la persona con discapacidad para la manifestación de voluntad. • Proporcionalidad: Los costos asociados al otorgamiento del ajuste razonable solicitado por una persona con discapacidad para la 	Subgerente Gestión del Cliente / Analista Gestión del Cliente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		manifestación de voluntad no impiden o limitan la provisión de servicios a otras personas.	
5	Comunicar la procedencia y consensuar el plazo del otorgamiento del ajuste razonable	<p>Cuando la solicitud no constituye una carga desproporcionada o indebida:</p> <p>➤ Comunica los medios de contacto especificados en la solicitud (teléfono fijo, celular o correo electrónico), en el plazo máximo de tres (03) días hábiles después de ingresada la solicitud, a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza las opciones de ajuste y el plazo para el otorgamiento de los ajustes razonables. Continúa numeral 7</p> <p>Nota: De agotarse los recursos de comunicación (teléfono fijo, celular o correo electrónico) señalados en la solicitud, se procederá a realizar la notificación al domicilio registrado en la solicitud.</p>	Subgerente Gestión del Cliente / Analista Gestión del Cliente
6	Comunicar, proponer otras opciones de ajustes y plazo de otorgamiento	<p>Cuando la solicitud si constituye una carga desproporcionada o indebida:</p> <p>➤ Comunica a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles después de ingresada la solicitud, a la persona con discapacidad o, en su defecto, su apoyo o persona de confianza que el ajuste solicitado configura una carga desproporcionada o indebida y propone otras opciones de ajustes razonables y el plazo de otorgamiento.</p> <p>➤ En caso se determine que los ajustes razonables suponen una carga desproporcionada o indebida y que, además, no existen otras opciones de ajustes razonables a implementarse con las que la persona solicitante esté conforme, la comunicación de denegación que emita debe contener las razones según las cuales el Banco acredite que los ajustes razonables constituyen una carga desproporcionada o indebida, siguiendo el formato de evaluación del anexo N°8.</p>	Subgerente Gestión del Cliente / Analista Gestión del Cliente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		Fin de Procedimiento Nota: De agotarse los recursos de comunicación (teléfono fijo, celular o correo electrónico) señalados en la solicitud, se procederá a realizar la notificación al domicilio registrado en la solicitud.	
7	Otorgar ajustes razonables	➤ Coordina con la agencia involucrada se brinde la atención, según el requerimiento formulado por la persona con discapacidad. Fin del Procedimiento	Subgerente Gestión del Cliente / Analista Gestión del Cliente
8	Informar al Cliente procedimiento en caso no estar conforme	➤ Informar al cliente a través de los datos de contacto registrados en la solicitud que, en caso de no estar conforme con la atención brindada, podrá ingresar su reclamo a través de los canales establecidos. Fin del procedimiento.	Subgerente Gestión del Cliente / Analista Gestión del Cliente

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

3.2 Proceso de Protocolo de Atención no Presencial

3.2.1 Protocolo de Atención Telefónica

Los canales de atención telefónica como mesa de ayuda (080010700), Central telefónica (5192000), Call center Agente Multired (5192002), centrales de monitoreo de alerta de fraude, entre otros deberán cumplir las siguientes disposiciones generales:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (Computador, acceso a internet, headset, entre otros).
- Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como lapiceros, dulces, chicles, etc; al momento de iniciar la conversación.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- Controlar el volumen de voz que asegure la escucha (no hablar muy fuerte ni muy bajo); usando un tono jovial y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y la disposición a servir.
- Propiciar y generar un entorno para que los clientes/usuarios se expresen y se sienta a gusto. Presté atención y deje que la persona termine de expresar sus necesidades, preguntas, inquietudes, entre otros.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Al inicio de contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Saludar amablemente diciendo: Buenos días, buenas tardes, buenas noches (de acuerdo con el horario en que se encuentre), bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido...), dígame en qué puedo ayudarlo(a)/Cuál es el motivo de su llamada? • Después de dar la bienvenida, comunicar su nombre, esperar a que el cliente/usuario brinde su nombre y optar por un trato formal de "Usted". 	Funcionario a cargo de la atención telefónica
2	Durante la interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar, en todo momento, entablar conversaciones casuales o íntimas. • Propiciar y generar un entorno para que el cliente/usuario se exprese y se sienta a gusto. Preste atención y deje que el cliente o usuario termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes, entre otros. • Sea puntual en sus respuestas, evitando ser cortante. • Evite contestar con preguntas. • Comuníquese en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico. • Realizar las pausas adecuadas para dar posibilidad de que la persona intervenga. • No atender llamadas telefónicas o mensajes de texto durante la atención. • Si se tiene la necesidad de realizar alguna coordinación con tercero del mismo Banco, se debe comunicar al cliente/usuario de la siguiente manera: "Para poder atender a su requerimiento, necesito comunicarme con el Sr..., encargado de.....; por lo que tengo dos opciones para que usted elija: 	Funcionario a cargo de la atención telefónica

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Opción 1. Lo pongo en espera por un momento. ✓ Opción 2. Desea que le devuelva la llamada a la brevedad posible para culminar con su atención. En caso decida por la segunda opción, le agradeceré que me brinde su número telefónico para devolverle la llamada”. <ul style="list-style-type: none"> • En caso se decida por la primera opción y la coordinación con el tercero se prolongue, se debe pedir disculpas al cliente/usuario y comunicar el motivo de la demora. • Cuando se retome la conversación con el cliente/usuario, después de una interrupción de tiempo, debe decir: “Gracias por su paciencia y comprensión durante la espera de tiempo...” • Consultar si desea realizar otro servicio a fin de atenderlo. • Cuando se necesite transferir la llamada para atender lo solicitado, se debe comunicar al cliente/usuario la razón de la transferencia; comunicar el nombre del cliente/usuario al tercero que recibirá la llamada y el motivo de la transferencia con la finalidad de que éste al momento que se comunique con el cliente/usuario y pueda continuar con la atención. • En caso de que el cliente/usuario desee dejar un mensaje para un tercero, se debe registrar el nombre y apellido, número telefónico, la hora aproximada de la llamada y el mensaje descrito en forma clara. 	
3	Al final del contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un tono de voz cálido y ritmo de voz adecuado. • Agradecer al cliente/usuario por su llamada, empleándose el siguiente texto: “Gracias por llamar a al Banco de la Nación, que tenga un buen día”. • Esperar que el cliente/usuario cuelgue antes que usted. <p>Fin del Procedimiento.</p>	Funcionario a cargo de la atención telefónica

3.2.2. Protocolo de atención Digital (Modalidad Chat en vivo)

Lineamientos generales:

- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (Computador, acceso a internet, headset, entre otros).
- Disponer de una base de preguntas frecuentes para agilizar la atención y reducir la probabilidad de cometer errores tipográficos.
- Incluir perfiles para los servidores a cargo de los chats, que incluya su nombre o fotografía, con la finalidad de personalizar y humanizar, de cierto modo, el canal establecido.
- No utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas -un texto escrito solo en mayúsculas- equivalen a gritos en el lenguaje escrito.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- Comuníquese en un lenguaje claro y simple, evitando usar un lenguaje técnico.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Al inicio de contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Empezar el servicio lo más pronto posible después de que el cliente/usuario acceda al chat, evitando demoras o tiempos de espera no justificados. • Saludar amablemente diciendo: Buenos días, buenas tardes, buenas noches (de acuerdo al horario en que se encuentre), bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido...), dígame en qué puedo ayudarlo(a)? 	Funcionario a cargo del canal de atención digital
2	Durante la interacción	<ul style="list-style-type: none"> • Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio. • Tratar al cliente/usuario de una manera formal, empleando el término "Usted". • Comuníquese en un lenguaje claro y simple evitando usar un lenguaje técnico. • Una vez realizado el requerimiento del cliente/usuario, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo: "Le ofrezco las disculpas, pero su requerimiento no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda). • Si el requerimiento no es claro, preguntar: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?" • Cuidar la gramática, la ortografía y los signos de puntuación en las conversaciones. • No usar jergas, lenguaje técnico ni abreviaturas en la conversación con la finalidad de evitar la confusión en el lector. No utilizar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc. • Utilizar palabras y frases positivas durante la interacción con el cliente/usuario. Ejemplo: "El resultado de su trámite estará listo antes del plazo legal establecido y se lo estaremos enviando al correo electrónico señalado por usted". • Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al cliente/usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede 	Funcionario a cargo del canal de atención digital

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".	
	Al final del contacto	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un resumen de las respuestas proporcionadas. Una vez que se haya verificado que el cliente/usuario ha entendido la(s) respuesta(s) y no tiene más consultas o desee realizar más servicios, cierra la ventana del chat. Antes de despedirse, emplear la siguiente frase: ¿Tiene alguna consulta adicional, algún otro requerimiento, en la cual lo/a puedo atender? De no tener ninguna consulta, despedirse amablemente a través del siguiente texto, salvo mejor parecer: "Gracias por su consulta o trámite. Lo/a invitamos a cerrar esta conversación. Hasta su próxima atención". 	Funcionario a cargo del canal de atención digital

3.2.3 Protocolo de atención Digital (Modalidad: Chat a través de BOT o similar)

Lineamientos generales:

- Se buscará personalizar el BOT de tal manera que, durante su atención, el cliente/usuario se sienta a gusto durante la conversación. Asimismo, se debe generar una ruta de bienvenida interactiva.
- Disponer de una base actualizada de preguntas frecuentes y de trámites y servicios no exclusivos (con una breve descripción de estos) para agilizar la atención.
- Asegurar que el BOT se encuentre disponible 24/7; es decir las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Al inicio de contacto	<ul style="list-style-type: none"> Da la bienvenida al cliente/usuario a través de un mensaje cálido y le informa que está comunicándose con un Chatbot. Utiliza menús de opciones para agilizar la atención de la necesidad. Emplea mensajes claros y concisos para no confundir al cliente/usuario. 	Quina, asesora virtual
2	Durante la interacción	<ul style="list-style-type: none"> Si el requerimiento no es claro, pregunta: "¿Cómo podemos apoyarte?" Emplea buscador de metadata para identificar los trámites o servicios que requiere el cliente/usuario y presenta la información del citado trámite o servicio de manera estructurada. 	Quina, asesora virtual

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO		CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Predetermina las respuestas con palabras y frases positivas durante la interacción con la persona. 	
	Al final del contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza un resumen de las respuestas proporcionadas. • Antes de cerrar la sala, el BOT debe despedirse y agradecer por la atención que fue realizada, pudiendo escribir el siguiente texto: "Gracias por su consulta o trámite. Lo/a invitamos a cerrar esta conversación. Hasta su próxima atención". 	Quina, asesora virtual

Original Aprobado por: **NINOVSKA RUTH TEJADA FIGUEROA**
Gerenta (e) de Planeamiento y Control de Gestión

Original Visado por: **KEITH RICHARD CARPIO PIZARRO**
Gerente (e) de Red de Agencias

GINA PAOLA GRANADINO SALAZAR
Gerenta (e) Oficialía de Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado

CARLOS ALBERTO QUEVEDO JUÁREZ
Gerente Banca Digital

IRIS RAQUEL JAVIER VARGAS
Subgerenta de Desarrollo Organizacional

JUAN HÉCTOR RAMOS SALGADO
Subgerente de Gestión del Cliente

JORGE LUÍS OLIVERA BERNALES
Subgerente de Gestión de la Calidad

SERGIO ALFONSO ROJAS JO
Subgerente de Cumplimiento Normativo e Integridad

ENRIQUE MANUEL SILVA ROJAS
Subgerente de Canales Alternos

DANTE LENNIE VALENCIA MENDIOLA
Subgerente de Innovación Digital

ANGELA MEDINA SALAS
Jefa Sección Mesa de Ayuda

DINO EDUARDO AGUILAR SALDAÑA
Jefe (e) Sección Gestión Procesos de Seguridad

JULIO CESAR REVOLLEDO RODRIGUEZ
Subgerente (e) de Seguridad

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXOS

ANEXO 01: PROTOCOLOS PARA SITUACIONES EN LA ATENCION DE RECLAMOS

SITUACIÓN 1: Cliente/Usuario que se queja

1. Mantenga contacto visual con el cliente y escúchelo con atención.
2. Empatice: Entiendo su situación y lo siento mucho.
3. Proponga alguna alternativa de solución: Me gustaría ayudarlo, le sugiero...
4. Puede sugerir registrar el evento: Podría dejar un/a reclamo / sugerencia por este motivo, ayudaría a corregir eventos similares.

SITUACIÓN 2: Cliente/usuario grita

1. Mantenga la calma.
2. No responda hasta que el cliente/usuario deje de gritar y se calme.
3. Solo responda preguntas concretas. No responda a comentarios.
4. Mantenga contacto visual con el cliente y escúchelo.
5. Concluya lo que está haciendo.
6. Si continúa la agresión, pida ayuda del administrador o jefe inmediato.

SITUACIÓN 3: Cliente/usuario insulta al trabajador

1. Mantenga la calma.
2. No responda.
3. Si continúa la agresión, pida ayuda del administrador o jefe inmediato.

SITUACIÓN 4: El cliente/usuario coquetea con el trabajador/a

1. Haga contacto visual.
2. Consulte: ¿en qué lo puedo atender?
3. Ignore con seriedad cualquier insinuación.
4. Atiéndalo.

SITUACIÓN 5: El cliente/usuario requiere atención preferente sin que le corresponda

Recuérdale amablemente quiénes merecen atención preferente:

1. Adultos mayores de 60 años.
2. Mujeres embarazadas.
3. Niños/as.
4. Personas con discapacidad.

SITUACIÓN 6: El cliente no respeta la cola (promotor interviene)

1. Pregunte: ¿Qué tipo de operación va a realizar?
2. Explique al cliente los canales por los que puede realizar la operación.
3. Concluya: Si quiere realizar esta operación en ventanilla, por favor haga la fila.

SITUACIÓN 7: Usted no sabe cómo atender el requerimiento del cliente/usuario

1. Informe al Cliente/usuario que necesita confirmar una información.
2. Busque apoyo, pida permiso al cliente para hacerlo: Un momento por favor, voy a consultar.
3. Conduzca al cliente/usuario hacia la persona indicada u oriéntelo en la respuesta.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

Consideraciones para la atención de reclamos.

- Ponerse en el lugar del cliente/usuario para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo). Muestre que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- Manténgase abierto: No enfrentarse con el cliente/usuario “malhumorado y/o alterado”, debe tener PACIENCIA, recuerde que un cliente/usuario alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No lo interrumpa antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuche y pregunte todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no trate de calmarlo con frases como: “no grite” o “cálmese por favor”. Deje que se exprese y piense que no es contra usted su enojo, sino contra la institución.
- Demuestre interés: anote los puntos relevantes y recapítule sobre lo dicho a partir de sus notas. Es necesario que el cliente / usuario se sienta escuchado, de esta forma sentirá que su situación está “en buenas manos”. Utilice frases como: “Entiendo su problema” o “Comprendo que es importante o urgente para usted...”.
- En caso de ser necesario, ofrezca disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido un error, usted se está disculpando a nombre del Banco de la Nación y no en forma personal, por tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- Trate de buscar una solución de común acuerdo, ofrézcale servirle en todo lo que esté a su alcance, aún así la solución de su problema no refiere directamente a su ámbito.
- Sea preciso: las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del cliente.
- Cumplir lo prometido: cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.
- En caso no sea posible solución alguna, poner a disposición el Libro de Reclamaciones y orientar al cliente/usuario para que registre su reclamo.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTEBN-PRO-7700-182-02
Rev.0

22 JULIO 2025

TÍTULO

CÓDIGO

FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 02: GUÍA PARA LA ATENCIÓN EN LENGUAS NATIVAS**ATENCIÓN EN AIMARA**

N°	FRASES	ESCRITURA
1	“Adelante señor”	WIRAXUCHA MANTANMA
2	“Adelante señora”	TAYKA MANTANMA
3	“Buenos días”	SUMA URUKÍPHA
4	“Buenas Tardes”	SUMA JAYP'UKÍPHA
5	Su tarjeta y DNI, por favor	TARJETAMA, DNI UKASTI, AMPI SUMA
6	Coloque su dedo aquí	LUK'ANAMA AKAWJARU Q'UPTMA
7	¿Cuánto desea retirar?	¿QAWQHASA APSUNTA?
8	“Firma y huella digital aquí”	AKAWJARU FIRMANTMA, HUELLANTMA.
9	“Cuenta y revise su dinero”	QULLQIMA JAKT'ASMA, UÑXATMA
10	“Gracias, buen día”	ASKINPUNI, SUMA URUKI

ATENCIÓN EN ASHANINKA

N°	FRASES	ESCRITURA
1	Adelante señor	Pabishe shirampari (Varón)
2	Adelante señora	Pabishe tsinani (Mujer)
3	Buenos días	kitaiteri
4	Buenas tardes	shabiniji
5	Su tarjeta y DNI, Por favor	Pamakero Pi tarjetate ejatsi pi DNI te, Pipenaro..
6	Coloque su dedo aquí	Pibero pokotsapaki jaka.
7	¿Cuánto desea retirar?	Jaoka ikarate kireki payerri?
8	Firma y huella digital aquí	Picharinkero ejatsi pipichenkero pakotsapaki jaka.
9	Cuenta y revise su dinero	Piyotakoteri ejatsi pamenaperoteri piirekite.
10	Gracias. Buen día	Pasonki, Ojatsimotemita kametsa kitaiteri.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE

BN-PRO-7700-182-02
Rev.0

22 JULIO 2025

TITULO

CÓDIGO

FECHA DE APROBACIÓN

ATENCIÓN EN QUECHUA

N°	FRASES	ESCRITURA
1	“Adelante señor (a)”	Qaññataq asuykamuy
2	“Buenos días”/”Buenas tardes”	ñapayukuyki
3	Su tarjeta y DNI, por favor	Tarjetaykiri deenelykiri
4	Coloque su dedo aquí	ama hina kaspá, chikuq rawkanaykita kaypi churay
5	¿Cuánto desea retirar?	Haykatataq urqukuytari munachkanki
6	“Firma y huella digital aquí”	Kaypi chaptiy, kaypitaq yupinta ñitiyi
7	“Cuenta y revise su dinero”	Allinta qawaripa qullqiykita yupay
8	“Gracias, buen día”	Añanchayki Qañña sumaqla

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

BN-PRO-7700-182-02
Rev.0

22 JULIO 2025

TÍTULO

CÓDIGO

FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 03: USO DE EXPRESIONES INCLUSIVAS

EXPRESIÓN INCORRECTA	EXPRESIÓN CORRECTA
Discapacitado Incapacitado Deficiente Persona con habilidades diferentes Persona con necesidades especiales Anormal Enfermito	Persona con discapacidad o mejor llamarlos por su nombre.
Sufre discapacidad Afectado por una discapacidad Víctima de una discapacidad Padece discapacidad	Se encuentra en situación de discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona de talla baja
Ciego Cieguito	Persona con discapacidad visual
Semi vidente Corto de vista	Persona con baja visión
Sordito Mudo Sordomudo	Persona con discapacidad auditiva Persona sorda ¹¹
Medio sordo	Persona con baja audición Persona hipoacúsica ¹²
Inválido Minusválido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas Postrado en una silla de ruedas Relegado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida
Mongolito Mongólico Retardado Angelito Retrasado mental	Persona con discapacidad intelectual
Insano Demente Loco Trastornado Esquizofrénico Maniaco Depresivo Bipolar	Persona con discapacidad psicosocial ¹³
Sordito y ciego Sordociego Sordociego	Persona con sordoceguera Persona sordociega

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 4: CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD EN EL ENTORNO, COMUNICACIÓN O INFORMACIÓN

De acuerdo con el artículo 6 del Decreto Supremo N° 016-2019-MIMP, las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos están obligadas a emitir y entregar información en formatos y medios accesibles, los cuales incluyen:

- ✓ La lengua de señas
- ✓ El sistema braille
- ✓ La comunicación táctil
- ✓ Los macrotipos
- ✓ La visualización de textos
- ✓ Los dispositivos multimedia
- ✓ El lenguaje escrito
- ✓ Los sistemas auditivos
- ✓ El lenguaje sencillo
- ✓ Los medios de voz digitalizada; y,
- ✓ Otros modos y medios aumentativos o alternativos de la comunicación.

Igualmente, las entidades de la Administración Pública y las entidades privadas que brindan servicios públicos deben considerar las siguientes adecuaciones para que la persona con discapacidad pueda manifestar su voluntad en actos que produzcan efectos jurídicos:

- ✓ Trasladar a la persona con discapacidad a otra sala o espacio de atención al público, si no se encuentra cómodo(a) con el entorno o evaluar que el servicio sea brindado a través del canal virtual.
- ✓ Adecuar la iluminación de la sala donde se encuentra la persona con discapacidad, a fin de reducir la estimulación sensorial.
- ✓ Disminuir los ruidos externos de la sala o espacio donde se encuentra la persona con discapacidad, a fin de reducir la estimulación sonora, por ejemplo en oficinas del administrador y/o jefes de operaciones.
- ✓ Cuando la persona con discapacidad no pueda firmar un documento, se debe evaluar alguna otra forma para identificar, asegurar o autenticar a la persona.
- ✓ Otras adecuaciones en el entorno, las comunicaciones y la información que se consideren necesarias en una situación en particular.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 05: SOLICITUD DE AJUSTES RAZONABLES PARA LA MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PARA EL PLENO EJERCICIO DE SU CAPACIDAD JURÍDICA.

Datos personales de la persona con discapacidad

Nombres y apellidos:

Nº DNI:

Género: Masculino () Femenino () Otro ()

Especifique con qué documento se acredita la situación de discapacidad: (Marque con una X el documento con el que cuenta)

<input type="checkbox"/>	Certificado de discapacidad (Especificar número)
<input type="checkbox"/>	Resolución o carnet de CONADIS (Especificar número)
<input type="checkbox"/>	Declaración Jurada Simple (Adjuntar documento bajo el formato del Anexo N°6)

Datos personales del apoyo o persona de confianza (rellenar en caso sea la solicitud sea presentada por un tercero, apoyo o persona de confianza)

Nombres y apellidos:

Nº DNI:

Datos de contacto

Celular o teléfono fijo:

Correo electrónico:

Domicilio:

Sobre la solicitud de ajustes razonables

¿Qué servicio o trámite(s) desea realizar?

.....

¿Qué ajuste(s) razonable(s)¹ desea solicitar?

.....

¿Por qué motivo requiere del (los) ajuste(s) solicitado(s) para realizar el servicio o trámite señalado? Es decir, ¿Qué barrera enfrenta la persona para poder realizar el mismo?

.....

Fecha (dd/mm/aaaa):

.....

Nota importante: Autorizo la notificación al correo electrónico y/o celular para las comunicaciones y/o actos que correspondan.

¹ Los ajustes razonables son las adecuaciones o modificaciones necesarias requeridas en un caso particular que, sin imponer una carga desproporcionada o indebida a la entidad, sirven para garantizar que la persona con discapacidad pueda manifestar su voluntad en la realización de actos que produzcan efectos jurídicos, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 06: DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE ENCONTRARSE EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD.

Siendo este un requisito para presentar la solicitud de otorgamiento de ajustes razonables, yo,

 con DNI N°....., declaro bajo juramento que:

Me encuentro en situación de discapacidad, por presentar limitaciones permanentes para... (Marque con una X la(s) limitación(es) que presenta)

	Moverse o caminar, para usar brazos o piernas
	Ver, aun usando anteojos.
	Hablar o comunicarse, aun usando la lengua de señas u otro
	Oír, aun usando audífonos
	Entender o aprender (concentrarse y recordar).
	Relacionarse con los demás, por sus pensamientos, sentimientos, emociones o conductas.

Otro (Especificar)
 Asimismo, declaro tener pleno conocimiento de las sanciones penales, civiles y/o administrativas a las que estaría sujeto en caso de falsedad en la presente declaración.

Fecha (dd/mm/aaaa):

.....
 Firma y/o huella

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 07: EJEMPLO DE AJUSTES RAZONABLES

Algunos ejemplos de ajustes razonables pueden ser los siguientes:

- Facilitar un módulo de atención temporal para que las personas con discapacidad física puedan ser atendidas en un espacio accesible.
- Gestionar la disponibilidad de materiales accesibles con información sobre los productos o servicios que el Banco ofrece, a fin de que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información. Por ejemplo, la impresión de la información en letras más grandes (macrotipos), la entrega de información a través de medios digitales, la impresión de cartillas en Braille, la oralización del contenido de una carta o documento, el apoyo en la lectura del material impreso, entre otros.
- Flexibilizar el proceso de la entrevista a las personas con discapacidad psicosocial e intelectual, a fin de evitar generar sentimientos de inseguridad y estrés que imposibilitan su adecuado desenvolvimiento. Ello implica acomodarse a los tiempos y formas de intervención de la persona con discapacidad, permitir la intervención de una tercera persona que sirva de apoyo a la persona con discapacidad, utilizar un lenguaje sencillo para facilitar la comunicación y la comprensión del trámite, entre otros.
- Admitir la huella dactilar como medio de identificación de las personas con discapacidad, a fin de que éstas puedan acceder a un servicio y/o realizar trámites.
- Disponer de medios alternativos para la atención de personas con discapacidad auditiva en los servicios que se ofrecen. Por ejemplo, garantizar la participación de un intérprete de lengua de señas peruana, vocalizar adecuadamente para que la persona pueda leer los labios o utilizar el lenguaje escrito para facilitar la comunicación.

Ahora bien, es importante recordar que la denegación injustificada de un ajuste razonable constituye un acto de discriminación por motivos de discapacidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 08: FORMATO DE EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE OTORGAMIENTO DE AJUSTES RAZONABLES.

El Banco debe presentar la siguiente información, en caso se haya determinado que los ajustes razonables suponen una carga desproporcionada o indebida y que no existen otras alternativas a implementarse²:

1. Nombres y apellidos de la persona con discapacidad:

.....

2. Trámite o servicio a realizar:

3. Barreras identificadas:

4. Razones según las cuales el Banco sustenta que los ajustes razonables solicitados constituyen una carga desproporcionada o indebida³

Criterio de evaluación	Evaluación (Sí / No)	Sustent o
¿El motivo señalado por la persona le impide manifestar su voluntad en el trámite que desea realizar? Es decir, ¿Se requiere un ajuste razonable para eliminar la barrera ⁴ que enfrenta la persona?		
¿El ajuste razonable elimina la barrera que enfrenta la persona o resuelve su necesidad? Es decir, ¿es eficaz en la eliminación de la barrera?		
De acuerdo con la barrera que enfrenta la persona, ¿Existen otras alternativas al ajuste razonable solicitado? O sea, ¿El ajuste razonable solicitado no es la única alternativa para que la persona pueda manifestar su voluntad en la realización del trámite? ⁵		
¿El otorgamiento del ajuste razonable configura un gasto presupuestal que impide o limita la provisión de servicios a otras personas? (Que no se haya programado el presupuesto para otorgar ajustes razonables no justifica la denegación de la solicitud bajo este criterio)		

5. Ajustes razonables propuestos por el Banco de manera alternativa

Luego de haber evaluado el(los) ajuste(s) razonable(s) solicitado(s), y en caso configuren una carga desproporcionada o indebida, se presentan otras alternativas propuestas por el Banco para que la persona con discapacidad pueda manifestar su voluntad en el servicio o trámite que desea realizar.

#	Ajustes razonables alternativos	Plazo de otorgamiento ⁶ (fecha y hora)
1		
2		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

Es importante mencionar que, si después del diálogo no se llegó a un consenso respecto del ajuste razonable y el plazo de otorgamiento, la persona solicitante puede presentar un reclamo en el Libro de Reclamaciones del Banco.

² De conformidad con las disposiciones contempladas en el numeral 5.4 del artículo 5 del Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

³ De conformidad con el numeral 5.3 del artículo 5 del Reglamento que regula el otorgamiento de ajustes razonables, designación de apoyos e implementación de salvaguardias para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

⁴ La barrera es el motivo por el que la persona requiere del (los) ajuste(s) razonable(s) solicitado(s) para realizar el trámite señalado y evidencia que existe un impedimento o restricción para la participación de la persona con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás.

⁵ Si la respuesta es "Si", especificar cuáles alternativas existen en el punto 5 del presente formato.

⁶ No mayor a los plazos señalados en el presente protocolo.

⁷ El total de ajustes razonables alternativos presentados dependerá de la evaluación que realice el Banco.

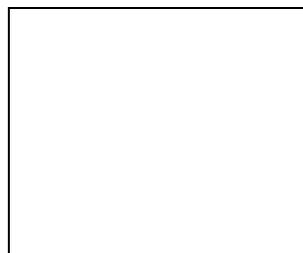
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE	BN-PRO-7700-182-02 Rev.0	22 JULIO 2025
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

ANEXO 09: MODELO DE DECLARACIÓN JURADA DEL GUÍA INTÉRPRETE

Yo, _____ debidamente identificado con documento de identidad N° _____ y con N° de Carnet de Guía Intérprete _____ domiciliado en _____, declaro bajo juramento y en pleno uso de mis facultades: Que me hago responsable de la transmisión de forma clara, coherente, comprensible, exacta y fiel de la información brindada por y para al señor(a) _____, identificado(a) con documento de identidad N° _____ y domiciliado(a) en _____ como su guía interprete para los trámites que realice ante el Banco de la Nación, de acuerdo a lo estipulado en la Ley N° 29524, Ley que reconoce la sordoceguera como discapacidad única y establece disposiciones para la atención de las personas sordociegas.

_____, ____ de _____ del 202_.

Firma



Huella
(Índice Derecho)