

**SACL**  
**Sistema de atención al cliente**  
**Manual de Usuario**  
**Versión Abril - 2016**

Lima, Abril 2016

## Índice

### Introducción

1. Ingreso común para el Formulario de Reclamos o Requerimientos
  - 1.1 Ingreso al Formulario de Reclamos o Requerimientos
2. Como utilizar el sistema
  - 2.1 Objetivos generales del aplicativo
  - 2.2 Pasos a seguir para registrar su reclamo o requerimiento

## Introducción

Ingresando a **[www.bn.com.pe](http://www.bn.com.pe)**, usted podrá hacer uso de nuestros servicios virtuales sin necesidad de ir al Banco. En seguida, le guiaremos en los pasos que deberá seguir cuando ingrese al **Formulario de reclamos o requerimientos** del Banco de la Nación.

# 1. Ingreso común para el Formulario de Reclamos o Requerimientos

## 1.1 Ingreso al Formulario de Reclamos o Requerimientos

En la sección inferior derecho de la página (ver Figura 1). Dar clic en la opción **Libro de Reclamaciones o Requerimientos**.



República del Perú Inicio Nosotros Accesibilidad Mapa Web Transparencia

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

CLIENTES CIUDADANOS MUNICIPALIDADES GOBIERNO

**Nueva Tarjeta de Crédito**  
La única con la cual  
**verificas tu nombre y DNI**  
en el POS durante la compra

**Multired Virtual**  
▶ Ingresar a tus Cuentas  
▶ Generación de Clave Internet (6 dígitos)  
▶ Olvidaste tu Clave Internet

**Ciudadanos**  
▶ Pago de tasas con 

**Pensando en la seguridad del Trabajador Público**

**Agencias** **Cajeros Automáticos** **Banca por Internet** **Multired Celular**

**BN te ayuda**  
Atención a clientes  
Tipo de cambio  
Tasas y Comisiones  
Conozca su Código Interbancario  
Seguridad en operaciones

**Links**  
Cronograma de pagos  
Multisuentos  
Noticias BN  
Enlaces de Interés  
Fideicomisos

Gran Bicicleteada 2015, alto al CO<sub>2</sub> más bici, menos humo. [Ver más](#)

Correo Fraudulento: Buscan robar su información bancaria personal. [Ver más](#)

**Servicio al cliente**  
Consultas y Bloqueo de Tarjetas las 24 horas  
Teléfonos: 440-5305 / 442-4470  
Línea gratuita: 0800-10700

**Libro de Reclamaciones**

Síguenos:  
  
  


Figura 1: Pantalla principal del Banco de La Nación

Esta opción le mostrará la siguiente ventana, donde podrá registrar su reclamo o requerimiento. **(Figura2)**

Tendrá un tiempo de 6 minutos para registrar su reclamo o requerimiento, antes que acabe la sesión.

## Formulario de reclamaciones o requerimientos **Banco de la Nación** el banco de todos

El Banco de la Nación pone a su disposición este formulario para que realice sus reclamos o requerimientos, los cuales serán atendidos a la brevedad. Gracias por contribuir a mejorar nuestra atención.

 **MANUAL DE USUARIO**

---

Complete y verifique la siguiente información para poder responder satisfactoriamente a su reclamo o requerimiento.

Desea usted registrar un:

Reclamo  Requerimiento

### Datos personales del Usuario

Documento de identidad:\*  N° documento:\*

Nombre y Apellidos o Razón Social:\*

Nombre del padre, madre o representante legal en caso de que el usuario sea menor de edad:

N° Tarjeta Multired:

N° Cuenta de Ahorros:  N° Cuenta Corriente:

País de residencia:\*  Departamento:\*

Provincia:\*  Distrito:\*

Figura 2: Formulario de Reclamos

## 2. Como utilizar el sistema

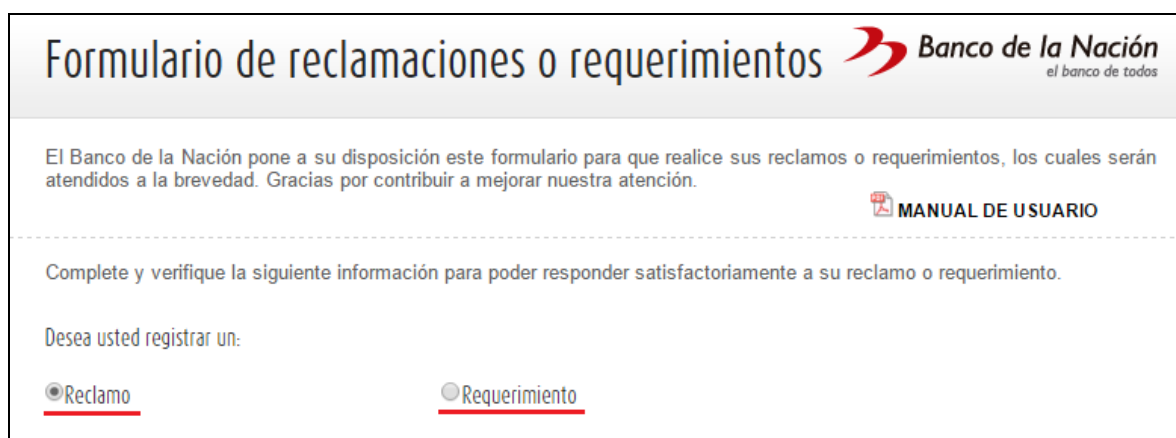
### 2.1 Objetivos generales del aplicativo


El presente aplicativo tiene como objetivo el registro de los reclamos o requerimientos de los clientes del Banco de la Nación.

Todos los campos con un (\*) son obligatorios.


### 2.2 Pasos a seguir para registrar su reclamo o requerimiento

1. Seleccionar Reclamo si es que desea registrar un Reclamo o Requerimiento si desea registrar un Requerimiento.



Formulario de reclamaciones o requerimientos  Banco de la Nación  
el banco de todos

El Banco de la Nación pone a su disposición este formulario para que realice sus reclamos o requerimientos, los cuales serán atendidos a la brevedad. Gracias por contribuir a mejorar nuestra atención.

 [MANUAL DE USUARIO](#)

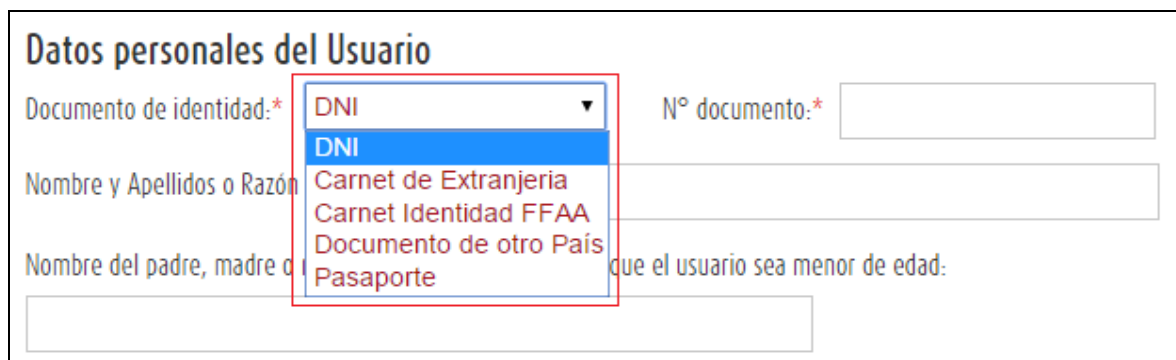
Complete y verifique la siguiente información para poder responder satisfactoriamente a su reclamo o requerimiento.

Desea usted registrar un:

Reclamo                       Requerimiento

Figura 2: Reclamo o Requerimiento

2. Deberá seleccionar el tipo de documento de identidad con el cual se identificará. (Figura 3)



Datos personales del Usuario

Documento de identidad:\*  N° documento:\*

Nombre y Apellidos o Razón

Nombre del padre, madre o  que el usuario sea menor de edad:

Figura 3: Seleccionar Documento de identidad

3. Si usted ha elegido la **opción DNI**, al ingresar el número de DNI, el campo de nombre y apellidos se llenarán automáticamente con sus datos. (**Figura 4**)

Si se elige **otra opción** que no sea DNI, entonces usted tendrá que ingresar su nombre y apellidos.

### Datos personales del Reclamante

Documento de identidad: \*  N° documento: \*

Nombre y Apellidos o Razón Social: \*

Figura 4: Campo Nro. Documento

4. Posteriormente tiene que ingresar el N° de Tarjeta Multired, N° Cuenta Ahorros o N° de Cuenta Corriente, el cual fue afectada en una transacción y por el cual está realizando el reclamo o requerimiento (el N° de Tarjeta y/o cuenta debe pertenecer al reclamante).

### Datos personales del Reclamante

Documento de identidad: \*  N° documento: \*

Nombre y Apellidos o Razón Social: \*

Nombre del padre, madre o representante legal en caso de que el reclamante sea menor de edad:

N° Tarjeta Multired:

N° Cuenta de Ahorros:  N° Cuenta Corriente:

Pais de residencia: \*  Departamento: \*

Provincia: \*  Distrito: \*

Figura 5. Ingresar cuenta

5. Si su país de residencia no es el Perú, entonces elegir solamente el país, de lo contrario elegir departamento, provincia y distrito, respectivamente.

Pais de residencia: *	<input type="text" value="Perú"/>	Departamento: *	<input type="text" value="Pasco"/>
Provincia: *	<input type="text" value="Oxapampa"/>	Distrito: *	<input type="text" value="--Seleccione Distrito--"/>
Dirección domicilio: *	<input type="text"/>		
Correo electrónico: *	<input type="text"/>	Teléfono Fijo /	<input type="text" value="Oxapampa"/>

Figura 6. Seleccionar País de residencia

6. Ingresar su dirección de domicilio, su correo electrónico, su número de Teléfono fijo/celular.

Pais de residencia:*	<input type="text" value="PERÚ"/>	Departamento:*	<input type="text" value="PASCO"/>
Provincia:*	<input type="text" value="OXAPAMPA"/>	Distrito:*	<input type="text" value="OXAPAMPA"/>
Dirección domicilio: *	<input type="text" value="Mz I 1 Lote 555 - Urb. Mariscal Cáceres"/>		
Correo electrónico:*	<input type="text" value="PVelasquez@hotmail.com"/>	Teléfono de Referencia: *	<input type="text" value="3923876"/>

Figura 7. Llenar Formulario

7. Si su reclamo está referido a un consumo de productos y servicios del Banco de la Nación, entonces elija la opción: **“DS 011-2011 PCM”**.

Donde se listarán todos los servicios referidos a productos y servicios del Banco de la Nación.

Si registra un requerimiento, estas opciones no se muestran.

### Datos del Reclamo o requerimiento

Elegir el Decreto Supremo:\*

**DS 011-2011 PCM y sus modificatorias**(Referido a consumo de productos y servicios del Banco de la Nación)

**DS 042-2011 PCM**(Referido a procedimientos administrativos internos del Banco de la Nación)

Servicio:\* CAJEROS AUTOMATICOS ▼

Motivo:\* CIIC - COBRO INDEBIDO DE COMISION POR REPOSICION DE TARJETA ▼

Es Agente Multired:\*  Si  No      Código de Agente Multired:

Importe del reclamo: S/.       Fecha de la operación: \*

N° de Voucher:       Reg. Wincha:       N° de Cajero:

Figura 8. Tipo de reclamo

Si su reclamo está referido a procedimientos administrativos internos del Banco de la Nación, entonces elija la opción: **“DS 042-2011 PCM.”**

Donde se listarán los servicios al que usted quiere realizar el reclamo.

### Datos del Reclamo o requerimiento

Elegir el Decreto Supremo:\*

**DS 011-2011 PCM y sus modificatorias**(Referido a consumo de productos y servicios del Banco de la Nación)

**DS 042-2011 PCM**(Referido a procedimientos administrativos internos del Banco de la Nación)

Servicio:\* ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA - (DS 042-2011 PCM) ▼

Importe del reclamo: S/.       Fecha de la operación: \*



Figura 9. Tipo de reclamo

8. Llenar los campos restantes, como el importe del reclamo o requerimiento, la fecha en que se realizó la operación y otros referidos a su reclamo o requerimiento.

Es Agente Multired: *	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No	Código de Agente Multired:	<input type="text"/>
Importe del reclamo: S/.	<input type="text" value="2000"/>	Fecha de la operación: *	<input type="text" value="04/05/2015"/>
N° de Voucher:	<input type="text"/>	Reg. Wincha:	<input type="text"/>
		N° de Cajero:	<input type="text"/>

Figura 10. Detalles del reclamo o requerimiento

9. En la pregunta: “Indique el medio por el que Ud. desea recibir la constancia del registro de su reclamo o requerimiento” se tendrá 3 tres opciones: Correo electrónico, Mensaje de texto o en una agencia del

Banco de la Nación, para elegir porque medio le llegará la constancia de registro de su reclamo o requerimiento, cuando el Usuario elija la opción “Msj Texto” aparecerán una lista y un campo, donde escogerá un operador y su número de celular.

Indique el medio por el que Ud. desea recibir la constancia del registro de su reclamo o requerimiento:\*

Correo Electrónico  Msje Texto  Recojo en cualquier Agencia del Banco de la Nación

Operador:

N° Celular:

Figura 11. Elegir operador

10. En la pregunta: “Indique el medio por el que Ud. desea se le notifique las respuesta a su reclamo o requerimiento”, habrá dos opciones: Correo electrónico y carta a su domicilio, El usuario elegirá donde quiere que le llegue la notificación de la respuesta a su reclamo.

Indique el medio por el que Ud. desea se le notifique las respuesta a su reclamo o requerimiento:\*

Correo Electrónico  Carta en su domicilio

Figura 12. Constancia de respuesta

11. Posteriormente deberá describir su reclamo y los hechos que lo fundamentan. También el pedido concreto.

Descripción del reclamo y los hechos que lo fundamentan: (máx. 1000 caracteres) \*

Reclamo que al realizar una operación de retiro desde uno dde sus cajeros, este no me dispensó el dinero y me descontó el saldo de mi cuenta.

141 Caracteres | 859 Caracteres restantes | 28 palabras

Pedido concreto del reclamante: (máx. 150 caracteres) \*

Reembolso

9 Caracteres | 141 Caracteres restantes | 1 palabras

Figura 13. Fundamentar reclamo

12. Finalmente ingresar el texto que está en la imagen. Por cuestiones de seguridad. Y hacer clic "Registrar".

Ingrese el texto de la imagen: 

\*Campos obligatorios

Figura 14. Registrar reclamo

13. Al estar correctamente llenados los campos, el usuario presionará el botón “Registrar”. Y se le mostrará un mensaje, indicando que su reclamo ha sido correctamente grabado, mostrando el número de registro de su reclamo o requerimiento y el medio por donde le llegará la constancia del registro de su reclamo requerimiento.

## Formulario de reclamaciones o requerimientos **Banco de la Nación** el banco de todos

Estimado(a): PAUL SANCHEZ URBANO

¡GRACIAS por su tiempo!. Su reclamo o requerimiento fue registrado exitosamente con el número: 002716-8

La constancia del registro de su reclamo o requerimiento le fue enviada a través de un correo electrónico a: [psanchezu@bn.com.pe](mailto:psanchezu@bn.com.pe)

Nos pondremos en contacto con usted.

Atentamente,  
Banco de la Nación

Figura 15. Mensaje de Éxito