

Canales disponibles para conocer el estado de tu reclamo

El Banco de la Nación ha puesto a disposición los siguientes canales de atención, para conocer el estado de tu reclamo/ requerimiento:

- ✓ Banca Telefónica 0-800-10700 / 440-5305 / 442-4470.
- ✓ Todas las agencias a nivel nacional.

Diferencias entre reclamo y requerimiento

Reclamo: Comunicación presentado por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de sus intereses. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por el Banco, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

Requerimiento: Comunicación realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte del Banco. Los requerimientos comprenden la atención de:

- Consultas; comunicaciones por las que se busca que el Banco proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con el Banco.
- Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con el Banco, entre otros.

SACL
Sistema de atención al cliente
Manual de Usuario
Versión Diciembre - 2018

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
 - 2.3 Pasos a seguir para registrar su requerimiento

Introducción

Ingresando a **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**.



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.

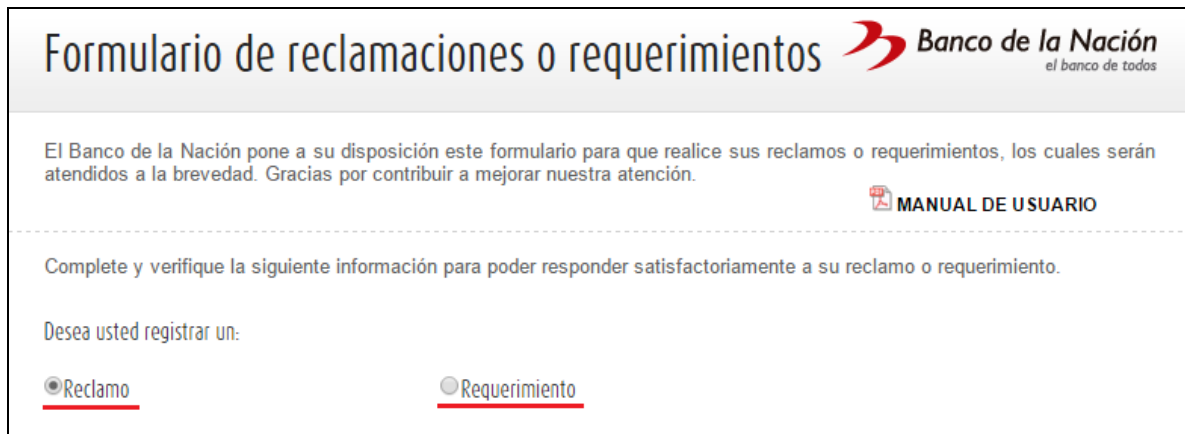


Figura 2: Reclamo o Requerimiento

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

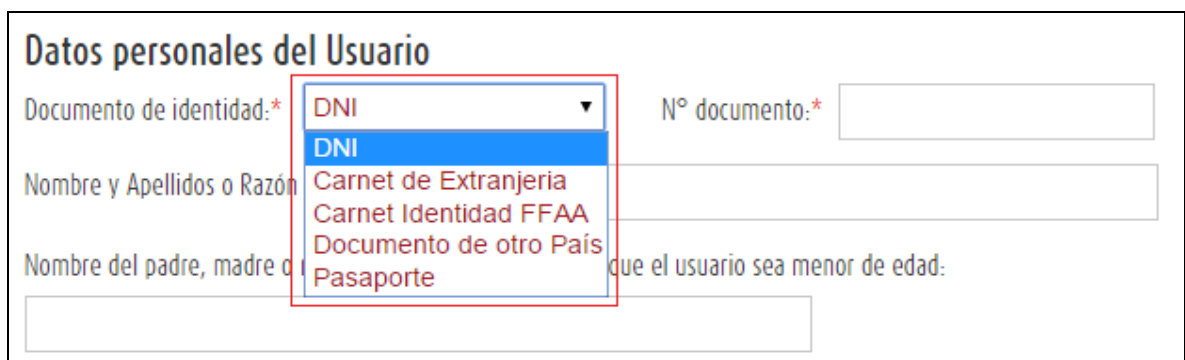
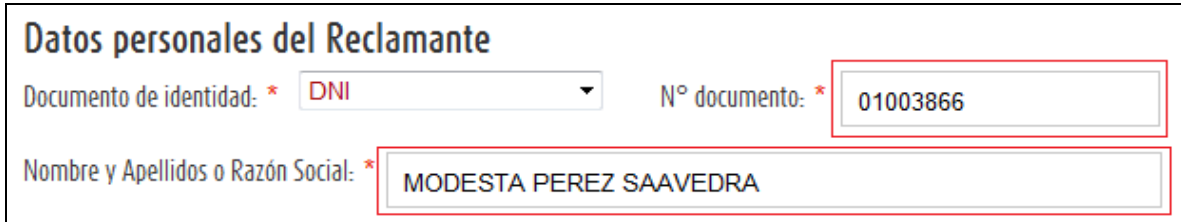


Figura 3: Seleccionar Documento de identidad

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.



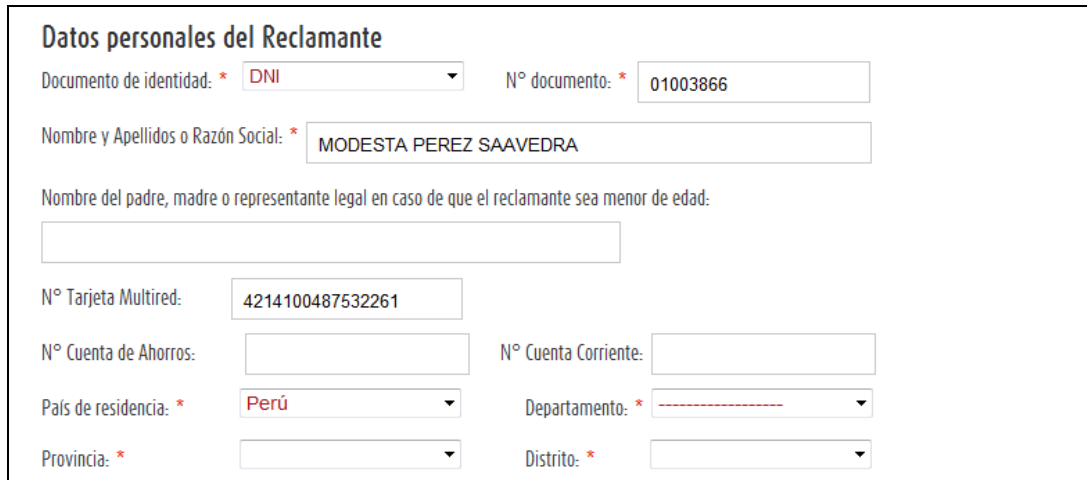
Datos personales del Reclamante

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"/> |

Note: The dropdown menu for Distrito is open, showing options: Chontabamba, Huancabamba, Oxapampa (highlighted), Palcazu, Pozuzo, Puerto Bermudez.

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  Imprimir

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

Nos pondremos en contacto con usted.

Atentamente,
Banco de la Nación

Figura 15. Mensaje de Éxito