

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, requerimiento o queja

Reclamo: Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido.

Requerimiento: Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte del Banco. Son las Consultas; Solicitudes de información de productos o servicios ofrecidos y otras solicitudes diferentes.

Queja: Las quejas son una expresión frente a una mala atención del Banco, pero que no guarda relación directa con el producto o servicio adquirido.

SARE
Sistema de Atención de Reclamos
Manual de Usuario
Versión 05/02/2024

Índice

Índice	3
Introducción.....	4
1. Ingreso común para el Formulario de Reclamos, Requerimientos o Quejas.....	5
2. Como utilizar el sistema.....	7
2.1 Objetivos generales del aplicativo	7
2.2 Pasos a seguir para registrar su reclamo, requerimiento o queja	7
2.3 Pasos a seguir para consultar el estado de tu reclamo, requerimiento o queja	14

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, requerimientos o quejas** del Banco de la Nación

1. Ingreso común para el Formulario de Reclamos, Requerimientos o Quejas

1.1 Ingreso al Formulario de Reclamos, Requerimientos o Quejas

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

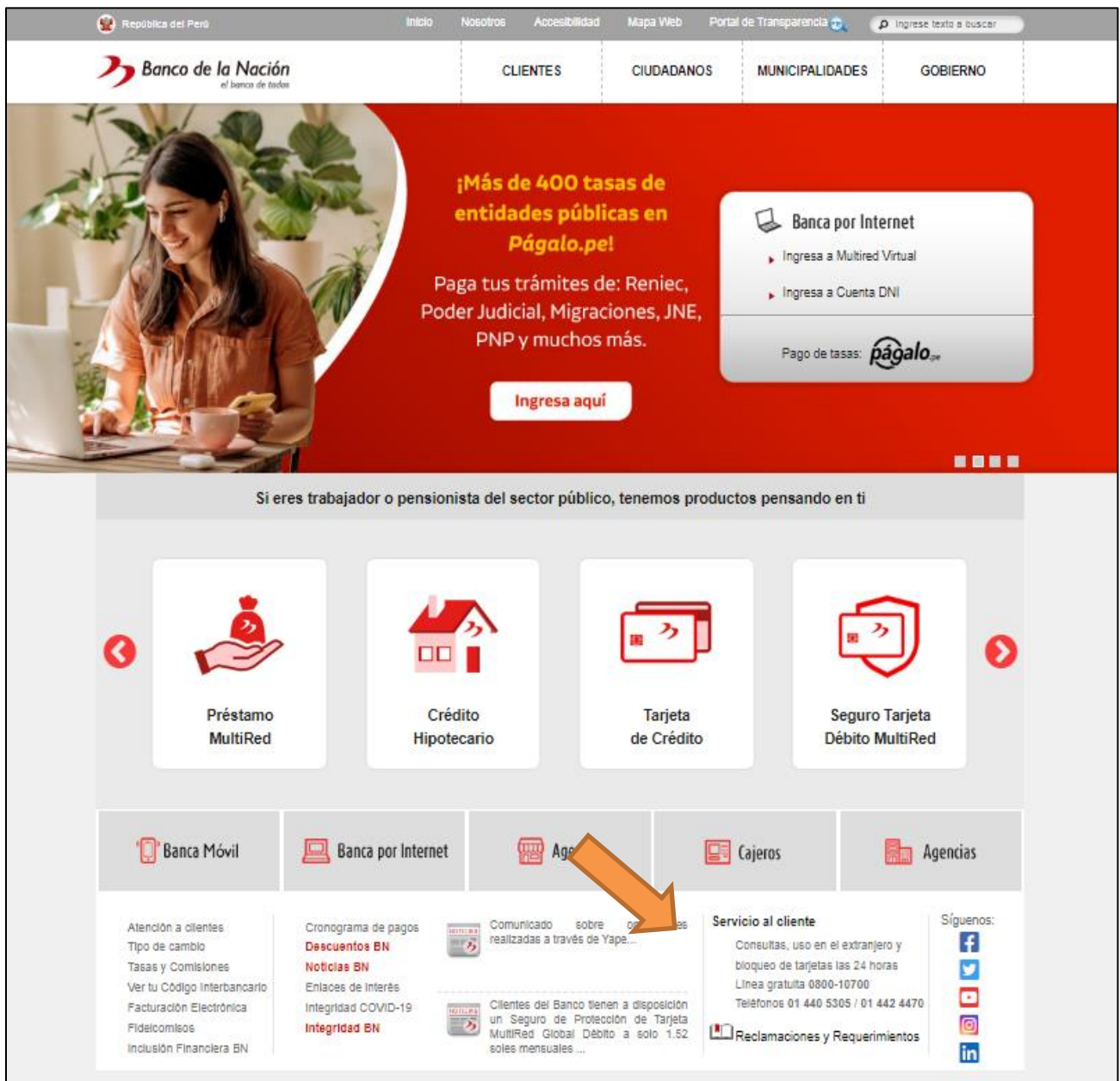


Figura 1: Pantalla principal del Banco de La Nación


2. Esta opción le mostrará la siguiente ventana, donde podrá registrar su reclamo, requerimiento o queja. (Figura 2)


Tendrá un tiempo de 30 minutos para registrar su reclamo, requerimiento o queja, antes que acabe la sesión.




Libro de Reclamaciones Banco de la Nación el banco de todos

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

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

 **Canales disponibles para conocer el estado de tu Reclamo**
Diferencias entre reclamo, requerimiento y queja
Manual de usuario

 **Ver estado del reclamo, requerimiento o queja**

Usted desea registrar un: Reclamo  Requerimiento  Queja 

Presentado por:

El Reclamante

Un Tercero en Nombre del Reclamante

Datos del Reclamante

Documento de Identidad:*	<input type="text" value="DNI"/>	N° Documento:*	<input type="text"/>
Nombre y Apellidos o Razón Social:*	<input type="text"/>		
N° Tarjeta Multired:	<input type="text"/>		
N° Cuenta de Ahorros:	<input type="text"/>	N° Cuenta Corriente:	<input type="text"/>
País de residencia:*	<input type="text" value="PERÚ"/>	Departamento:*	<input type="text" value="--Seleccionar--"/>
Provincia:*	<input type="text" value="--Seleccionar--"/>	Distrito:*	<input type="text" value="--Seleccionar--"/>
Dirección domicilio: *	<input type="text"/>		
Correo electrónico:**	<input type="text"/>	Teléfono Fijo:**	<input type="text"/>
Celular:**	<input type="text"/>	Operador:**	<input type="text" value="--Seleccionar--"/>

Datos del Reclamo

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, requerimientos o quejas de los clientes del Banco de la Nación.

- Todos los campos con un (*) son obligatorios.
- Los Campos con (**) serán obligatorios según el medio por el cual se desee recibir la notificación de constancia y la respuesta al reclamo / requerimiento / queja.

2.2 Pasos a seguir para registrar su reclamo, requerimiento o queja

1. Seleccionar el tipo de registro, puede ser reclamo, requerimiento o queja (Figura 3).



Libro de Reclamaciones  Banco de la Nación
el banco de todos

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

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

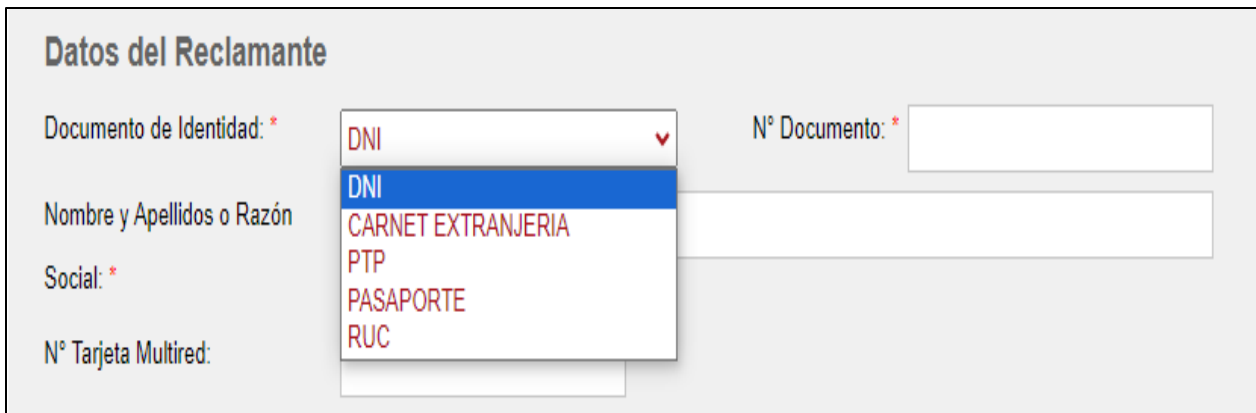
 Canales disponibles para conocer el estado de tu Reclamo
Diferencias entre reclamo, requerimiento y queja
Manual de usuario

 Ver estado del reclamo, requerimiento o queja

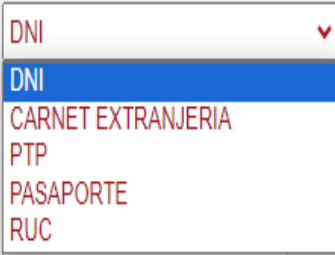
Usted desea registrar un: Reclamo  Requerimiento  Queja 

Figura 3: Reclamo / Requerimiento / Queja.

2. Deberá seleccionar el tipo de documento de identidad con el cual se identificará. (Figura 4)



Datos del Reclamante

Documento de Identidad: *  N° Documento: *

Nombre y Apellidos o Razón

Social: *

N° Tarjeta Multired:

Figura 4: 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 5**)

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

***Nota:** Si selecciona la **opción RUC**, el reclamante debe de llenar obligatoriamente cualquiera de los 2 campos: 'Teléfono Fijo' o 'Celular' (este último debe de indicar también el operador).

Datos del Reclamante		
Documento de Identidad:*	<input type="text" value="DNI"/> N° documento:*	<input type="text" value="01003866"/>
Nombre y Apellidos o Razón	<input type="text" value="MODESTA PEREZ SAAVEDRA"/>	
Social:*		

Figura 5: 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 (el N° de Tarjeta y/o cuenta debe pertenecer al reclamante).

En caso de realizar un requerimiento, dichos campos estarán inactivos

Datos del Reclamante			
Documento de Identidad:*	<input type="text" value="DNI"/>	N° documento:*	<input type="text" value="01003866"/>
Nombre y Apellidos o Razón	<input type="text" value="MODESTA PEREZ SAAVEDRA"/>		
Social:*			
N° Tarjeta Multired:	<input type="text" value="4214100487532261"/>		
N° Cuenta de Ahorros:	<input type="text"/>	N° Cuenta Corriente:	<input type="text"/>
País de residencia:*	<input type="text" value="PERÚ"/>	Departamento:*	<input type="text" value="Seleccionar"/>
Provincia:*	<input type="text" value="Seleccionar"/>	Distrito:*	<input type="text" value="Seleccionar"/>

Figura 6. Ingresar cuenta.

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

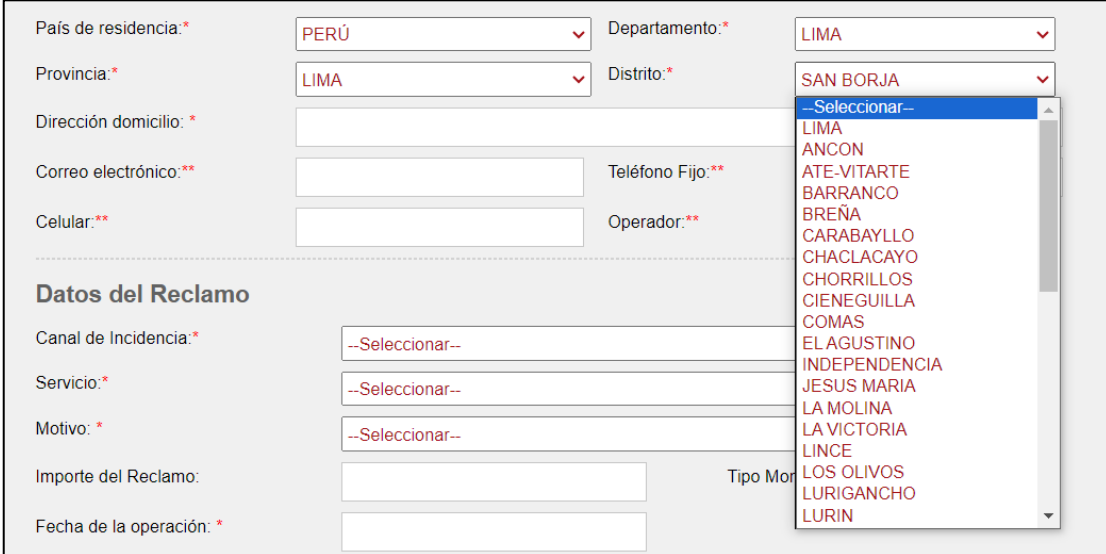


Figura 7. Seleccionar País de residencia.

- Ingresar su dirección de domicilio, su correo electrónico, su número de teléfono fijo, número de celular y operador telefonía celular.

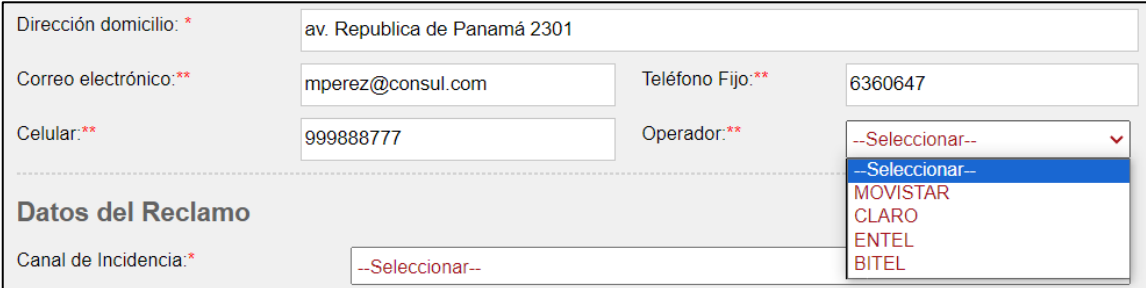


Figura 8. Llenar Formulario

- Seleccionar Canales de incidencia, Servicios y Motivos referidos a productos y servicios del Banco de la Nación, en el caso de reclamos, se listarán además los Submotivos. (Figura 9)

En caso sea un Requerimiento a registrar se muestra se presentan las opciones de “Tipo de Requerimiento” (Figura 10)

Datos del Reclamo	
Canal de Incidencia:*	BANCA MÓVIL
Servicio:*	OTROS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS
Motivo: *	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES CC
Submotivo:*	COMISIONES
Importe del Reclamo:	Tipo Moneda: SOLES
Fecha de la operación: *	

Figura 9. Datos de Reclamo.

Datos del Requerimiento	
Tipo de Requerimiento:*	<input checked="" type="radio"/> Consulta <input type="radio"/> Solicitud de Información <input type="radio"/> Otros
Canal Incidencia:*	BANCA MÓVIL
Servicio:*	OTROS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS
Motivo: *	--Seleccionar--

Figura 10. Datos de Requerimiento.

8. Llenar los campos restantes que muestra la imagen (para requerimientos no llenar importe y tampoco fecha de operación).

Servicio:*	TARJETA DE DEBITO - VISA
Motivo: *	NO DISPENSO EFECTIVO O VOUCHER EN CAJEROS AUTOMATICOS DEL BN
Importe del reclamo:	100.00
Fecha de la operación: *	25/01/2023
	Tipo Moneda: SOLES

Figura 11. Detalles del reclamo o requerimiento.

9. Solo en caso de Reclamo: Al seleccionar motivo “ENTREGA DE BILLETES FALSOS”, se debe de seleccionar la denominación (Monto) y el N° serie del billete falso a (código serial) y hacer clic en el botón “Agregar”, recordar que se debe de hacer este proceso por cada billete falso a ingresar.

Cabe aclarar que, al escoger ese motivo, el campo importe se bloqueará y se llenará automáticamente en base a la suma de las denominaciones de los billetes falsos ingresados (Figura 12).

Servicio:* (UNICA OFERTA BANCARIA, JUDICIALES Y OTROS) CUENTA DE AHORRO

Motivo:* ENTREGA DE BILLETES FALSOS

Denominación (Monto): 200

Nro Serie:

Agregar

Denominación (Monto)	Nro. Serie	Eliminar
10	fghrskkl2	
50	rfhjkl999	
200	ewqwrte22	

Importe del reclamo: 260.00

Tipo Moneda: SOLES

Figura 12. Motivo: Entrega billetes falsos (Caso Reclamos).

10. Posteriormente deberá describir su reclamo, requerimiento o queja y los hechos que lo fundamentan. También el pedido concreto. (Figura 13 y Figura 14)

Descripción del reclamo y los hechos que lo fundamentan: (máx. 5000 caracteres) *

Fundamentar reclamo

19 Caracteres | 4981 Caracteres restantes

Pedido concreto del reclamante: (máx. 200 caracteres) *

Fundamentar reclamo concreto

28 Caracteres | 172 Caracteres restantes

Figura 13. Fundamentar reclamo.

Descripción del Requerimiento y los hechos que lo fundamentan: (máx. 5000 caracteres) *

fundamentar requerimiento

25 Caracteres | 4975 Caracteres restantes

Figura 14. Fundamentar requerimiento.

11. En la sección: “Indique el medio por el que desea recibir la constancia de su reclamo, requerimiento o queja” 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 “Mensaje Texto” aparecerán una lista y un campo, donde escogerá un operador y su número de celular en Detalles del Reclamante. (Figura 15)

Indique el medio por el que desea recibir la constancia de su reclamo:*

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

Celular: 999888777

Operador: MOVISTAR

Figura 15. Elegir operador.

12. En el caso de Reclamo/Queja: La sección: “Indique el medio por el que desea ser notificado de ser declarado **procedente** su reclamo/queja.”, habrá tres opciones: Correo electrónico, Mensaje de texto y carta a su domicilio, El usuario elegirá donde quiere que le llegue la notificación de la respuesta a su reclamo. (Figura 16)

Indique el medio por el que desea recibir la constancia de su reclamo:*

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

Indique el medio por el que desea ser notificado de ser declarado **procedente** su reclamo:*

Correo Electrónico Mensaje Texto Carta en su domicilio

Indique el medio por el que desea ser notificado de ser declarado **improcedente** su reclamo, así como la ampliación de plazo, de ser necesario:*

Correo Electrónico Carta en su domicilio

Figura 16. Constancia de respuesta procedente.

13. En el caso de Reclamo/Queja: La sección: “Indique el medio por el que desea ser notificado de ser declarado **improcedente** su reclamo/queja, así como la ampliación de plazo, de ser necesario”, 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. (Figura 17)

Indique el medio por el que desea recibir la constancia de su reclamo:*

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

Indique el medio por el que desea ser notificado de ser declarado **procedente** su reclamo:*

Correo Electrónico Mensaje Texto Carta en su domicilio

Indique el medio por el que desea ser notificado de ser declarado **improcedente** su reclamo, así como la ampliación de plazo, de ser necesario:*

Correo Electrónico Carta en su domicilio

Figura 17. Constancia de respuesta improcedente.

- En caso de Requerimiento: tanto el resultado sea **procedente o improcedente** en la sección: “Indique el medio por el cual desea recibir la **respuesta** al requerimiento, así como la ampliación de plazo, de ser necesario”, 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. (Figura 18)

Indique el medio por el cual desea recibir la constancia del requerimiento:*

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

Indique el medio por el cual desea recibir la respuesta al requerimiento, así como la ampliación de plazo, de ser necesario:*

Correo Electrónico Carta en su domicilio

Figura 18. Registrar reclamo/requerimiento.

14. Finalmente ingresar el texto que está en la imagen. Por cuestiones de seguridad. Y hacer clic “Registrar”. (Figura 19)



Ingrese el texto de la imagen.*

* Campos Obligatorios.

** Campos Obligatorios dependiendo del medio por el cual se desee recibir la notificación de constancia y la respuesta al reclamo, requerimiento o queja.

Registrar Limpiar

Versión 4.2: 12-01-2024

Figura 19. Registrar reclamo/requerimiento.

15. 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. (Figura 20)



Libro de Reclamaciones 

Estimado(a): MODESTA

¡GRACIAS por su tiempo! Su Reclamo, Requerimiento o Queja fue registrado exitosamente con el número: **20242**

De conformidad con la normativa vigente de la SBS, el plazo máximo de atención de Reclamos y Requerimientos es de 15 días hábiles, este plazo podrá extenderse excepcionalmente de acuerdo a la complejidad del mismo, lo cual será informado dentro del mismo plazo. El proveedor debe dar respuesta a la queja en un plazo máximo no mayor a quince (15) días hábiles, el cual es improrrogable.

La constancia del registro de su reclamo, requerimiento o queja le será enviada a través de un correo electrónico a: **mperez@consul.com**

Nos pondremos en contacto con usted.

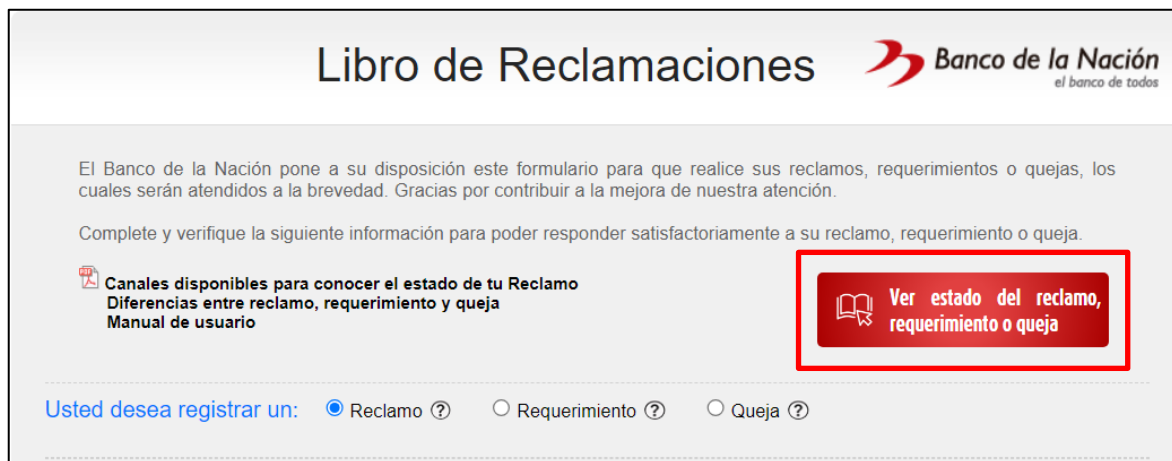
Atentamente,
Banco de la Nación del Perú.


[Cerrar](#)

Figura 20. Mensaje de Éxito.

2.3 Pasos a seguir para consultar el estado de tu reclamo, requerimiento o queja


1. En el formulario de registro de reclamos, requerimientos o quejas, en la parte derecha se encuentra el botón de consulta “Ver estado del reclamo, requerimiento o queja”. (Figura 21)




Libro de Reclamaciones  Banco de la Nación
el banco de todos

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

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

 Canales disponibles para conocer el estado de tu Reclamo
Diferencias entre reclamo, requerimiento y queja
Manual de usuario

 Ver estado del reclamo, requerimiento o queja




Usted desea registrar un: Reclamo  Requerimiento  Queja 

Figura 21. Consulta el estado de tu reclamo / requerimiento / queja.

2. Al hacer clic en el botón se abrirá una nueva ventana en el navegador, la cual muestra los criterios de búsqueda:
 - Filtro de 'Desea usted consultar (Reclamo, Requerimiento, Queja).
 - Ingresar el Número de Reclamo / Requerimiento / Queja.
 - Tipo y número de documento de identidad.
 - Ingresar el texto de la imagen.
 - Botón 'Buscar'.



Consulta estado de tu Reclamo, Requerimiento o Queja  Banco de la Nación
el banco de todos

Criterios de búsqueda:

Desea usted consultar: 

Número de Reclamo, Requerimiento o Queja

Tipo y número de documento de identidad

Ingrese el texto de la imagen:*

Figura 22. Consulta de estado de tu Reclamo o Requerimiento.

3. Ingresar los datos y clic en botón Buscar



Consulta estado de tu Reclamo, Requerimiento o Queja 

Criterios de búsqueda:

Desea usted consultar:

Número de Reclamo, Requerimiento o Queja

Tipo y número de documento de identidad

Ingrese el texto de la imagen:*

Figura 23. Completar los filtros de búsqueda

4. Resultados de la consulta:

- En el caso Reclamo, el 'medio de respuesta' no se mostrará hasta que se realice la resolución, si es procedente o improcedente, este varía dependiendo del tipo envío de respuesta al reclamante.



Consulta estado de tu Reclamo, Requerimiento o Queja 

Criterios de búsqueda:

Desea usted consultar:

Número de Reclamo, Requerimiento o Queja

Tipo y número de documento de identidad

Ingrese el texto de la imagen:*

Resultado de la búsqueda:

Cantidad de registros: 1

Fecha de Registro	N° Reclamo	Resultado	Medio de Respuesta
12/01/2024	20242	PENDIENTE	-

 Mostrando página de 1

Para información referente a todo reclamo, requerimiento o queja registrado hace más de un año, favor de comunicarse a los teléfonos de servicio al cliente: 01-4405305, 01-4424470. Línea gratuita 0800-10700.

Figura 24. Resultados de la consulta reclamos / quejas.

- En el caso de Requerimiento si se mostrará el 'medio de respuesta', debido que el envío de respuesta es independiente del resultado del requerimiento (improcedente o procedente).

Consulta estado de tu Reclamo, Requerimiento o Queja



Criterios de búsqueda:

Desea usted consultar: Requerimiento

Número de Reclamo, Requerimiento o Queja R20241

Tipo y número de documento de identidad

Ingrese el texto de la imagen:*





Buscar

Resultado de la búsqueda:

Cantidad de registros: 1

Fecha de Registro	N° Requerimiento	Resultado	Medio de Respuesta
8/01/2024	R20241	PENDIENTE	CORREO ELECTRÓNICO

Mostrando página 1 de 1

Para información referente a todo reclamo, requerimiento o queja registrado hace más de un año, favor de comunicarse a los teléfonos de servicio al cliente: 01-4405305, 01-4424470. Línea gratuita 0800-10700.

Figura 25. Resultados de la consulta requerimientos