



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima, 11 de Marzo de 2026

**OFICIO N° 14738-2026-SBS**

Señor:

**Víctor Seferino Flores Ruíz**

Presidente

Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

Presente

**Referencia :**           **Oficio N° 0768-2025-2026-VSFR-CEBFIF-CR**

Me dirijo a usted en atención oficio de la referencia, mediante el cual solicitó opinión sobre el Proyecto de Ley N° 13342/2025-CR, que propone prohibir el uso de celulares y medios digitales por parte de los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos.

Sobre el particular, adjuntamos el Informe Conjunto N° 00040-2026-SBS, mediante el cual damos respuesta al pedido formulado, indicando que actualmente existen disposiciones que buscan minimizar los riesgos de que el personal de las empresas del sistema financiero realice actividades ilícitas y/o no autorizadas que comprometan la confidencialidad y seguridad de las transacciones y datos de los clientes. Por ello, esta Superintendencia sugiere que la propuesta del Proyecto de Ley sea tratada en el marco del Comité de Revisión (creado por Decreto Supremo N° 002-2023-IN, que aprueba el Reglamento de Medidas Mínimas de Seguridad para las Entidades del Sistema Financiero), encargado de revisar y actualizar las medidas mínimas de seguridad de las empresas, sin perjuicio de que la Superintendencia viene analizando medidas pertinentes para coordinarlas en el Comité de Revisión.

Atentamente,

**SERGIO JAVIER ESPINOSA CHIROQUE**  
SUPERINTENDENTE DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CCM/ccm  
Expediente N° 2025-113383

*Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf. : (511) 6309000*



## **INFORME CONJUNTO N° 00040-2026-SBS**

**A** : Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones

**DE** : Superintendente Adjunto de Banca y Microfinanzas  
Superintendente Adjunto de Regulación y Jurídica  
Gerente de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera  
Gerente de Riesgos

**ASUNTO** : Opinión sobre el Proyecto de Ley N° 13342/2025-CR

**FECHA** : 10 de Marzo de 2026

### **I. OBJETO**

Emitir opinión sobre el Proyecto de Ley N° 13342/2025-CR (en adelante, el Proyecto de Ley), mediante el cual se propone prohibir el uso de celulares y medios digitales personales a los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y, asimismo, regular el acceso de estos trabajadores en sus equipos de trabajo y computadoras.

### **II. BASE LEGAL**

- Decreto Supremo N° 002-2023-IN, que aprueba el Reglamento de Medidas Mínimas de Seguridad para las Entidades del Sistema Financiero (en adelante, el Reglamento de Medidas Mínimas).
- Resolución SBS N° 272-2017, que aprueba el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos (en adelante, el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la GIR).
- Resolución SBS N° 3274-2017, que aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (en adelante, el Reglamento de Conducta de Mercado).
- Resolución SBS N° 504-2021, que aprueba el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad (en adelante, el Reglamento de Ciberseguridad).

### **III. ANÁLISIS Y COMENTARIOS DEL PROYECTO DE LEY**

#### **Con relación a la propuesta del Proyecto de Ley**

1. El Proyecto de Ley propone dos (2) aspectos:
  - 1.1. Prohibir a los trabajadores de atención directa al usuario de las entidades del sistema financiero el uso de celulares y medios digitales personales durante el horario laboral.
  - 1.2. Restringir en los equipos de trabajo y computadoras utilizados por los trabajadores de atención directa al usuario de las entidades del sistema financiero el acceso a internet,



correo electrónico personal y cualquier otra aplicación o sitio web no relacionado con las funciones laborales.

- De acuerdo con la exposición de motivos, esta propuesta busca *“establecer un entorno más seguro y confiable para los clientes y las operaciones financieras”*, asegurando que todas las instituciones financieras adopten un enfoque uniforme para la gestión de dispositivos personales y el acceso a sistemas internos, lo que reduciría significativamente los riesgos de seguridad asociados con el uso indiscriminado de medios digitales, que podrían ser utilizados por los trabajadores para actividades no autorizadas o para coordinar acciones delictivas.

### Con relación a la prohibición de uso de celulares y medios digitales y la restricción en los equipos de trabajo y computadoras

- El artículo 6 del Proyecto de Ley establece las responsabilidades que las entidades del sistema financiero deberán implementar para asegurar el cumplimiento de sus disposiciones, como la instalación de un software de control y monitoreo de equipos, capacitación y sensibilización del personal, y establecimiento de sanciones internas.
- El artículo 7 del Proyecto de Ley plantea que la Superintendencia se encargue de supervisar y controlar el cumplimiento de sus disposiciones, pudiendo imponer las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.
- Al respecto, el Reglamento de Medidas Mínimas tiene por finalidad establecer las medidas mínimas de seguridad que deben ser implementadas en las oficinas de las entidades del sistema financiero, y prevé la posibilidad de su actualización mediante Decreto Supremo, con el refrendo del Ministro del Interior, previa convocatoria del Comité de Revisión<sup>1</sup>. En ese marco, el párrafo 9.2 del artículo 9 del mencionado Reglamento establece que las empresas del sistema financiero deben contar con un sistema de video vigilancia (circuito cerrado de televisión - CCTV) que permita la identificación de las personas y de las actividades que se desarrollan en sus oficinas, lo que incluye a los trabajadores de las empresas. El CCTV debe contar con cámaras de ubicación fija que registren adecuadamente los lugares de acceso al público, del personal que labora en la oficina de la entidad del sistema financiero, las ventanillas de atención al público y las zonas en las cuales se realiza el abastecimiento de los cajeros automáticos.
- El Reglamento de Gobierno Corporativo y de la GIR exige que las empresas del sistema financiero implementen controles preventivos para evitar la ocurrencia de fraudes y actividades ilícitas cometidas por empleados, así como contar con un Código de Ética y Conducta, aplicable a todo su personal, que incluya criterios de responsabilidad profesional y prohíba expresamente actividades ilegales o conductas que podrían afectar la reputación de la empresa o la confianza en el sistema. Por su parte, el Reglamento de Conducta de Mercado dispone que las empresas capaciten adecuadamente al personal que tenga relación con los usuarios, incluyendo entre los aspectos a capacitar el código de buenas prácticas de la entidad<sup>2</sup>, con la finalidad de asegurar que tengan una conducta transparente y orientada al cliente. Asimismo, el Reglamento de Ciberseguridad exige, como medidas mínimas, la

<sup>1</sup> Conformado por un representante de la SBS, un representante del BCRP y un representante de la SUCAMEC, quien lo preside.

<sup>2</sup> Párrafo 5.1. del artículo 5 del Reglamento de Conducta de Mercado.



implementación de controles que prevengan el acceso no autorizado a la información, de manera presencial y remota, y que aseguren la segregación de funciones, aplicando los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocimiento, a fin de reducir el riesgo de error o fraude.

7. Ahora bien, la Superintendencia ha establecido un marco general que promueve el uso de la banca digital, que incluye billeteras electrónicas, tanto para la contratación de productos y servicios como para realizar operaciones (pagos, transferencias, entre otras)<sup>3</sup>.
8. Se aprecia, por tanto, que existen dispositivos legales que buscan minimizar los riesgos de que los trabajadores de las empresas realicen actividades ilícitas y/o no autorizadas que pongan en riesgo la confidencialidad y seguridad de las transacciones y datos de los clientes, o aquellas que disminuyan significativamente la eficiencia y la calidad del servicio al cliente.
9. Es importante señalar que, la prohibición del uso de dispositivos personales podría tener el potencial de afectar la agilidad operativa de algunas organizaciones. Las entidades podrían compensar esta restricción mediante la provisión de equipos móviles corporativos, sin embargo, la evaluación para la restricción del uso de estos equipos, sean personales o corporativos, podría circunscribirse a aquellas agencias de las empresas del sistema financiero que tienen un mayor flujo de manejo de dinero en efectivo, puesto que están más expuestas a brechas de seguridad que puedan afectar a los clientes.
10. Si bien en el Proyecto de Ley se resalta que la prohibición del uso de celulares y medios digitales personales durante el horario laboral contribuiría a reducir distracciones y mitigar el uso indebido de información confidencial, se aprecia que no se incluyen en este análisis elementos objetivos que acrediten la materialidad y recurrencia de estos riesgos en el ámbito de atención directa al público dentro del sistema financiero; lo que permitiría dimensionar si la distracción por uso de dispositivos personales constituye un problema generalizado que amerite una intervención normativa de alcance general, así como evaluar la proporcionalidad de la medida frente a alternativas de control ya implementadas (p.e., políticas internas, monitoreo, restricciones por perfiles, trazabilidad y capacitación).
11. En ese sentido, los riesgos que se busca mitigar con el Proyecto de Ley requieren una respuesta regulatoria versátil y adaptable frente a los cambios en el mercado, en el negocio y en la tecnología.
12. Considerando lo señalado previamente, sería adecuado que la propuesta de prohibir el uso de celulares y medios digitales personales, así como de regular el acceso en equipos de trabajo y computadoras de trabajadores de las empresas a sus áreas identificadas como críticas, sea tratado dentro del Comité de Revisión que se encarga de revisar y actualizar las medidas mínimas de seguridad de las empresas<sup>4</sup> y/o, de corresponder, en el marco de la normativa vigente de esta Superintendencia sobre dicha materia, y no como una ley.

<sup>3</sup> Considerando lo establecido en el artículo 49 del Reglamento de Conducta de Mercado, los artículos 18, 19 y 20 del Reglamento de Ciberseguridad, y el artículo 16 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS 6523-2013.

<sup>4</sup> Según lo establecido en la Segunda Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 002-2023-IN.





## **SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú



Firmado digitalmente por: CUEVA MORALES  
Carlos FAU 20131370564 soft  
Cargo: SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE  
REGULACION Y JURIDICA  
Fecha y hora de firma: 10/03/2026 11:13:47  
N° de documento: INFORME CONJUNTO N  
00040 - 2026 - SBS



Firmado digitalmente por: MOGROVEJO  
GONZALEZ Jose Damaso FAU 20131370564 hard  
Cargo: SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE BANCA  
Y MICROFINANZAS  
Fecha y hora de firma: 10/03/2026 11:23:51  
N° de documento: INFORME CONJUNTO N  
00040 - 2026 - SBS



Firmado digitalmente por: ZALDIVAR CHAUCA  
Mariela Rita FAU 20131370564 soft  
Cargo: GERENTE DE CONDUCTA DE  
MERCADO E INCLUSION FINANCIERA  
Fecha y hora de firma: 10/03/2026 11:38:43  
N° de documento: INFORME CONJUNTO N  
00040 - 2026 - SBS



Firmado digitalmente por: BASSO WINFFEL  
Oscar Antonio FAU 20131370564 soft  
Cargo: GERENTE DE RIESGOS  
Fecha y hora de firma: 10/03/2026 17:12:35  
N° de documento: INFORME CONJUNTO N  
00040 - 2026 - SBS

13. Cabe resaltar que la Superintendencia viene analizando los supuestos en que sea necesario establecer reglas para que personal de una agencia cuente con dispositivos móviles, necesarios para la realización de su propio trabajo; sin perjuicio de que reconoce que deben establecerse límites a su uso, lo que está siendo evaluado para su coordinación en el Comité de Revisión.

#### **IV. CONCLUSIONES**

- El Reglamento de Medidas Mínimas, el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la GIR, el Reglamento de Ciberseguridad y el Reglamento de Conducta de Mercado establecen disposiciones que buscan minimizar los riesgos de que el personal de las empresas del sistema financiero realice actividades ilícitas y/o no autorizadas que pongan en riesgo la confidencialidad y seguridad de las transacciones y datos de los clientes.
- En ese contexto, los riesgos que aborda el Proyecto de Ley requieren un tratamiento regulatorio adaptable ante los cambios en el mercado, en el negocio y en la tecnología.
- Por ello, se sugiere que la propuesta del Proyecto de Ley para prohibir el uso de celulares y medios digitales personales, y regular el acceso en equipos de trabajo y computadoras de trabajadores de las empresas, sea tratada dentro del Comité de Revisión que se encarga de revisar y actualizar las medidas mínimas de seguridad de las empresas y/o, de corresponder, en el marco de la normativa vigente de esta Superintendencia sobre dicha materia, y no como una ley; sin perjuicio de que la Superintendencia viene analizando medidas pertinentes para coordinar en el Comité de Revisión.

Atentamente,

**JORGE DAMASO MOGROVEJO GONZALEZ**  
SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE BANCA Y MICROFINANZAS

**MARIELA RITA ZALDIVAR CHAUCA**  
GERENTE DE CONDUCTA DE MERCADO E INCLUSION FINANCIERA

**OSCAR ANTONIO BASSO WINFFEL**  
GERENTE DE RIESGOS

**CARLOS CUEVA MORALES**  
SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE REGULACION Y JURIDICA

*Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú. Telf.: (511) 630-9000*

4

