

C00039-2026-GG-ASBANC

San Borja, 23 de marzo de 2026

Señor Congresista

VICTOR SEFERINO FLORES RUIZ

Presidente de la Comisión de Economía, Banca, Finanzas e

Inteligencia Financiera

Congreso de la República

Presente. -

Asunto: Opinión Institucional de la Asociación de Bancos del Perú (“ASBANC”) sobre el Proyecto de Ley que prohíbe el uso de celulares y medios digitales por parte de los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos.

Referencia: Proyecto de Ley N° 13342/2025-CR.

De nuestra mayor consideración:

Nos dirigimos a usted en representación de la Asociación de Bancos del Perú (“ASBANC”) para saludarlo cordialmente y remitir los comentarios de nuestro gremio relacionados a la iniciativa legislativa de la referencia, a través de la cual se busca prohibir el uso de celulares y medios digitales para los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos.

Adjuntamos, en calidad de Anexo I, nuestras sugerencias y/u observaciones, con el propósito de contribuir al análisis técnico de la referida propuesta normativa.

Al respecto, como gremio bancario, compartimos la legítima preocupación por fortalecer la seguridad ciudadana y mitigar cualquier riesgo de filtración de información sensible en los establecimientos financieros, lo cual permite salvaguardar la integridad de los usuarios y robustecer la confianza y la seguridad en el sistema financiero nacional. Sin embargo, consideramos que la presente iniciativa, cuya opinión nos ha sido solicitada, al establecer una prohibición genérica y absoluta, generaría graves dificultades operativas y afectaría la eficiencia de los servicios financieros.

En el actual contexto de transformación digital, los dispositivos móviles son herramientas esenciales para la gestión de clientes, la ejecución de planes de respuesta ante contingencias de desastres de cualquier índole, así como la validación de identidad en plataformas gubernamentales, por citar algunos casos. Por tanto, imponer una restricción bajo las condiciones que propone el proyecto de ley, sin distinguir roles o funciones específicas, comprometería la operatividad del sistema financiero y frenaría los procesos de digitalización que buscan, precisamente, ofrecer una atención más ágil y segura al ciudadano.

Consideramos que cualquier restricción de esta naturaleza debe abordarse bajo un principio de proporcionalidad, tomando en cuenta los diversos niveles de exposición al riesgo y las necesidades técnicas de cada trabajador en su puesto de trabajo. En atención a ello, nos

permitimos alcanzar los comentarios formulados por nuestros asociados, orientados a enriquecer el análisis normativo para su consideración en el proceso de evaluación correspondiente.

Agradeciendo de antemano la atención que brinde a la presente, quedamos a su disposición para ampliar los argumentos aquí presentados.

Muy atentamente,



MARTIN NARANJO LANDERER
Presidente Consejo Directivo
ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ

Se adjunta:

- Anexo I: Comentarios al Proyecto de Ley N° 13342/2025-CR

ANEXO 1

Comentarios al Proyecto de Ley N° 13342-2025- CR que prohíbe el uso de celulares y medios digitales por parte de los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos

TEMA	COMENTARIO
<p>Segmentación de roles y funciones</p>	<p>Con el fin de asegurar que la iniciativa guarde coherencia con la operatividad del sector, consideramos pertinente delimitar el alcance del término “<i>trabajadores de atención directa al usuario</i>”, dado que las entidades financieras operan a través de canales presenciales y no presenciales, una restricción como la propuesta solo sería proporcional si se circunscribe exclusivamente al personal de ventanilla con acceso a operaciones de efectivo en tiempo real.</p> <p>Resulta necesario advertir que incluir en la prohibición a perfiles de trabajadores que cumplen roles de orientación a los usuarios, gerencia o asesoría comercial que realizan una atención directa al usuario, no contribuiría a mitigar los riesgos de seguridad que el proyecto identifica; por el contrario, dificultaría el cumplimiento de su labor ya que estos perfiles requieren herramientas tecnológicas necesarias para la prospección y el servicio al cliente, no limitándose al uso de los sistemas de la entidad.</p> <p>Asimismo, no contar con una delimitación clara de los alcances de la restricción generaría incertidumbre operativa en los “<i>contact centers</i>” y áreas de soporte que desarrollan sus actividades en la modalidad “<i>home office</i>” o teletrabajo, donde la fiscalización del uso de dispositivos personales es materialmente imposible.</p>
<p>Continuidad Operativa y Gestión de Crisis</p>	<p>Resulta imperativo considerar que, en el ecosistema financiero actual, los dispositivos móviles han dejado de ser herramientas de uso exclusivamente personal para convertirse en terminales operativos críticos. La integración de plataformas como “<i>WhatsApp Business</i>” en los modelos de atención oficial de las entidades demuestra que estos dispositivos son nodos esenciales de la arquitectura de servicio al usuario.</p> <p>Desde una perspectiva de Gestión de Riesgos, una prohibición genérica e indiferenciada podría vulnerar la Continuidad del Negocio de las empresas del sistema financiero. Ante escenarios de crisis, desastres naturales o</p>

	<p>incidentes de seguridad física, los protocolos de comunicación de emergencia dependen de la ubicuidad y disponibilidad inmediata de estos medios.</p> <p>Restringir el acceso a estas herramientas no solo inhabilitaría la capacidad de respuesta oportuna del personal administrativo y comercial, sino que, en un sentido más crítico, podría comprometer la integridad física de los colaboradores y usuarios al desarticular los canales de evacuación y asistencia inmediata previstos en los planes de contingencia institucionales.</p>
Definir la naturaleza de los dispositivos	<p>Resulta indispensable diferenciar entre dispositivos de uso personal y el equipamiento tecnológico corporativos (smartphones, tablets y laptops provistos por la entidad). Estos últimos constituyen el núcleo de la infraestructura de transformación digital del sector financiero por lo que restringir su uso desvirtuaría la estrategia de desmaterialización de procesos, afectando directamente la capacidad de los asesores para la vinculación de clientes (<i>"onboarding"</i>), la gestión de biometría y la agilización de la atención en las agencias.</p> <p>De igual modo, consideramos que la norma debe excluir explícitamente el uso de dispositivos de asistencia médica y salud. Limitar el acceso a equipos de monitoreo (como lectores de glucosa o alertas de salud vinculadas a dispositivos vestibles) no solo vulneraría la seguridad física del trabajador, sino que podría entrar en conflicto con el marco legal de Seguridad y Salud en el Trabajo y la protección de personas con condiciones de salud específicas.</p>
Seguridad mediante la validación de identidad	<p>Restringir el acceso informático exclusivamente a los <i>"sistemas de la entidad"</i> generaría una vulnerabilidad de seguridad. Con el fin de garantizar transacciones seguras en el sistema financiero, el personal debe validar de forma constante la identidad de los usuarios en portales externos oficiales como Migraciones o SUNAT. Limitar el acceso a estas plataformas, al no ser propios de la entidad financiera, impediría realizar las verificaciones necesarias para prevenir el fraude y la suplantación de identidad, obteniendo un resultado opuesto al fin de seguridad que persigue el proyecto.</p>
Marco legal y supervisión	<p>Si bien se delega la supervisión a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (<i>"SBS"</i>), se requiere definir con precisión los protocolos de fiscalización, criterios técnicos de evaluación y procedimientos sancionadores.</p> <p>Asimismo, recomendamos establecer una coordinación previa con la SUNAFIL para prevenir duplicidad de funciones entre ambas entidades públicas pues un mismo hecho para un regulador (SBS) podría constituir un cumplimiento de seguridad financiera; sin embargo, la SUNAFIL podría calificarlo como un acto de hostilidad laboral</p>

	<p>o una vulneración a la intimidad del trabajador. La falta de claridad en este punto genera inseguridad jurídica tanto para el empleador como para el trabajador, exponiendo a las entidades a contingencias laborales.</p>
--	---