



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

Lima, 26 de febrero de 2020

## ***Resolución S.B.S.***

***N° 877-2020***

***La Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones***

### **CONSIDERANDO:**

Que, el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado mediante la Resolución SBS N° 272-2017, incorpora disposiciones que tienen por finalidad que las empresas supervisadas cuenten con una gestión de riesgos y gobierno corporativo adecuados;

Que, mediante el Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, aprobado mediante la Resolución SBS N° 2116-2009, se incluyen disposiciones que las empresas deben cumplir en la gestión efectiva del riesgo operacional;

Que, mediante las circulares G-139-2009, G-164-2012 y G-180-2015, se establecen los criterios mínimos para la gestión de la continuidad del negocio, la obligación de reportar eventos de interrupción significativa de operaciones, y el uso de indicadores clave para la gestión de la continuidad del negocio, respectivamente;

Que, resulta necesario actualizar la normativa sobre gestión de la continuidad del negocio vía la aprobación de un reglamento complementario al Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, tomando en consideración los resultados de las labores de supervisión y de los Ejercicios Sectoriales de Continuidad del Negocio llevados a cabo en los años 2014 y 2017, así como de los estándares y buenas prácticas internacionales sobre la materia, entre los que se encuentran el estándar ISO 22301:2012, sobre los sistemas de gestión de la continuidad del negocio, y la Guía de Buenas Prácticas del *Business Continuity Institute*;

Que, para recoger las opiniones del público, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución sobre la materia en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Seguros, de Riesgos y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 9 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, y el inciso d) del artículo 57° de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, cuyo Texto Único Ordenado es aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, según se indica a continuación:

**“REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Alcance**

- 1.1. El presente Reglamento es de aplicación a las empresas señaladas en los artículos 16 y 17 de la Ley General, así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante empresas.
- 1.2. También es de aplicación al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario, a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), al Fondo MIVIVIENDA S.A., y a las Derramas y Cajas de Beneficios bajo control de la Superintendencia, en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de dichas instituciones.

**Artículo 2. Definiciones**

Para la aplicación del presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones:

- a) Análisis de impacto del negocio: Proceso mediante el cual se evalúan los efectos de un evento de interrupción del negocio para determinar la prioridad con la que se deben recuperar las actividades de la empresa.
- b) Impacto máximo aceptable: Nivel máximo de impacto que puede ser aceptado por la empresa ante la ocurrencia de un evento de interrupción del negocio sobre diversos aspectos, tales como financiero, regulatorio, reputacional, sobre el público y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- c) Objetivo de recuperación de negocio: Nivel mínimo aceptable de operatividad de los productos y servicios a recuperar luego de una interrupción. Puede ser definido en términos de alguna o la combinación de las siguientes variables: canales de atención, volumen de operaciones, volumen de clientes, montos para la atención de operaciones y horarios de atención.
- d) Periodo máximo tolerable de interrupción (PMTI): Periodo luego del cual una interrupción alcanza alguno de los niveles de impacto máximos aceptables.
- e) Punto único de falla: Fuente o camino único de un servicio, actividad y/o proceso para el cual no existe una alternativa y cuya pérdida o falla pueda ocasionar una interrupción.
- f) Punto objetivo de recuperación (POR): Nivel máximo de información que se podría perder como resultado de una interrupción en los servicios de tecnologías de la información. Se representa en unidades de tiempo.
- g) Tiempo objetivo de recuperación (TOR): Tiempo establecido por la empresa para reanudar operaciones, en caso de ocurrencia de una interrupción. Es menor al PMTI.

**Artículo 3. Sistema de gestión de la continuidad del negocio**

- 3.1. El sistema de gestión de la continuidad del negocio es el componente de la gestión integral de riesgos que busca asegurar la capacidad de la empresa para continuar operando a niveles previamente establecidos, ante la ocurrencia de una interrupción.
- 3.2. El sistema de gestión de la continuidad del negocio implica, cuando menos, las siguientes fases:
  - i) Entendimiento de la organización; ii) diseño de la estrategia de continuidad; iii) implementación de la estrategia de continuidad; iv) plan de pruebas; v) capacitación; y, v) revisión y actualización.



**Artículo 4. Proporcionalidad del sistema de gestión de la continuidad del negocio**

- 4.1. El sistema de gestión de la continuidad del negocio de la empresa debe ser proporcional al tamaño, la naturaleza y la complejidad de sus operaciones.
- 4.2. Las disposiciones referidas al sistema general de gestión de la continuidad del negocio y los reportes de interrupción de operaciones, descritas en los Subcapítulos I y IV del Capítulo II, respectivamente, son de aplicación obligatoria a las siguientes empresas:
- a) Empresa Bancaria;
  - b) Empresa Financiera;
  - c) Caja Municipal de Ahorro y Crédito - CMAC;
  - d) Caja Municipal de Crédito Popular - CMCP;
  - e) Caja Rural de Ahorro y Crédito - CRAC;
  - f) Empresa de Seguros y/o Reaseguros;
  - g) Empresa de Transporte, Custodia y Administración de Numerario;
  - h) Administradora Privada de Fondos de Pensiones;
  - i) <sup>1</sup>
  - j) Empresa Emisora de Dinero Electrónico;
  - k) El Banco de la Nación;
  - l) Empresa de Crédito con autorización para operar con dinero electrónico, tarjetas de crédito o que brinden servicios de pagos interoperables<sup>2</sup>.
- 4.3. Las disposiciones referidas al sistema simplificado de gestión de la continuidad del negocio, descritas en el Subcapítulo II del Capítulo II, son de aplicación obligatoria a las siguientes empresas:
- a) Banco de Inversión;
  - b) Empresa de Créditos<sup>3</sup>;
  - c) Empresa de Transferencia de Fondos;
  - d) Derrama y Caja de Beneficios bajo control de la Superintendencia;
  - e) La Corporación Financiera de Desarrollo –COFIDE;
  - f) El Fondo MIVIVIENDA S.A.;
  - g) El Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria –FOGAPI; y,
  - h) El Banco Agropecuario.
- 4.4. Las empresas señaladas en el Artículo 1 no listadas en los párrafos 4.2 o 4.3 anteriores, podrán establecer un sistema de gestión de la continuidad de negocio conforme a las disposiciones del presente reglamento.

**Artículo 5. Políticas para la gestión de la continuidad del negocio**

- 5.1. Las políticas para la gestión de la continuidad del negocio deben ser aprobadas por el directorio, y considerar cuando menos lo siguiente:
- a) Encontrarse alineadas a los objetivos estratégicos de la empresa;
  - b) Proveer un marco para establecer y alcanzar los objetivos de la gestión de la continuidad del negocio; y,
  - c) Establecer los impactos máximos aceptables ante la ocurrencia de una interrupción, los cuales deben ser considerados para el análisis de impacto del negocio.
- 5.2. Las políticas deben ser revisadas periódicamente a fin de asegurar que se encuentren alineadas a los objetivos y la estructura organizativa de la empresa.

<sup>1</sup> Literal eliminado por la Resolución SBS N° 814-2025 publicada el 10/03/2025.

<sup>2</sup> Literal incorporado por la Resolución SBS N° 814-2025 publicada el 10/03/2025.

<sup>3</sup> Literal sustituido por la Resolución SBS N° 814-2025 publicada el 10/03/2025.



**Artículo 6. Responsable de la gestión de la continuidad del negocio**

- 6.1 La gestión de la continuidad de negocio puede ser desempeñada por una unidad especializada o asignada a otra unidad de la empresa, atendiendo al tamaño, la naturaleza y la complejidad de sus operaciones.
- 6.2 La unidad a cargo de la gestión de la continuidad del negocio tiene las siguientes responsabilidades respecto a dicha gestión:
- a) Proponer políticas;
  - b) Desarrollar procedimientos y metodologías apropiados;
  - c) Apoyar y asistir a las unidades de la empresa en la implementación de las políticas, procedimientos y metodología desarrollados;
  - d) Asegurar que la gestión se integre a la gestión de riesgos de la empresa;
  - e) Asegurar que el directorio, la gerencia general y el comité de riesgos tomen conocimiento de los aspectos relevantes de la gestión, para una oportuna toma de decisiones;
  - f) Asegurar que el desarrollo de las actividades referidas a la gestión sea aprobado por las instancias correspondientes; y,
  - g) Identificar las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión.

**CAPITULO II**  
**SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**SUBCAPÍTULO I**  
**SISTEMA GENERAL DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**Artículo 7. Entendimiento de la organización**

- 7.1 La empresa debe efectuar un análisis de impacto del negocio y una evaluación de riesgos que podrían causar una interrupción del negocio, cuyos resultados deben ser aprobados por el comité de riesgos e informados al directorio.
- 7.2 El análisis de impacto del negocio debe incluir lo siguiente:
- a) Un inventario de los productos o servicios entregados a personas – naturales o jurídicas – o entes jurídicos, que puedan verse afectados por la interrupción de las actividades de la empresa, incluyendo en dicho inventario a las obligaciones que se mantengan con dichas personas o entes;
  - b) Una evaluación, a través del tiempo, de los impactos financiero, regulatorio y reputacional, en el público y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos que podrían generarse como resultado de interrumpir la entrega de los productos y servicios, con el objetivo de determinar el PMTI y el TOR;
  - c) La definición de los productos y servicios priorizados, en atención al PMTI y TOR correspondientes, así como la identificación de los procesos que los soportan; y,
  - d) La estimación de los recursos propios y/o provistos por terceros, necesarios para la ejecución de los productos y servicios priorizados, y que incluyen al personal con capacidades técnicas, los procedimientos, información, tecnología e infraestructura.
- 7.3 La evaluación de riesgos que podrían causar una interrupción del negocio debe incluir cuando menos lo siguiente:
- a) Identificación de los puntos únicos de falla;
  - b) Escenario en los que los recursos necesarios, propios y/o provistos por terceros, no se encuentren disponibles; y,
  - c) La exposición a riesgos relacionada a la ubicación geográfica de sus instalaciones y la de aquellos proveedores cuya falla o indisponibilidad podría afectar la continuidad de las operaciones de la empresa.



- 7.4 Las metodologías para desarrollar el análisis de impacto del negocio y la evaluación de riesgos que podrían causar una interrupción del negocio deben ser consistentes con aquellas usadas para la gestión del riesgo operacional. Cabe precisar que los riesgos que podrían causar una interrupción deben ser considerados como parte de la gestión del riesgo operacional de la empresa.

#### **Artículo 8. Diseño de la estrategia de continuidad**

- 8.1 La empresa debe diseñar estrategias que permitan asegurar la continuidad en la entrega de los productos y servicios priorizados a que hace referencia el literal c) del párrafo 7.2 del Artículo 7.
- 8.2 Dichas estrategias de continuidad deben ser aprobadas por el directorio y deben considerar lo siguiente:
- a) La factibilidad técnica, los TORs y los recursos necesarios para su implementación;
  - b) Un análisis de escenarios que incluya la falla o indisponibilidad de los bienes o servicios brindados por terceros;
  - c) Contar con más de un centro de procesamiento de datos con perfiles de riesgo distintos, de modo que posibles eventos de interrupción no los afecten de manera simultánea;
  - d) <sup>4</sup>
  - e) Las instalaciones destinadas a la recuperación de los procesos que soportan los productos y servicios priorizados deben cumplir con las políticas y los protocolos de seguridad establecidos por la empresa;
  - f) En caso los centros de procesamiento de datos se encuentren en la misma ciudad, contar con un análisis realizado por un tercero independiente y especializado, en donde se analice si los centros de procesamiento de datos se verán o no afectados por un mismo evento de interrupción, considerando la ubicación geográfica, el suelo, la infraestructura y la accesibilidad de cada centro;<sup>5</sup>
  - g) El análisis a que se hace referencia en el anterior literal f) debe actualizarse periódicamente o ante cambios en alguna de las características señaladas; y,
  - h) Los resultados del análisis dispuesto en el literal f) junto a las propuestas de actividades requeridas para cumplir con lo indicado en el literal c) anterior, deben ser presentados al directorio.

#### **Artículo 9. Implementación de la estrategia de continuidad**

- 9.1 La empresa debe implementar las estrategias de continuidad aprobadas. Para este fin, debe desarrollar planes de gestión de crisis, de continuidad de los productos y servicios priorizados, de recuperación de los servicios de tecnología de información, y de emergencia.
- 9.2 El plan de gestión de crisis describe la estructura organizativa y los procedimientos aplicables en situación de crisis, incluyendo lo siguiente:
- a) Criterios de activación y desactivación;
  - b) Conformación del comité de crisis de nivel estratégico;
  - c) Lineamientos para la toma de decisiones;
  - d) Roles y responsabilidades durante la crisis;
  - e) Esquema de comunicación entre los miembros del comité de crisis; y,
  - f) Lineamientos para la comunicación con aquellas personas – naturales o jurídicas – y entes jurídicos, que pudieran verse afectados por la interrupción de las actividades de la empresa.
- 9.3 El plan de continuidad de los productos y servicios priorizados describe los aspectos necesarios para el despliegue de las estrategias que permitan asegurar la continuidad en la entrega de dichos productos y servicios, y debe incluir lo siguiente:

<sup>4</sup> Literal eliminado por la Resolución SBS N° 3601-2021 publicada el 29/11/2021.

<sup>5</sup> Literal modificado por la Resolución SBS N° 3601-2021 publicada el 29/11/2021.



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- a) Criterios de activación y desactivación;
  - b) Roles y responsabilidades de los involucrados; y,
  - c) Descripción de los procedimientos y recursos necesarios para recuperar los productos y servicios; y,
  - d) Descripción de los procedimientos y recursos necesarios para realizar el retorno a la operación normal de los productos y servicios.
- 9.4 El plan de recuperación de los servicios de tecnología de información (TI) describe los aspectos necesarios para el despliegue de las estrategias aprobadas para recuperar los servicios de TI. Dicho plan debe contemplar los siguientes aspectos:
- a) Criterios de activación y desactivación;
  - b) Conformación del equipo a cargo de la recuperación de los servicios de TI, los cuales deben incluir a los proveedores que soporten dichos servicios de TI;
  - c) Roles y responsabilidades;
  - d) Descripción de los procedimientos y recursos necesarios para recuperar los servicios de TI; y
  - e) Descripción de los procedimientos y recursos necesarios para realizar el retorno a la operación normal de los servicios de TI.
- 9.5 El plan de emergencia describe los aspectos necesarios para salvaguardar la integridad física del personal y público en general en las instalaciones de la empresa.

### **Artículo 10. Plan de pruebas**

- 10.1 Las pruebas de continuidad deben asegurar el cumplimiento de los objetivos de la gestión de la continuidad del negocio.
- 10.2 La empresa debe planificar y ejecutar anualmente pruebas de los planes de gestión de crisis, de la continuidad del negocio, de recuperación de los servicios de tecnología de información, y de emergencia.
- 10.3 En caso de contar con múltiples estrategias para asegurar la continuidad de los productos y servicios priorizados, la empresa debe probar todas ellas en un periodo no mayor a tres años.
- 10.4 La empresa debe elaborar informes sobre la ejecución de pruebas que incluyan la siguiente información: objetivos y metas de la prueba; características, alcance y escenario; resultados obtenidos y oportunidades de mejora; y, planes de acción a implementar.
- 10.5 La Superintendencia puede establecer escenarios específicos a considerar para las pruebas a ejecutarse en un determinado periodo.

### **Artículo 11. Capacitación y cultura organizacional**

La empresa debe asegurar el conocimiento necesario y el compromiso con la gestión de la continuidad del negocio en todos los niveles de la organización. Para ello, la empresa debe considerar los siguientes aspectos:

- a) Diseñar e implementar programas de capacitación dirigidos a los diferentes niveles organizacionales, de acuerdo a las funciones y responsabilidades asignadas dentro del sistema de gestión de la continuidad del negocio; y,
- b) Diseñar y ejecutar actividades que integren la gestión de la continuidad del negocio a la cultura organizacional de la empresa.

### **Artículo 12. Revisión y actualización**

La empresa debe revisar el sistema de gestión de la continuidad del negocio periódicamente o ante nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático. Para dicho efecto, debe establecer políticas para su revisión periódica y lineamientos que permitan identificar situaciones que ameriten su actualización.



## **SUBCAPÍTULO II**

### **SISTEMA SIMPLIFICADO DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

#### **Artículo 13. Sistema simplificado de gestión de la continuidad del negocio**

El sistema simplificado de gestión de la continuidad del negocio debe considerar lo siguiente:

1. Entendimiento de la organización.- La empresa debe priorizar los productos y servicios, y definir los TOR. Los resultados de dichas actividades deben ser aprobados por el comité de riesgos e informados al directorio.
2. Diseño de la estrategia de continuidad.- El directorio debe aprobar las estrategias que permitan asegurar la continuidad en la entrega de los productos y servicios priorizados. En el caso de la recuperación de servicios de TI, la empresa debe implementar un centro de procesamiento de datos alterno que soporte los productos y servicios priorizados.
3. Implementación de la estrategia de continuidad.- Las estrategias aprobadas deben ser documentadas en planes que permitan su despliegue. Dichos planes deben considerar los siguientes aspectos:
  - a) Conformación de un comité de crisis, criterios para su activación y definición de lineamientos para la toma de decisiones en situación de crisis;
  - b) Procedimientos y recursos para recuperar la entrega de los productos y servicios priorizados;
  - c) Procedimientos y recursos para recuperar los servicios de TI; y,
  - d) Procedimientos para gestionar situaciones de emergencia.
4. Plan de pruebas.- La empresa debe ejecutar pruebas anuales de sus planes. Dichas pruebas deben asegurar la validación de la totalidad de estrategias de continuidad del negocio en un periodo no mayor a dos años.
5. Capacitación y cultura organizacional.- La empresa debe asegurar que su personal tenga los conocimientos suficientes para cumplir con los roles asignados como parte de la gestión de la continuidad del negocio.
6. Revisión y actualización.- La empresa debe revisar periódicamente o ante nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático, su gestión de la continuidad del negocio.

## **SUBCAPÍTULO III**

### **DISPOSICIONES ADICIONALES APLICABLES A EMPRESAS CON CONCENTRACIÓN DE MERCADO**

#### **Artículo 14. Empresa con concentración de mercado<sup>6</sup>**

- 14.1 De manera complementaria a las disposiciones contenidas en los subcapítulos I o II, la empresa sujeta a requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo por concentración de mercado, de acuerdo con lo señalado en el Reglamento para el Requerimiento de Colchones de Conservación, por Ciclo Económico y por Riesgo por Concentración de Mercado, debe cumplir las siguientes disposiciones como parte de su gestión de la continuidad del negocio:
- a) Considerar para el diseño de las estrategias de continuidad, el cumplimiento de los objetivos de recuperación de negocio, los POR y los TOR. En caso de los productos pasivos, se debe asegurar un TOR no mayor a tres (3) horas en situaciones de contingencia que afecte a la empresa de manera individual;<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Artículo modificado por la Resolución SBS N° 3955-2022, publicada el 27/12/2022, vigente a partir del 01/01/2023.

<sup>7</sup> Literal sustituido por la Resolución SBS N° 814-2025, publicada el 10/03/2025, cuya vigencia es a partir del 01/06/2025 con excepción del Banco de la Nación. Para el Banco de la Nación, la vigencia es a partir del 01/01/2026.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

- b) Incorporar como parte de los productos y servicios priorizados, aquellos cuya indisponibilidad afectaría a otras empresas del sistema financiero, del sistema de seguros o del sistema privado de administración de fondos de pensiones;
- c) Asegurar que los centros de procesamiento de datos alternos permitan la recuperación de todos los productos y servicios priorizados, con el fin de cumplir los objetivos de recuperación de negocio, los TORs y los PORs;
- d) Asegurar la recuperación de aquellas oficinas y/o agencias previamente identificadas como prioritarias;
- e) Identificar el tiempo máximo de operación en situación de contingencia luego de una interrupción;
- f) Sustentar, mediante una evaluación de riesgos, que al menos una de las instalaciones destinadas a la recuperación de los productos y servicios priorizados se encontraría disponible ante la ocurrencia de un evento;
- g) Implementar estrategias alternativas para la identificación de clientes, que permitan entregar los productos y servicios priorizados ante situaciones de fuerza mayor que impida contar con documentos de identificación empleados en operación normal;
- h) Designar a los miembros principales y alternos para el comité de crisis, buscando maximizar la probabilidad de contar con al menos uno de ellos;
- i) Implementar un medio de comunicación alternativo a la comunicación tradicional, a fin de asegurar la comunicación con el personal crítico y aquellos que pueden verse afectados por la interrupción de las actividades de la empresa, en caso dicha comunicación falle;
- j) Implementar protocolos para la comunicación a través del medio de comunicación alternativo, los cuales deben contemplar la comunicación interna, así como con autoridades, proveedores y todos aquellos que pueden verse afectados por la interrupción de las actividades de la empresa;
- k) Realizar capacitaciones periódicas sobre los protocolos de comunicación en crisis y el uso de los mecanismos de comunicación alterna; y
- l) Implementar redes de comunicaciones de datos redundantes, buscando mitigar los puntos únicos de falla.

14.2 En caso de empresas sujetas a requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo por concentración de mercado que pertenezcan a un mismo grupo económico, de acuerdo con la definición contemplada en las Normas Especiales sobre Vinculación y Grupo Económico aprobadas por la Resolución SBS N° 5780-2015 o norma que las sustituya, las disposiciones descritas en el párrafo 14.1 son aplicables únicamente a aquella empresa del grupo económico que tenga el mayor nivel de activos.

#### **SUBCAPÍTULO IV**

#### **REPORTES DE INTERRUPCIÓN DE OPERACIONES**

##### **Artículo 15. Información de eventos de interrupción significativa de operaciones<sup>8</sup>**

15.1 La empresa debe informar a la Superintendencia la ocurrencia de un evento de interrupción significativa de operaciones, en cuanto tome conocimiento y dentro de un plazo máximo de un (01) día hábil. Para tal efecto, se entiende como evento de interrupción significativa de operaciones un evento que implique cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) La suspensión en la entrega de los productos y servicios priorizados por un tiempo mayor a los respectivos TOR; o,

---

<sup>8</sup> Sumilla modificada por la Resolución SBS N° 814-2025, publicada el 10/03/2025.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

- b) La activación del plan de gestión de crisis al que hace referencia el párrafo 9.2 del Artículo 9.
- 15.2 Adicionalmente, y sin perjuicio de lo anterior, las empresas bancarias, las empresas financieras, las CMAC, la CMCP, y las CRAC, deben informar a la Superintendencia la ocurrencia de los siguientes eventos:
- a) La suspensión en la entrega de los productos y servicios priorizados por un tiempo igual o mayor a cuatro horas.
  - b) La interrupción en cualquiera de los canales de atención que se mantenga durante un periodo igual o mayor a cuatro horas. En el caso de los canales presenciales, se debe considerar la indisponibilidad del 25% de los puntos de atención a nivel nacional.
- La información sobre estos eventos debe ser remitida en un plazo máximo de 5 horas desde su inicio, siempre que ocurra entre las 07:00 am y las 04:00 pm. Si el incidente ocurre fuera de dicho horario, el reporte deberá realizarse a más tardar al inicio de la jornada hábil más próxima.<sup>9</sup>
- 15.3 En el caso de las empresas con concentración de mercado, según lo descrito en el Artículo 14, estas deben informar a la Superintendencia la ocurrencia de los siguientes eventos:
- a) La suspensión en la entrega de productos y servicios priorizados por un tiempo igual o mayor a 1 hora.
  - b) La interrupción en cualquiera de los canales de atención que se mantenga durante un periodo igual o mayor a 1 hora. En el caso de los canales presenciales se debe considerar la indisponibilidad del 25% de los puntos de atención a nivel nacional.
- La información sobre estos eventos debe ser remitida en un plazo máximo de 2 horas desde su inicio, siempre que ocurra entre las 07:00 am y las 04:00 pm. Si el incidente ocurre fuera de dicho horario, el reporte deberá realizarse a más tardar al inicio de la jornada hábil más próxima.<sup>10</sup>
- 15.4 La información a remitir debe incluir una descripción general del evento ocurrido y debe ser realizada al correo electrónico: [continuidad@sbs.gob.pe](mailto:continuidad@sbs.gob.pe) o, en caso la empresa no tuviera acceso a dicho correo debido a la ocurrencia del evento de interrupción, se debe buscar medios alternativos de comunicación en la medida de lo posible.
- 15.5 Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la ocurrencia del evento de interrupción informado a la Superintendencia, la empresa debe remitir un informe detallado en que se explique las razones de la falla, la duración, las líneas de negocio, productos y servicios afectados, según sea el caso, las medidas tomadas para superar el evento, y la situación existente a la fecha de reporte.

**Artículo 16. Indicadores de la gestión de la continuidad del negocio**

- 16.1 La empresa debe implementar indicadores para monitorear la gestión de la continuidad del negocio.
- 16.2 La empresa debe reportar trimestralmente a la Superintendencia los indicadores señalados el Anexo 1 de la presente norma. Los reportes deben ser remitidos a través del "Sub módulo de Captura y Validación Externa" (SUCAVE), dentro de los quince (15) días calendario siguientes al cierre del periodo objeto de reporte. Los formatos de los reportes y sus notas metodológicas se publican en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

<sup>9</sup> El inciso 15.2.b) es modificado por la Resolución SBS N° 3601-2021, publicada el 29/11/2021. Posteriormente, el párrafo 15.2 es sustituido por la Resolución SBS N° 814-2025, publicada el 10/3/2025.

<sup>10</sup> El párrafo 15.3 es sustituido por la Resolución SBS N° 814-2025, publicada el 10/3/2025.

**SUBCAPÍTULO V**  
**DISPOSICIONES DE RESILIENCIA OPERACIONAL EN CANALES DIGITALES DE**  
**EMPRESAS DE OPERACIONES MÚLTIPLES<sup>11</sup>**

**Artículo 17. Alcance<sup>12</sup>**

Las disposiciones descritas en el presente subcapítulo son de aplicación de las empresas señaladas en los literales a), b), c), d), e) y k) del párrafo 4.2 que cuenten con canales digitales implementados.

**Artículo 18. Gestión de la continuidad del negocio en canales digitales<sup>13</sup>**

18.1 Como parte de la etapa de “entendimiento de la organización” descrita en el artículo 7, la empresa debe:

- a) Identificar los productos y servicios priorizados ofrecidos a través de canales digitales y establecer un TOR para cada uno de ellos.
- b) Gestionar de forma específica y detallada los riesgos que puedan interrumpir las operaciones en sus canales digitales. Esta evaluación debe incluir la identificación de los componentes tecnológicos cuyo fallo pueden afectar significativamente la continuidad de los productos y servicios priorizados ofrecidos a través de dichos canales.
- c) Establecer expresamente las características y condiciones normales bajo las cuales se ofrecen los productos y servicios priorizados en cada canal digital, las cuales deben ser aprobadas por el Directorio o Comité de Riesgos. Estas características deben ser definidas y monitoreadas por cada producto y servicio priorizado ofrecido a través de canales digitales.

18.2 La empresa debe implementar estrategias y planes para prevenir, mitigar el impacto y contener eventos que interrumpan prestación de productos y servicios priorizados a través de canales digitales, así como para restablecer dichos servicios dentro de los plazos y condiciones establecidos. Estas estrategias deben contemplar:

- a) Implementar un sistema de monitoreo para supervisar el funcionamiento de los canales digitales que ofrecen productos y servicios priorizados, de modo que permita identificar cualquier desviación respecto a los niveles normales establecidos para cada producto o servicio.
- b) Implementar canales o esquemas de atención alternativos en caso de interrupción de los canales digitales a través de los que se ofrecen productos y/o servicios priorizados.
- c) Como parte del plan de recuperación de los servicios de tecnología de información (TI) mencionado en el párrafo 9.4, la empresa debe desarrollar protocolos para atender fallas tecnológicas y las interrupciones resultantes en la provisión de productos y servicios priorizados en canales digitales, de modo que aseguren su restablecimiento a niveles normales en los TOR establecidos.
- d) Como parte de los lineamientos de comunicación a los que se hace referencia en el literal f) del párrafo 9.2, la empresa debe desarrollar disposiciones que garanticen la comunicación oportuna de: i) incidentes o fallas significativas a los grupos de interés, incluidos los usuarios; y ii) los canales alternativos disponibles para continuar realizando operaciones.

18.3 Como parte del plan de pruebas mencionado en el artículo 10, la empresa debe realizar anualmente pruebas para verificar la efectividad de las estrategias establecidas para garantizar la continuidad de los productos y servicios priorizados a través de canales digitales.

---

<sup>11</sup> Subcapítulo incorporado por la Resolución SBS N° 814-2025, publicado el 10/3/2025.

<sup>12</sup> Artículo cuya vigencia a partir del 01/06/2025 para las empresas con concentración de mercado con excepción del Banco de la Nación. Para el Banco de la Nación y el resto de las empresas, la vigencia es a partir del 01/01/2026.

<sup>13</sup> Con vigencia a partir del 01/01/2026.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

- 18.4 La empresa debe mantener un registro centralizado de todos los eventos que hayan ocasionado la interrupción de la provisión de productos y servicios priorizados a través de canales digitales por un plazo mayor a 30 minutos, continuos o intermitentes. Este registro debe contener, como mínimo, los siguientes campos:
- a) Fecha y hora de inicio del evento y del restablecimiento a operaciones normales.
  - b) Descripción del evento, la falla y sus causas.
  - c) Productos y servicios afectados.
  - d) Canales afectados.
  - e) Proveedores involucrados, de ser el caso.
  - f) Responsable de la gestión del incidente.

**Artículo 19. Precisiones para asegurar la resiliencia operacional de principales canales digitales<sup>14</sup>**

- 19.1 Las disposiciones de este artículo son aplicables a las empresas que cuenten con los siguientes canales digitales: banca por internet, aplicativo móvil o billeteras digitales; a través de los cuales ofrezcan servicios de transferencias intrabancarias, interbancarias, pagos interoperables, pago de planillas empresariales o a proveedores.
- 19.2 La empresa debe definir las características y condiciones bajo las cuales se ofrecen los servicios de transferencias, pagos interoperables, pago de planillas y pago a proveedores a través de los canales digitales indicados en el párrafo anterior a personas naturales y empresas, de acuerdo con la estructura de los Reportes CD-A y CD-B del Anexo 2, respectivamente. Los reportes contienen los nombres de los canales digitales, información general sobre las condiciones normales bajo las cuales operan (horario de disponibilidad, disponibilidad diaria mínima, tiempo de latencia de ingreso e interrupciones programadas) y bajo las cuales se ofrecen productos y/o servicios a través de estos (TOR, horario de servicio, disponibilidad diaria mínima, tiempo de latencia de operaciones, interrupciones programadas), y los canales alternativos en caso de contingencia. Los formatos de los reportes indicados en el presente párrafo se adjuntan a la presente norma y se publican en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS y sus normas modificatorias.
- 19.3 Los Reportes CD-A y CD-B deben ser aprobados y gestionados conforme a lo dispuesto en el inciso c) del párrafo 18.1. Los reportes, junto con la constancia de su aprobación o ratificación anual, deben enviarse a la Superintendencia a través del aplicativo Mesa de Partes Virtual ubicado en el Portal del Supervisado, a más tardar el 31 de marzo de cada año. En caso de modificaciones, los reportes deben enviarse en un plazo máximo de siete (07) días posteriores al cambio realizado. La Superintendencia puede instruir mediante oficio múltiple el uso de un mecanismo alternativo al citado anteriormente para la remisión de información a que se refiere el presente párrafo.
- 19.4 Los servicios de transferencias, pagos interoperables, pago de planillas y pago a proveedores otorgados mediante los siguientes canales digitales: banca por internet, aplicativo móvil y billeteras digitales, son servicios que requieren una recuperación prioritaria en caso de interrupción. Por lo tanto, deben considerar un TOR no mayor a tres (03) horas para empresas con concentración de mercado y cinco (05) horas para las demás empresas.
- 19.5 Las empresas deben ejecutar pruebas anuales para verificar el cumplimiento de los TOR de los servicios de transferencias, pagos interoperables, pago de planillas y pago a proveedores desde

---

<sup>14</sup> Con vigencia a partir del 01/6/2025 para las empresas con concentración de mercado con excepción del Banco de la Nación. Para el Banco de la Nación y el resto de las empresas, la vigencia es a partir del 01/01/2026.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

banca por internet, aplicativo móvil o billeteras digitales. Los informes de resultados de estas pruebas, que deben incluir las lecciones aprendidas resultantes de su ejecución, deben ser remitidos a la Superintendencia como parte del informe anual de la gestión del riesgo operacional (IG-ROp), mencionado en el artículo 15 del Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, aprobado mediante Resolución SBS N° 2116-2009 y sus modificatorias.

- 19.6 Los servicios de transferencias intrabancarias, interbancarias, pagos interoperables, pago de planillas empresariales y pago a proveedores ofrecidos a través de los siguientes canales digitales: banca por internet, aplicativo móvil y billeteras digitales, no pueden verse interrumpidos, dentro del horario comprendido entre las 06:00 am y las 10:00 pm por un periodo mayor a tres (03) horas para empresas con concentración de mercado, y cinco (05) horas para las demás empresas. Este tiempo máximo se aplica tanto a interrupciones continuas como acumuladas dentro de ese rango horario en un mismo día. Esta exigencia aplica a interrupciones no programadas o a aquellas derivadas de fallas operativas.
- 19.7 Las estrategias de continuidad deben contemplar el desarrollo de procedimientos que permitan, en caso de interrupciones, continuar ofreciendo los servicios de transferencias, pagos interoperables, pago de planillas y pago a proveedores; y/o permitir que los usuarios puedan disponer del dinero de sus depósitos a través de otros esquemas o canales.

### DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

**Primera.-** Sin perjuicio de lo señalado en el Artículo 4, la Superintendencia puede requerir que una empresa, que cumple con lo dispuesto en el párrafo 4.3 del Artículo 4, cumpla con las disposiciones señaladas en el párrafo 4.2 de dicho artículo.<sup>15</sup>

**Segunda.-** En el caso de las empresas señaladas en los literales a, b, c, d, e, j, k y l del Artículo 4.2, el diseño de estrategias de continuidad debe asegurar que la información correspondiente a las operaciones de todos los productos pasivos cumpla con un POR igual a cero.<sup>16</sup>

**Tercera.-** Se debe entender por interrupción en canales digitales cualquier impedimento, ya sea total o parcial, que afecte la prestación de productos o servicios priorizados a través de estos. La degradación de los niveles de servicio en dichos canales, cuando genere un impacto significativo en los usuarios, en algún sector económico, en el cumplimiento de compromisos legales o regulatorios o en la reputación de la empresa, es considerada un impedimento parcial para la prestación de servicios.<sup>17</sup>

**Cuarta.-** Las empresas mencionadas en el párrafo 19.1 del artículo 19, que ofrezcan servicios de pagos interoperables, deben remitir a la Superintendencia, a través del aplicativo Mesa de Partes Virtual ubicado en el Portal del Supervisado, los siguientes anexos, que forman parte del Reglamento

<sup>15</sup> Disposición final y complementaria modificada por la Resolución SBS N° 3601-2021, publicada el 29/11/2021.

<sup>16</sup> Disposición final y complementaria modificada inicialmente por la Resolución SBS N° 3601-2021, publicada el 29/11/2021. Posteriormente, fue modificada por la Resolución SBS N° 814-2025, publicada el 10/3/2025, estableciendo su vigencia a partir del 1/6/2025 para las empresas con concentración de mercado, con excepción del Banco de la Nación. Para el Banco de la Nación y el resto de las empresas, la vigencia se fijó inicialmente para el 1/1/2026. Sin embargo, mediante la Resolución SBS N° 3231-2025, publicada el 17/9/2025, se postergó la entrada en vigencia para estas últimas, es decir, el Banco de la Nación y el resto de las empresas, hasta el 1/7/2026.

<sup>17</sup> Disposición final y complementaria incorporada por la Resolución SBS N° 814-2025 publicada el 10/03/2025, cuya vigencia es a partir del 01/06/2025 para las empresas con concentración de mercado con excepción del Banco de la Nación. Para el Banco de la Nación y el resto de las empresas, la vigencia es a partir del 01/01/2026.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

de los niveles de calidad de los Servicios de Pago Interoperables provistos por los Proveedores, Acuerdos, Sistemas de Pagos y Proveedores Tecnológicos, aprobado mediante la Circular No. 0009-2024-BCRP o la norma que la sustituya. Estas remisiones deben cumplir con formatos establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú y con la periodicidad que esta entidad determine, incluyendo remisiones adicionales derivadas de subsanaciones:

- a) Anexo 14 – Reporte Mensual de Mantenimientos Ejecutados.
- b) Anexo 15 – Reporte Mensual de Incidentes.
- c) Anexo 16 – Reporte de ANS-RTO.
- d) Anexo 17 – Reporte de Indicadores de Calidad de Servicios.

La Superintendencia puede instruir mediante oficio múltiple el uso de un mecanismo alternativo al citado anteriormente para la remisión de información a que se refiere la presente disposición final y complementaria.<sup>18</sup>

**Quinta.-** El primer envío de los Reportes CD-A y CD-B del Anexo 2 debe ser realizado por las empresas con concentración de mercado a más tardar el 15 de julio de 2025.<sup>19</sup>

**Artículo Segundo.-** Modificar el Artículo 1, primer párrafo del Artículo 7, el Artículo 13 y el primer párrafo del Artículo 15 del Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, aprobado por Resolución SBS N° 2116-2009, conforme a los siguientes textos:

**“Artículo 1°.- Alcance**

*El presente Reglamento es de aplicación a las empresas señaladas en el artículo 16° de la Ley General, así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante empresas.*

*También es de aplicación al Banco de la Nación, el Banco Agropecuario, la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), el Fondo MIVIVIENDA S.A., y las Derramas y Cajas de Beneficios bajo control de la Superintendencia, en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de estas empresas.*

*Las empresas de servicios complementarios y conexos señaladas en el artículo 17° de la Ley General se sujetan, para la gestión de su riesgo operacional, a lo establecido en normas específicas, así como en el artículo 13 del presente Reglamento.”*

**“Artículo 7°.- Responsabilidades de la Gerencia**

*La gerencia general tiene la responsabilidad de implementar la gestión del riesgo operacional conforme a las disposiciones del Directorio para lo cual puede disponer la constitución de los comités que considere pertinentes.*

---

<sup>18</sup> Disposición final y complementaria incorporada por la Resolución SBS N° 814-2025, publicada el 10/03/2025, cuya vigencia es a partir del 01/06/2025 para las empresas con concentración de mercado con excepción del Banco de la Nación. Para el Banco de la Nación y el resto de las empresas, la vigencia es a partir del 01/01/2026.

<sup>19</sup> Disposición final y complementaria incorporada por la Resolución SBS N° 814-2025 publicada el 10/03/2025, cuya vigencia es a partir del 01/06/2025 para las empresas con concentración de mercado con excepción del Banco de la Nación. Para el Banco de la Nación y el resto de las empresas, la vigencia es a partir del 01/01/2026.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

(...)"

**"Artículo 13°.- Gestión de la continuidad del negocio y de la seguridad de la información**

*Como parte de una adecuada gestión del riesgo operacional, la empresa debe implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio conforme a las disposiciones del Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio.*

*Asimismo, la empresa debe contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de su información."*

**"Artículo 15°.- Informe a la Superintendencia**

*La empresa debe presentar a la Superintendencia informes anuales referidos a la gestión del riesgo operacional, a través del aplicativo IG-ROp, el cual se encuentra disponible en el Portal del Supervisado. Dichos informes deben ser remitidos a más tardar el 31 de marzo del año siguiente al año de reporte.*

(...)"

**Artículo Tercero:** Modificar los literales l) y aa) del artículo 2 del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución SBS N° 272-2017, de acuerdo a los siguientes textos:

**"Artículo 2°.- Definiciones y/o referencias**

(...)

**l) Evento.-** *Un suceso o serie de sucesos que puede ser interno o externo a la empresa, originado por la misma causa, que ocurre durante el mismo periodo de tiempo.*

(...)

**aa) Productos.-** *Operaciones y/o servicios brindados por la empresa a sus clientes y usuarios.*

(...)"

**Artículo Cuarto.-** El Anexo N° 1 que contiene los formatos de Indicadores de Riesgo para la Gestión de la Continuidad del Negocio, forma parte del Reglamento para la Gestión de la Continuidad de Negocio aprobado por el Artículo Primero de la presente resolución, y se publica en el Portal Institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

**Artículo Quinto.-**<sup>20</sup> La presente resolución entra en vigencia el 1 de enero de 2022, fecha a partir de la cual quedan sin efecto la Circular N° G-139-2009, Circular N° G- 164-2012, así como la Circular N° G-180-2015, salvo las medidas aprobadas en los incisos 8.2.f, 14.a y 14.c, y en la Segunda Disposición Final y Complementaria del Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio aprobado por el Artículo Primero, las cuales entran en vigencia el 1 de julio de 2022.

**Artículo Sexto.-**<sup>21</sup>

<sup>20</sup> Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 1536-2020, publicada el 08/06/2020 y la Resolución SBS N° 3601-2021 publicada el 29/11/2021

<sup>21</sup> Artículo derogado por la Resolución SBS N° 1536-2020 publicada el 08/06/2020.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**SOCORRO HEYSEN ZEGARRA**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones