



Lima,

«Tipo Expediente Sbs»
N° «Num Expediente Sbs»
El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones,

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución SBS N° 877-2020 se aprobó el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, el cual establece disposiciones que las empresas deben cumplir para la adecuada gestión de la continuidad del negocio;

Que, asimismo, el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio establece que las empresas deben reportar a la Superintendencia la ocurrencia de un evento de interrupción de operaciones;

Que visto el contexto de alta digitalización de los servicios ofrecidos por las empresas del sistema financiero, resulta conveniente establecer en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio nuevas disposiciones relacionadas con la definición y gestión de la continuidad, así como las estrategias para la continuidad operativa de los canales digitales, incluyendo ajustes en los plazos de reporte a la Superintendencia de eventos de interrupción de operaciones;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público sobre lo propuesto, mediante Resolución SBS N° 4276-2024 se dispuso la publicación del proyecto de norma en la sede digital de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Trigésima Segunda Disposición Final y Complementaria 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 normas modificatorias, en adelante Ley General, así como del Decreto Supremo N° 009-2024- JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, 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,

RESUELVE:

Artículo Primero. Modificar el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado mediante Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias, de acuerdo con lo siguiente:

- 1. Derogar el literal i) del párrafo 4.2 del artículo 4 referido a Empresas Emisoras de Tarjetas de Crédito y/o Débito.**



2. Incorporar el literal l) del párrafo 4.2 del artículo 4 de acuerdo con el siguiente texto:

“l) Empresa de Crédito con autorización para operar con dinero electrónico, tarjetas de crédito o que brinden servicios de pagos interoperables.”

3. Sustituir el literal b) del párrafo 4.3 del Artículo 4, de acuerdo con el siguiente texto:

“b) Empresa de Créditos”

4. Sustituir el literal a) del párrafo 14.1 del Artículo 14, de acuerdo con el siguiente texto:

“a) Considerar para el diseño de las estrategias de continuidad, el cumplimiento de los objetivos de recuperación de negocio y los POR además de 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;”

5. Sustituir los numerales 15.2 y 15.3 del artículo 15, de acuerdo con los siguientes textos:

“Artículo 15. Reporte de eventos de interrupción significativa de operaciones

(...)

15.2 Adicionalmente, y sin perjuicio de lo anterior, las empresas bancarias, las empresas financieras, las CMAC, la CMCP, las CRAC y el Banco de la Nación deben reportar a la Superintendencia la ocurrencia de los siguientes eventos dentro de un plazo máximo de 4.5 horas contadas a partir del inicio del evento:

- a) Suspensión en la entrega de los productos y servicios priorizados por un tiempo igual o mayor a cuatro horas.*
- b) Interrupción que se mantenga por un periodo igual o mayor a cuatro horas en cualquier canal de atención. Para los canales presenciales, se debe considerar la indisponibilidad del 25% de los puntos de atención a nivel nacional.*

15.3 Las empresas con concentración de mercado, según lo descrito en el Artículo 14, deben reportar a la Superintendencia la ocurrencia de los siguientes eventos dentro de un plazo máximo de 1.5 horas contadas a partir del inicio del evento:

- a) Suspensión en la entrega de los productos y servicios priorizados por un tiempo igual o mayor a 1 hora.*
- b) Interrupción que se mantenga durante un periodo igual o mayor a 1 hora en cualquiera de los canales de atención. Para los canales presenciales se debe considerar la indisponibilidad del 25% de los puntos de atención a nivel nacional.*

(...)”

6. Incorporar el Subcapítulo V en el Capítulo II, de acuerdo con el siguiente texto:

“SUBCAPÍTULO V

**DISPOSICIONES ADICIONALES APLICABLES A EMPRESAS DE OPERACIONES MÚLTIPLES
Y EMPRESAS QUE EMITEN DINERO ELECTÓNICO QUE OPERAN A TRAVÉS DE CANALES
DIGITALES**

Artículo 17. Alcance

Las disposiciones descritas en el presente subcapítulo son de aplicación de las empresas señaladas en los literales a), b), c), d), e), j), k) y l) del párrafo 4.2 que cuenten con canales digitales implementados según lo descrito en el artículo 18.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

Artículo 18. Canales digitales

18.1. Los canales digitales son aquellos que cumplen con la definición establecida en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado mediante Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatoria, o norma que lo sustituya.

18.2. Los canales digitales que proveen servicios transaccionales son aquellos que permiten a los usuarios, además de consultar saldos, movimientos u operaciones, realizar y aprobar operaciones contra cuentas y tarjetas; realizar transferencias; ingresar solicitudes de productos; realizar cambios en límites de productos y efectuar otros trámites.

18.3. Las empresas deben establecer expresamente las características y condiciones normales bajo las cuales se ofrecen servicios en canales digitales que ofrezcan servicios transaccionales. Dichas características deben incluir, al menos, las siguientes:

- a) Horarios en los que se ofrece el servicio;
- b) Tiempo de latencia para el ingreso y ejecución de operaciones;
- c) Nivel de disponibilidad mínimo esperado y posibles horarios de interrupción programada;
- d) Tipos y alcance de las transacciones permitidas en el canal; y
- e) Canales de atención alternativos en caso de falla o suspensión.

18.4. Las empresas deben identificar los principales productos y servicios ofrecidos a través de canales digitales y establecer TOR para cada uno de ellos, en el marco de la evaluación mencionada en el artículo 7.

18.5. Debe priorizarse la recuperación de al menos un servicio otorgado mediante canal digital que permita a los usuarios disponer del dinero de sus cuentas de depósitos y de dinero electrónico, así como servicios de pago.

Artículo 19. Estrategias para la continuidad operativa de canales digitales

19.1. La empresa debe implementar un sistema de monitoreo del funcionamiento de canales digitales que ofrecen servicios transaccionales, de modo que permita identificar cualquier desviación respecto a los niveles normales establecidos para cada producto o servicio ofrecido por el canal. El sistema debe asegurar el monitoreo del cumplimiento de al menos las condiciones establecidas en el párrafo 18.3.

19.2. Cualquier interrupción en los canales digitales que proveen servicios transaccionales, dentro del horario comprendido entre las 06:00 am y las 10:00 pm, no debe exceder las tres (3) horas para empresas con concentración de mercado y cinco (5) 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.

19.3. En caso de que algún canal digital que provea servicios transaccionales no esté disponible, la empresa debe contar con canales alternativos, ya sean digitales o presenciales, que permitan la entrega de los productos y servicios priorizados mencionados en el artículo 18. En particular, se debe garantizar la reanudación de al menos un servicio que permita a los usuarios disponer del dinero de sus cuentas de depósitos y de dinero electrónico, así como acceder a servicios de pago. Además, la empresa debe comunicar a los usuarios sobre los canales alternativos disponibles para que puedan continuar con sus operaciones.



Artículo 20. Precisiones respecto a la gestión de la continuidad de canales digitales

20.1. *La empresa debe gestionar de forma específica y detallada los riesgos que puedan interrumpir las operaciones en sus canales digitales, como parte de la evaluación requerida en el artículo 7. Para ello, realiza una evaluación exhaustiva de los componentes tecnológicos, tanto internos como de terceros, cuya falla pueda afectar la continuidad de sus servicios. Además, debe implementar medidas para mitigar dichos riesgos y minimizar su impacto.*

20.2. *Como parte del plan de recuperación de los servicios de tecnología de información (TI) al que se hace referencia en el párrafo 9.4 y los lineamientos de comunicación a los que se hace referencia en el literal f) del párrafo 9.2; la empresa debe desarrollar protocolos detallados para atender fallas tecnológicas y consecuentes interrupciones de canales digitales; así como disposiciones detalladas que garanticen la comunicación oportuna de incidentes o fallas significativas a grupos de interés.*

20.3. *Como parte del plan de pruebas mencionado en el artículo 10, la empresa debe realizar anualmente pruebas para verificar las estrategias establecidas para garantizar la continuidad operativa de los canales digitales.”*

7. Incorporar como Tercera Disposición Final y Complementaria el siguiente texto:

“Tercera.- Se debe entender como interrupción en canales digitales cualquier impedimento, total o parcial, para ofrecer servicios a través de ellos. La degradación en los niveles de servicio de dichos canales será considerada un impedimento parcial para ofrecer servicios.”

Artículo Segundo. La presente resolución entra en vigencia conforme a lo dispuesto a continuación:

1. Los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 del artículo primero y el párrafo 19.2 del artículo 19 del Subcapítulo V del Reglamento incorporado por el numeral 6 del artículo primero de la presente Resolución entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.
2. El numeral 6 del artículo primero de la presente Resolución, con excepción del párrafo 19.2 del artículo 19 del Subcapítulo V del Reglamento, entra en vigencia a partir del 1 de enero de 2026.

Regístrese, comuníquese y publíquese.