



CONGRESO DE LA REPÚBLICA
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

RECIBIDO

PROYECTO DE LEY N°
13342/2025-CR RU 2144509

25 NOVIEMBRE 2025 01:17 p.m.

FIRMADO DIGITALMENTE: EBOHORQUEZ

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

**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**

A iniciativa de la **CONGRESISTA JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI**, integrante del grupo parlamentario **JUNTOS POR EL PERÚ - VOCES DEL PUEBLO - BLOQUE MAGISTERIAL**, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y de conformidad con lo establecido en los artículos 22-C, 67, 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la República, propone la siguiente iniciativa legislativa:

El Congreso de La República;

Ha dado la ley siguiente:

FÓRMULA LEGAL

**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**

Artículo 1. – Objeto y finalidad de la Ley

La presente ley tiene por objeto prohibir el uso de celulares y medios digitales personales a los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos en el Perú. Asimismo, se regula el acceso limitado en sus equipos de trabajo y computadoras únicamente a los sistemas de la entidad, con la finalidad de establecer medidas de fortalecimiento a la confianza ciudadana ante la inseguridad ciudadana.

Artículo 2. – Ámbito de aplicación

La presente ley se aplica a todas las entidades financieras y bancos que operen en el territorio nacional y que brinden atención directa al usuario.

Artículo 3. – Definiciones

Para los efectos de esta ley, se entiende por:

- a) Entidades Financieras y Bancos: Aquellas instituciones reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) que ofrecen servicios financieros al público.
- b) Trabajadores de Atención Directa al Usuario: Personal que interactúa directamente con los usuarios para brindar servicios financieros.



Artículo 4. – Prohibición del Uso de Celulares y Medios Digitales Personales

Se prohíbe a los trabajadores de atención directa al usuario de entidades financieras y bancos el uso de celulares y medios digitales personales durante el horario laboral. Esta prohibición incluye, pero no se limita a, teléfonos móviles, tabletas, otros dispositivos electrónicos y redes sociales personales.

Artículo 5. – Acceso Restringido en Equipos de Trabajo

Los equipos de trabajo y computadoras utilizados por los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos deberán tener acceso restringido únicamente a los sistemas de la entidad. Está prohibido el acceso a internet, correo electrónico personal y cualquier otra aplicación o sitio web no relacionado con las funciones laborales.

Artículo 6. – Responsabilidad de las Entidades Financieras y Bancos

Las entidades financieras y bancos deberán implementar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente ley, incluyendo:

- a) Instalación de software de control y monitoreo en los equipos de trabajo y computadoras.
- b) Capacitación y sensibilización del personal sobre las nuevas normativas.
- c) Establecimiento de sanciones internas para el incumplimiento de las disposiciones establecidas en esta ley.

Artículo 7. – Supervisión y Control

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) será la entidad encargada de supervisar y controlar el cumplimiento de la presente ley, y podrá imponer las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento.

Artículo 8. – Régimen Sancionador

El incumplimiento de las disposiciones de la presente ley será sancionado conforme a las normativas internas de cada entidad financiera o banco y a la regulación de la SBS, pudiendo incluir sanciones administrativas, disciplinarias y económicas.

DISPOSICIONES COMPLETARIAS Y FINALES

PRIMERA. – El Poder Ejecutivo, a través de los ministerios y entidades correspondientes, realiza las modificaciones reglamentarias correspondientes, para el cumplimiento de la presente Ley, en un plazo no mayor a noventa (60) días hábiles desde su publicación.



JHAKELINE KATY UGARTE MAMANI
Congresista de la República



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

SEGUNDA. – La presente Ley entra en vigencia y cobra plenos efectos a los 90 días hábiles contados a partir de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.



Firmado digitalmente por:
SANCHEZ PALOMINO Roberto
Helbert FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/11/2025 13:20:48-0500



Firmado digitalmente por:
UGARTE MAMANI Jhakeline
Katy FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 21/11/2025 16:23:13-0500



Firmado digitalmente por:
SANCHEZ PALOMINO Roberto
Helbert FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/11/2025 13:21:01-0500



Firmado digitalmente por:
QUISPE MAMANI Wilson
Rusbel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/11/2025 17:49:40-0500



Firmado digitalmente por:
TACURI VALDIVIA German
Adolfo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 25/11/2025 10:26:32-0500



Firmado digitalmente por:
VASQUEZ VELA Lucinda FAU
20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 25/11/2025 12:19:36-0500



Firmado digitalmente por:
COAYLA JUAREZ Jorge
Samuel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 24/11/2025 16:01:44-0500

Lima, noviembre de 2025



EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. ASPECTOS GENERALES

El uso de celulares y medios digitales personales por parte de los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos es un tema que ha cobrado relevancia en el ámbito global. La presencia de dispositivos móviles en entornos laborales, especialmente en sectores sensibles como el financiero, plantea importantes consideraciones en términos de seguridad, privacidad y eficiencia operativa. Diversos estudios y normativas internacionales destacan la necesidad de regular el uso de estos dispositivos para proteger tanto la integridad de las operaciones financieras como la confianza del público en estas instituciones¹.

En muchos países, la regulación del uso de celulares por parte de empleados en instituciones financieras ya es una práctica establecida. Por ejemplo, en Estados Unidos y la Unión Europea, diversas normativas internas de bancos y entidades financieras prohíben o limitan el uso de dispositivos personales durante el horario laboral². Estas medidas se implementan para prevenir posibles brechas de seguridad, evitar distracciones que puedan comprometer la calidad del servicio y garantizar la confidencialidad de la información financiera de los clientes. La adopción de estas normativas responde a la necesidad de proteger la integridad de las transacciones y mantener altos estándares de seguridad en la gestión de datos sensibles³.

El acceso restringido a internet y aplicaciones no relacionadas con las funciones laborales es otra práctica común en el ámbito financiero. Los sistemas de control y monitoreo en los equipos de trabajo permiten a las instituciones asegurar que los empleados utilicen únicamente los recursos necesarios para sus funciones específicas, algunos de estos controles incluso comprenden geolocalización⁴. Este enfoque

¹ En Argentina la ley que prohíbe el uso de celulares en entidades financieras y bancos está vigente desde mayo del 2011 mediante la ley de Seguridad Bancaria 26637, en México la medida entró en vigor en octubre del 2002, en Chile desde el año 2014 se viene estudiando en el parlamento la posibilidad de dictar una ley al respecto, dado motivos similares a los expuestos en este proyecto de ley, la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la ley 9859 prohibió desde 2010 el uso de celulares a los cajeros de bancos, en Brasil la prohibición rige desde el 2011.

² En varios estados de EE. UU. como Chicago, New York, Washington, California, entre otras, también los trabajadores de los bancos tienen prohibido el uso de dispositivos móviles y redes sociales. La Unión Europea ha mantenido desde su creación normas bastante estrictas sobre el uso de tecnología y dispositivos personales en el trabajo de sus diferentes Estados miembro.

³ Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), 2022, Directrices de la OCDE para la Seguridad de Sistemas y Redes de Información: Hacia una Cultura de Seguridad, p. 9, recuperado de: <https://www.oecd.org/sti/ieconomy/34912912.pdf>

⁴ LetsLaw. (2021, 25 junio). Sistemas de control de empleados - Letslaw. Recuperado de: <https://letslaw.es/control-de-empleados/>



contribuye a minimizar los riesgos asociados con el acceso no autorizado a información sensible y reduce la posibilidad de incidentes de seguridad cibernética. Las entidades financieras, al implementar estas medidas, buscan crear un entorno laboral seguro que favorezca la protección de los datos y la confianza del cliente.

La regulación del uso de celulares y medios digitales personales también se fundamenta en la necesidad de mantener la eficiencia y profesionalismo en la atención al cliente. La atención directa al usuario requiere un enfoque constante y una comunicación efectiva, aspectos que pueden verse comprometidos por el uso indiscriminado de dispositivos personales⁵. Limitar el uso de celulares durante el horario laboral asegura que los trabajadores estén plenamente dedicados a sus funciones y a las necesidades de los clientes, mejorando la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

La ciudadanía valora significativamente las medidas que promueven la seguridad y la transparencia en las operaciones financieras⁶. La percepción de seguridad en los bancos y entidades financieras es crucial para mantener la confianza del público en estos servicios. En contextos donde la inseguridad ciudadana es una preocupación constante, las instituciones financieras deben adoptar medidas proactivas para demostrar su compromiso con la protección de los intereses de sus clientes. La implementación de regulaciones estrictas sobre el uso de dispositivos personales en el trabajo refuerza la imagen de responsabilidad y seriedad de las entidades financieras.

La adopción de estas normativas también responde a las exigencias regulatorias y de cumplimiento en el sector financiero. Las autoridades supervisoras, como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), establecen directrices y requisitos para garantizar la integridad y seguridad de las operaciones financieras. Las entidades que incumplen con estos estándares pueden enfrentar sanciones administrativas y económicas, lo que subraya la importancia de cumplir con las regulaciones establecidas.

La experiencia de otros países muestra que la regulación del uso de celulares y medios digitales personales en el entorno financiero no solo mejora la seguridad y la eficiencia operativa, sino que también contribuye a fortalecer la confianza del público en las

⁵ López, L., Sierra, J., Duque, A., (2018), La Productividad Asociada al Uso de Dispositivos Móviles en Horarios Laborales, págs. 28 a 33, recuperado de:
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1008>

⁶ La importancia de la protección de datos personales en banca, recuperado el 16 de mayo del 2024 de:
<https://coinscrapfinance.com/es/banking-innovation/proteccion-datos-personales-en-banca/>



instituciones financieras⁷. Estas medidas son percibidas como una garantía adicional de que las entidades están comprometidas con la protección de los datos y la seguridad de sus clientes. La transparencia y el profesionalismo en la atención al cliente son valores que se refuerzan con la adopción de estas normativas, generando un entorno más seguro y confiable para las transacciones financieras.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el Perú, la inseguridad ciudadana ha alcanzado niveles alarmantes, afectando diversos aspectos de la vida cotidiana, incluyendo la confianza en las instituciones financieras y bancarias⁸. Uno de los problemas más graves que enfrenta el sector financiero es el uso indiscriminado de celulares y medios digitales personales por parte de los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos. Esta práctica ha contribuido significativamente a la inseguridad, ya que estos dispositivos pueden ser utilizados para actividades no autorizadas que ponen en riesgo la confidencialidad y seguridad de las transacciones y datos de los clientes⁹.

La creciente incidencia de fraudes y robos relacionados con información financiera obtenida de manera indebida dentro de estas entidades es una preocupación constante. En muchos casos, los delincuentes aprovechan la falta de control sobre el uso de dispositivos personales para acceder a datos sensibles, coordinar acciones delictivas y cometer estafas. Esta situación se agrava por la facilidad con la que se pueden transmitir datos a través de celulares y otros medios digitales, lo que permite la rápida difusión de información confidencial fuera del entorno seguro de las instituciones financieras¹⁰.

Además, la distracción causada por el uso de dispositivos personales durante el horario laboral disminuye la eficiencia y la calidad del servicio al cliente. Los trabajadores que están constantemente atentos a sus celulares tienden a cometer más errores y a brindar una atención menos personalizada y eficiente¹¹. Esta falta de atención puede resultar

⁷ Corporación Latinobarómetro (2018). Informe 2018. Recuperado de:

<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>

⁸ En el contexto peruano, la confianza en las instituciones bancarias se sitúa en torno al 45%, una cifra que se asemeja al promedio observado en América Latina. Además, suele registrarse un menor grado de confianza entre los ciudadanos peruanos pertenecientes a estratos socioeconómicos inferiores.

Recuperado de:

Heurística. (2019). Insights conductuales para aumentar la confianza en los bancos. Heurística.

<https://bit.ly/3a2ocQs>

⁹ Alejandro, V. (2018). Análisis Político Criminal del Delito de Marcaje Reglaje como una Neo-Criminalización. Recuperado de:

<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2911>

¹⁰ Organización de los Estados Americanos, (2018) Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe, recuperado de:

<https://www.oas.org/es/sms/cicte/sectorbancariospa.pdf>

¹¹ López, L., Sierra, J., Duque, A., (2018), Óp. Citada.



en transacciones incorrectas, retrasos en el servicio y, en algunos casos, en la pérdida de confianza por parte de los clientes, quienes perciben una falta de profesionalismo y compromiso por parte del personal de atención directa.

La percepción pública sobre la seguridad y confiabilidad de las instituciones financieras en Perú se ha visto seriamente afectada por estos problemas. Los clientes exigen mayores garantías de que sus datos y transacciones están protegidos y que las entidades financieras están tomando medidas concretas para prevenir incidentes de seguridad¹². La falta de confianza en la seguridad de las operaciones financieras no solo afecta a los clientes individuales, sino que también tiene implicaciones para la estabilidad y reputación del sector financiero en su conjunto.

Asimismo, la actual normativa peruana no contempla de manera específica restricciones claras sobre el uso de dispositivos personales por parte de los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos. Esta carencia normativa deja un vacío que puede ser explotado por individuos con intenciones maliciosas, y también dificulta la implementación de medidas preventivas adecuadas por parte de las propias entidades.

Un ejemplo destacado es un caso de 2020 donde un trabajador fue sancionado por usar su celular en una reunión de trabajo, con la empresa justificando la medida por razones de seguridad y confidencialidad. Sin embargo, el Tribunal de Fiscalización Laboral (TFL) consideró que la sanción fue injustificada ya que el uso del celular no afectaba la seguridad o confidencialidad en el contexto de la reunión¹³. La resolución del TFL afirmó que la medida disciplinaria no era razonable y constituía un acto de hostilidad laboral, destacando la necesidad de que cualquier prohibición de uso de celulares esté adecuadamente justificada en el contexto específico.

Esta resolución generó debate entre los analistas del sector. Algunos expertos, como César Puntriano, argumentaron que Sunafil no tiene la potestad para evaluar las sanciones impuestas por los empleadores, indicando que esta facultad corresponde al juez laboral. Otros, como Brian Avalos, estuvieron de acuerdo con la decisión del TFL, enfatizando que las prohibiciones deben ser justificadas y no aplicarse de manera irrestricta¹⁴.

¹² Corporación Latinobarómetro (2018). Óp. Citada.

¹³ Prohibir a trabajadores usar celulares requiere justificación, sino empresa sería multada, recuperado de:
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/sunafil-prohibir-a-trabajadores-usar-celulares-requiere-justificacion-sino-empresa-seria-multada-beneficios-laborales-normas-laborales-despidos-noticia/>

¹⁴ Comunidad RH, Análisis de casación emitida por la Corte Suprema, recuperado de:
<https://acortar.link/2v5yL1>

En ese contexto resulta crucial que la prohibición esté claramente justificada para evitar conflictos y sanciones. Esta ley propone medidas específicas para regular el uso de dispositivos personales en el ámbito financiero, alineándose con las mejores prácticas internacionales y proporcionando una justificación adecuada basada en la seguridad y eficiencia operativa. Al garantizar que estas restricciones estén razonablemente justificadas, la ley busca proteger tanto a los empleados como a las instituciones financieras, promoviendo un entorno laboral seguro y confiable.

III. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

La presente iniciativa legal aborda directamente los problemas de seguridad y confianza en el sector financiero peruano. La ley tiene como objetivo principal prohibir el uso de celulares y medios digitales personales durante el horario laboral por parte de los trabajadores de atención directa al usuario en entidades financieras y bancos, así como regular el acceso limitado en sus equipos de trabajo y computadoras únicamente a los sistemas de la entidad. Esta medida busca establecer un entorno más seguro y confiable para los clientes y las operaciones financieras.

La ley se aplica a todas las entidades financieras y bancos que operen en el territorio nacional y que brinden atención directa al usuario. Esto asegura que todas las instituciones financieras adopten un enfoque uniforme para la gestión de dispositivos personales y el acceso a sistemas internos, lo que reduce significativamente los riesgos de seguridad asociados con el uso indiscriminado de medios digitales. La definición clara de "entidades financieras y bancos" y "trabajadores de atención directa al usuario" permite una aplicación precisa y efectiva de las normativas propuestas.

Prohibir el uso de celulares y medios digitales personales durante el horario laboral se fundamenta en la necesidad de evitar distracciones y prevenir el uso indebido de información confidencial. Al restringir el acceso a teléfonos móviles, tabletas y otros dispositivos electrónicos, se minimiza el riesgo de que los trabajadores utilicen estos medios para actividades no autorizadas o para coordinar acciones delictivas. Además, la prohibición incluye el uso de redes sociales personales, asegurando que los empleados no se distraigan con actividades ajenas a sus funciones laborales.

Los equipos de trabajo y computadoras utilizados por los trabajadores de atención directa al usuario deberán tener acceso restringido únicamente a los sistemas de la entidad. Esta medida garantiza que los empleados solo puedan acceder a la información y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones, eliminando la posibilidad de acceso a internet, correo electrónico personal y cualquier otra aplicación o sitio web no relacionado con las actividades laborales. La implementación de software de control y monitoreo en estos equipos permitirá a las entidades financieras supervisar y asegurar el cumplimiento de estas restricciones.



Las entidades financieras y bancos son responsables de implementar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la ley. Esto incluye la instalación de software de control y monitoreo, la capacitación y sensibilización del personal sobre las nuevas normativas y el establecimiento de sanciones internas para el incumplimiento de las disposiciones establecidas en la ley. Estas medidas proactivas son esenciales para crear una cultura de seguridad y responsabilidad dentro de las instituciones financieras, fortaleciendo así la confianza de los clientes en la seguridad de sus transacciones y datos personales.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) será la entidad encargada de supervisar y controlar el cumplimiento de la ley. La SBS podrá imponer sanciones correspondientes en caso de incumplimiento, garantizando que las entidades financieras y bancos adopten las medidas necesarias para proteger la seguridad y confidencialidad de las operaciones financieras. El régimen sancionador incluye sanciones administrativas, disciplinarias y económicas, lo que asegura una respuesta efectiva y disuasiva ante cualquier incumplimiento.

El Poder Ejecutivo, a través de los ministerios y entidades correspondientes, realizará las modificaciones reglamentarias necesarias para el cumplimiento de la ley en un plazo no mayor a sesenta días hábiles desde su publicación. La ley entra en vigencia y cobra plenos efectos a los noventa días hábiles contados a partir de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, garantizando un tiempo adecuado para la adaptación y cumplimiento por parte de las entidades financieras y bancos.

IV. PRINCIPIOS RECTORES DE LA NORMA

Al establecer cuestiones legales en una norma, se deben cumplir varios principios rectores clave para garantizar la adecuación y efectividad de la normativa. Estos principios son fundamentales en la legislación peruana y en el ámbito del derecho internacional:

Principio de Seguridad Jurídica

Este principio asegura la previsibilidad y estabilidad del ordenamiento jurídico, permitiendo que los individuos conozcan las consecuencias legales de sus actos¹⁵. La seguridad jurídica busca que las normas sean claras, públicas y aplicadas consistentemente, para proteger los derechos de los ciudadanos y generar confianza en el sistema legal.

La prohibición del uso de celulares y medios digitales personales, así como la regulación del acceso restringido en equipos de trabajo, establece un marco normativo

¹⁵ Rodríguez-Arana, J. (2007). Principio de seguridad jurídica y técnica normativa. Revista De Derecho Administrativo, (3), 251-268. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/16325>

claro y preciso para las entidades financieras y sus trabajadores. La ley proporciona directrices específicas y estandarizadas, asegurando que las entidades financieras implementen medidas uniformes que mejoren la seguridad de las operaciones y la protección de los datos personales de los clientes.

Principio de Confidencialidad

Este principio implica la obligación de resguardar la información sensible y privada de las personas, evitando su divulgación o uso indebido¹⁶. En el ámbito financiero, la confidencialidad es fundamental para proteger los datos personales y financieros de los clientes.

La ley establece restricciones específicas sobre el uso de dispositivos personales y limita el acceso en equipos de trabajo únicamente a los sistemas internos de la entidad. Estas disposiciones aseguran que la información confidencial de los clientes no sea expuesta ni utilizada de manera indebida, protegiendo su privacidad y datos sensibles frente a posibles brechas de seguridad.

Principio de Eficiencia

Este principio exige la utilización óptima de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos propuestos, garantizando la máxima productividad y calidad en la prestación de servicios¹⁷. En el ámbito laboral, la eficiencia busca minimizar distracciones y optimizar el desempeño de los empleados.

Al prohibir el uso de celulares y medios digitales personales durante el horario laboral, la ley reduce las distracciones y mejora la concentración de los trabajadores en sus funciones. La medida de restringir el acceso en equipos de trabajo a los sistemas de la entidad también contribuye a que los empleados se enfoquen únicamente en tareas relacionadas con sus responsabilidades laborales, mejorando así la calidad del servicio al cliente y la eficiencia operativa.

Principio de Proporcionalidad

Este principio requiere que las medidas adoptadas por el legislador sean adecuadas, necesarias y proporcionales al fin que se pretende alcanzar¹⁸. Las restricciones

¹⁶ Principios rectores de la protección de datos personales, Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) de México, p. 13, recuperado de:

https://www.cinvestav.mx/Portals/0/sitedocs/tyr/GuiaTitulares-02_PDF.pdf

¹⁷ Céspedes, C. (2006), El principio de eficiencia como parámetro de control del acto administrativo, p. 26, recuperado de:

<https://doi.org/10.15517/rcj.2006.9731>

¹⁸ León, F. (2010), El Principio de Proporcionalidad y la Jurisprudencia del TC, recuperado de:

https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2084_1_principio_proporcionalidad_y_jurisprudencia_tc_felipe_johan_leon_florian.pdf

impuestas deben ser equilibradas y no excesivas en relación con los objetivos de la norma.

La iniciativa legal impone restricciones específicas y justificadas en el uso de dispositivos personales y acceso a sistemas, con el objetivo de mejorar la seguridad y la eficiencia en las entidades financieras. Estas medidas son proporcionales a la necesidad de proteger la información confidencial de los clientes y garantizar un servicio de calidad, sin imponer cargas excesivas o innecesarias a los trabajadores. La implementación de software de control y la capacitación del personal son acciones adecuadas y necesarias para cumplir con los objetivos de la ley de manera efectiva.

V. ACTORES INVOLUCRADOS

ACTOR	DEFINICIÓN
ESTADO PERUANO	Actúa principalmente a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la cual es responsable de supervisar y controlar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de las entidades financieras y bancos. Además, el Poder Ejecutivo tiene la responsabilidad de implementar las modificaciones reglamentarias necesarias para la adecuada ejecución de la ley, asegurando así su efectividad y la protección de los derechos de los ciudadanos. Mediante estas acciones, busca fortalecer la confianza ciudadana en el sistema financiero, mejorar la seguridad de las transacciones y proteger la información confidencial de los usuarios de servicios financieros en el Perú.
ENTIDADES FINANCIERAS Y BANCOS	Actores claves responsables de implementar y cumplir las normativas establecidas para prohibir el uso de celulares y medios digitales personales por parte de los trabajadores de atención directa al usuario durante el horario laboral. Además, deben asegurar que los equipos de trabajo y computadoras utilizadas por estos trabajadores tengan acceso restringido únicamente a los sistemas internos de la entidad. El objetivo es mejorar la seguridad y eficiencia operativa, proteger la información confidencial de los clientes y fortalecer la confianza pública en el sistema financiero. Las entidades financieras y bancos, al adherirse a estas normativas, contribuyen a crear un entorno más seguro y confiable para las transacciones y operaciones financieras en el Perú.
POBLACIÓN EN GENERAL	La confianza y satisfacción de la población son fundamentales para la estabilidad y desarrollo

	económico del país, ya que la seguridad de sus datos personales y financieros, así como la eficiencia y profesionalismo en la atención recibida, son aspectos vitales que determinan su percepción de las entidades financieras. Estas medidas buscan proteger la información confidencial y sensible de los usuarios, reducir los riesgos de fraudes y delitos financieros, mejorar la calidad y eficiencia del servicio al cliente y fortalecer la confianza en el sistema financiero. La ley responde a las preocupaciones de la población al garantizar que los trabajadores de atención directa se concentren en sus funciones laborales y que los equipos de trabajo tengan acceso restringido a los sistemas internos de las entidades, creando un entorno más seguro y confiable para los usuarios.
--	--

VI. EFECTO DE LA NORMA EN LA LEGISLACIÓN NACIONAL

El efecto de la promulgación de la presente iniciativa en la legislación nacional sería significativo y tendría una implicancia importante en aspectos jurídicos y sociales.

- 1. Incorporación de Normativas Específicas:** La ley añadiría disposiciones específicas a la legislación peruana que regulan el uso de celulares y medios digitales personales por parte de los trabajadores de atención directa en entidades financieras y bancos, estableciendo prohibiciones claras y detalladas sobre su uso durante el horario laboral.
- 2. Modificación de Reglamentos Internos:** Las entidades financieras y bancos deberán ajustar sus reglamentos internos y políticas de trabajo para alinearse con las nuevas disposiciones legales. Esto incluye la implementación de medidas técnicas y administrativas para restringir el acceso a dispositivos personales y regular el uso de los equipos de trabajo.
- 3. Refuerzo de la Supervisión y Control:** La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) verá ampliadas sus funciones de supervisión y control, con la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de esta nueva normativa y de imponer sanciones en caso de incumplimiento. La legislación nacional se verá reforzada en cuanto a la vigilancia y sanción de prácticas no conformes en el sector financiero.
- 4. Establecimiento de Sanciones Específicas:** La ley incluirá un régimen sancionador particular para el incumplimiento de estas normativas, lo que implica la adición de nuevas sanciones administrativas, disciplinarias y económicas que deberán ser contempladas en el marco regulatorio vigente.



- 5. Adaptación de Normativas Complementarias:** Será necesario que el Poder Ejecutivo y las entidades regulatorias realicen modificaciones reglamentarias y emitan disposiciones complementarias para asegurar la efectiva implementación de la ley, adaptando las normativas existentes a las nuevas exigencias legales.

VII. MARCO LEGAL

1. Constitución Política del Perú.
2. Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
3. Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
4. Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS, Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.

VIII. ANTECEDENTES NORMATIVOS

En nuestra representación nacional en el presente periodo legislativo, **no** se han presentado proyectos de ley con una finalidad similar. Sin embargo, en el periodo legislativo 2011-2016, se presentó el.

- El Proyecto de Ley 3613/2013-CR, Proyecto de Ley Que Prohíbe el Uso de Teléfonos Celulares, Dispositivos Móviles y otros Similares en los Locales de Atención al Público del Sistema Financiero. En el cual también se prohibía el uso de celulares tanto a usuarios como a empleados del Sistema Financiero. El mismo fue dictaminado como inhibición por la Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra la Drogas.

IX. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

La implementación de esta ley conlleva cambios e impactos en el presupuesto y la economía del Estado peruano. A continuación, se detallan los principales aspectos a considerar:

9.1. Impacto económico

Las entidades financieras y bancos deberán invertir en la implementación de software de control y monitoreo en los equipos de trabajo para restringir el acceso a sistemas no autorizados. Este costo incluye la adquisición del software, su instalación y el mantenimiento continuo. Además, será necesario capacitar al personal sobre las nuevas normativas y cómo cumplirlas, lo que también implica un costo en términos de tiempo y recursos humanos.



Pueden surgir costos relacionados con la posible disminución temporal de la eficiencia laboral durante el periodo de adaptación a las nuevas normativas. La necesidad de monitoreo constante puede requerir la contratación de personal adicional para supervisar el cumplimiento, aumentando los costos operativos.

La implementación de esta ley puede resultar en una significativa reducción de fraudes y brechas de seguridad dentro de las entidades financieras. Esto conlleva un ahorro en costos asociados a la gestión de incidentes de seguridad, pérdidas financieras debido a fraudes y posibles sanciones por incumplimientos normativos. Además, se espera un aumento en la confianza de los clientes, lo que puede traducirse en una mayor fidelización y potencial incremento en el uso de servicios financieros.

Un entorno financiero más seguro puede atraer a más inversores y fomentar el desarrollo económico. Las mejoras en la eficiencia operativa, al reducir las distracciones de los trabajadores, también pueden incrementar la productividad a largo plazo.

9.2. Efectos monetarios y no monetarios

Efectos monetarios:

Los gastos en software y capacitación representarán una inversión inicial significativa. La adquisición de software especializado para controlar y monitorear el acceso a los equipos de trabajo incluirá licencias, instalación y configuraciones específicas para cada entidad financiera. Además, se deberán establecer sistemas de actualización y mantenimiento continuo del software para asegurar su efectividad y adaptabilidad a nuevas amenazas de seguridad.

La capacitación del personal es esencial para garantizar que los empleados comprendan y cumplan las nuevas normativas. Esto implicará la creación y ejecución de programas de formación que aborden el uso adecuado de los sistemas de la entidad, las políticas de seguridad y las consecuencias del incumplimiento. Estos programas deberán ser recurrentes para incorporar nuevos empleados y actualizar a los existentes sobre cambios normativos y tecnológicos.

Por otro lado, los ahorros derivados de la reducción de incidentes de seguridad y fraudes son sustanciales. Al restringir el uso de dispositivos personales y controlar estrictamente el acceso a sistemas internos, se disminuye significativamente el riesgo de fugas de información y fraudes internos, lo que evita pérdidas financieras directas y potenciales sanciones regulatorias.

Las entidades financieras a menudo enfrentan costos elevados debido a fraudes y brechas de seguridad, incluyendo compensaciones a clientes afectados, multas



impuestas por organismos reguladores y gastos en gestión de crisis y reparación de reputación. Reducir estos incidentes contribuye a ahorros directos y a una mayor estabilidad financiera.

Efectos no monetarios:

La confianza y seguridad son efectos no monetarios críticos de la implementación de esta ley. Al incrementar la seguridad de los datos y transacciones, se fortalece la percepción pública de las instituciones financieras como entidades responsables y confiables. Esta percepción positiva fomenta una relación de confianza mutua, esencial para la estabilidad del sistema financiero. Los clientes se sentirán más seguros al realizar transacciones, lo que puede llevar a un mayor uso de servicios financieros y a una mayor inclusión financiera, contribuyendo a la estabilidad económica del país.

Además, la implementación de esta ley puede fomentar una cultura organizacional de responsabilidad y cumplimiento. Al establecer y seguir estrictas normas de seguridad y conducta, las instituciones financieras envían un mensaje claro sobre la importancia de la seguridad y la profesionalidad en el lugar de trabajo. Esta cultura de cumplimiento puede extenderse a otras áreas de la organización, promoviendo prácticas laborales más responsables y éticas en general. Esto no solo beneficia a la entidad financiera en términos de reputación y eficiencia operativa, sino que también contribuye a un entorno financiero más seguro y confiable para todos los participantes.

Finalmente, la implementación de esta ley puede tener un efecto positivo en la percepción del sistema financiero a nivel internacional. Un sistema financiero que adopta medidas proactivas para proteger la información y mejorar la eficiencia operativa puede atraer inversiones extranjeras y fortalecer la posición del país en el mercado financiero global. La percepción de un entorno financiero seguro y regulado es un factor importante para los inversores internacionales al considerar oportunidades de inversión. Esto puede tener efectos positivos a largo plazo en el crecimiento económico y la estabilidad financiera del país.

9.3. Impacto presupuestal

El impacto presupuestal de la ley involucra tanto al sector público como al sector privado. En el sector público, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) necesitará recursos adicionales para supervisar y asegurar el cumplimiento de la ley. Esto implica la asignación de fondos para la capacitación de inspectores y la implementación de sistemas de monitoreo adecuados. La SBS deberá invertir en la formación continua de su personal para que estén bien equipados para manejar las nuevas responsabilidades de supervisión, asegurando que las entidades financieras cumplan con las regulaciones establecidas.



En el sector privado, las entidades financieras deberán destinar una parte de su presupuesto a la implementación y mantenimiento de las nuevas medidas de seguridad. Esto incluye la adquisición de software de control, su instalación, la capacitación del personal y el mantenimiento continuo de estos sistemas. Aunque representa un gasto significativo inicialmente, se espera que los beneficios derivados de la reducción de fraudes, la mejora en la seguridad y el aumento de la confianza de los clientes superen estos costos a largo plazo. Las entidades financieras deberán planificar cuidadosamente estos gastos dentro de sus presupuestos anuales, ajustando otras partidas si es necesario para acomodar estos nuevos requisitos.

Además, se espera que la implementación de esta propuesta legislativa se ajuste al presupuesto actual de entidades locales, regionales e institucionales sin generar costos extra. Sin embargo, es importante mencionar que, según la decisión 984/2021 del Tribunal Constitucional en el caso 00018-2021-PI/TC sobre negociación colectiva en el sector público, el artículo 79 de la Constitución, que prohíbe aumentos en el gasto público, no restringe la autoridad del legislador para introducir leyes que, posteriormente, requieran asignaciones presupuestarias en la ley de presupuesto anual para su adecuada ejecución. Esto fue reafirmado en la sentencia 337/2022 del caso 00027-2021-PI/TC.

Por lo tanto, aunque esta ley inicialmente puede parecer que introduce costos adicionales, la flexibilidad permitida por las decisiones del Tribunal Constitucional asegura que las necesarias asignaciones presupuestarias puedan ser incorporadas en futuros presupuestos anuales. Esto garantiza que la implementación de la ley sea sostenible y que los recursos necesarios sean proporcionados sin violar las restricciones constitucionales sobre el aumento del gasto público. Las entidades deberán trabajar en estrecha colaboración con las autoridades presupuestarias para asegurar que los fondos necesarios estén disponibles y sean utilizados de manera eficiente y efectiva.

X. VINCULACIÓN CON LA AGENDA LEGISLATIVA Y CON LAS POLÍTICAS DEL ACUERDO NACIONAL

Vinculación con la Agenda Legislativa

La presente iniciativa se enmarca en los objetivos de la Agenda Legislativa para el Período Anual de Sesiones 2024-2025, específicamente en el Objetivo I. **DEMOCRACIA Y ESTADO DE DERECHO**, Política de Estado 7. “ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA Y FORTALECIMIENTO DEL CIVISMO Y DE LA SEGURIDAD CIUDADANA”, tema 20. “MEDIDAS CONTRA LA EXTORSIÓN Y EL CRIMEN ORGANIZADO”.



Vinculación con el Acuerdo Nacional

La presente iniciativa se encuentra dentro del Primer Objetivo del Acuerdo Nacional, que señala: **“DEMOCRACIA Y ESTADO DE DERECHO”**, específicamente en la Política de Estado 7, denominada **“Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana”**

“7. Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana

Nos comprometemos a normar y fomentar las acciones destinadas a fortalecer el orden público y el respeto al libre ejercicio de los derechos y al cumplimiento de los deberes individuales.

Con este objetivo el Estado: (a) consolidará políticas orientadas a prevenir, disuadir, sancionar y eliminar aquellas conductas y prácticas sociales que pongan en peligro la tranquilidad, integridad o libertad de las personas así como la propiedad pública y privada; (b) propiciará una cultura cívica de respeto a la ley y a las normas de convivencia, sensibilizando a la ciudadanía contra la violencia y generando un marco de estabilidad social que afiance los derechos y deberes de los peruanos; [...] (e) fomentará una cultura de paz a través de una educación y una ética públicas que incidan en el respeto irrestricto de los derechos humanos, en una recta administración de justicia y en la reconciliación; (f) desarrollará una política de especialización en los organismos públicos responsables de garantizar la seguridad ciudadana; [...]”