CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL
BANCO DE LA NACIÓN

INFORME DE AUDITORÍA N° 007-2026-2-0010-AC

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO
BANCO DE LA NACIÓN

SAN BORJA-LIMA-LIMA

"OPERACIONES REALIZADAS A TRAVES DE LA PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL"

PERÍODO:5 DE ENERO DE 2023 AL 31 DE OCTUBRE DE 2025

TOMO I DE II

LIMA - PERÚ

OCTUBRE - 2026

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

"□"

0716

0072026200100

0001

INFORME DE AUDITORÍA N.º 007-2026-2-0010–AC

"OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL"

ÍNDICE

	DENOMINACIÓN	Pág.
I.	ANTECEDENTES	3
1.1.	Origen	3
1.2.	Objetivos	3
1.3.	Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance	3
1.4.	De la entidad o dependencia	6
1.5.	Notificación de las desviaciones de cumplimiento	7
1.6.	Aspectos relevantes	7
II.	DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO	13
III.	OBSERVACIONES	14
IV.	ARGUMENTOS JURÍDICOS	41
V.	IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS	41
VI.	CONCLUSIONES	41
VII.	RECOMENDACIONES	42
VIII.	APÉNDICES	43

BANCO DE LA NACIÓN – SUPERVISOR – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – JEFE DE COMISIÓN – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – ABOGADO – Órgano de Control Institucional

INFORME DE AUDITORÍA N° 007-2026-2-0010-AC

"OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL"
PERÍODO: 5 DE ENERO DE 2023 AL 31 DE OCTUBRE DE 2025

I. ANTECEDENTES

1.1. Origen

La Auditoría de Cumplimiento al Banco de la Nación - BN, en adelante "entidad", corresponde a un servicio de control posterior programado en el Plan Anual de Control 2026 del Órgano de Control Institucional (OCI) del Banco de la Nación, registrado en el Sistema de Control Gubernamental – SCG con la orden de servicio n.° 2-0010-2026-002, iniciado mediante oficio n.° 000012-2026-CG/OC0010 de 3 de marzo de 2026, cuya Comisión Auditora ha sido reconformada a través de las cartas n.° 012-2026-OCI/0010-AC-PBE y 013-2026-CG/OC0010 de 14 de abril y 1 de junio de 2026, respectivamente, en el marco de lo previsto en la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y el "Manual de Auditoría de Cumplimiento", aprobados mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG y modificatorias.

BANCO DE LA NACIÓN - SUPERVISOR - Órgano de Control Institucional

1.2. Objetivos

Objetivo general:

Determinar si la plataforma de Banca Empresarial del Banco de la Nación cumplió, ante operaciones no reconocidas, con los estándares de seguridad, controles de la información y ciberseguridad, de acuerdo con la normativa vigente y disposiciones internas; así como, establecer la legalidad de las restituciones de los fondos realizadas por la entidad frente a dichos incidentes.

BANCO DE LA NACIÓN - JEFE DE COMISIÓN - Órgano de Control Institucional

Objetivos Específicos:

1. Determinar la existencia de controles de seguridad de la información y ciberseguridad de la plataforma Banca Empresarial con el fin de verificar la integridad de la información y detectar posibles eventos de vulneración, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable y disposiciones internas de la entidad.

2. Determinar si la restitución de fondos a los usuarios por operaciones no reconocidas y presuntamente fraudulentas realizadas a través de la plataforma Banca Empresarial del Banco de la Nación, se efectuaron conforme a las disposiciones legales aplicables y normativa interna de la entidad.

BANCO DE LA NACIÓN - ABOGADO - Órgano de Control Institucional

1.3. Materia de Control, Materia Comprometida y Alcance

Materia de Control

El Banco de la Nación cuenta con la plataforma **"Banca Empresarial"**, dirigida a clientes titulares de cuentas corrientes del sector público y privado, que les permite administrar y realizar operaciones directamente desde sus oficinas a través de internet.

Al respecto, en el informe n.° 014-2025-BN/3100 de 28 de octubre de 2025, emitido por la

Gerencia de Operaciones del Banco de la Nación, se señala que dicha gerencia lideró el Proyecto Multired Virtual para Empresas "Banca Empresarial" (actual Plataforma Banca Empresarial), el cual contemplaba la implementación de una Solución Tecnológica de Banca Empresarial que permita a los titulares de cuentas corrientes institucionales del sector público y privado, realizar operaciones de manera no presencial y con adecuados niveles de seguridad.

En relación con la funcionalidad de la plataforma y conforme al informe n.° 0424-2025-BN/2211 de 10 de septiembre de 2025, se informa que los firmantes de cada entidad deben realizar su afiliación en agencias a través del módulo administrativo. Previamente al registro de entidades, sus firmantes deberán efectuar la validación biométrica dactilar (transacción saraweb 0281); siendo que, culminado el proceso de afiliación, el firmante recibirá un mensaje de bienvenida al celular y correo electrónico proporcionado, además de una clave de acceso. Al acceder a la plataforma (módulo operativo) por primera vez, el firmante deberá realizar el cambio de clave de acceso.

BANCO DE LA NACIÓN SUPERVISOR Órgano de Control Institucional

En cuanto al registro y aprobación de las operaciones, cada firmante (titular autorizado de cuentas corrientes), puede registrar hasta dos de éstas, los mismos que no podrán autorizarlas, sino únicamente pueden registrarlas en la plataforma. Seguidamente, de acuerdo al régimen de firmas de la cuenta corriente (sola firma, mancomunada y/o firma forzosa), la plataforma solicitará autorizaciones de los firmantes de la entidad, mediante claves dinámicas recibidas a sus datos de contacto (correo electrónico y celular). Finalmente, el débito en la cuenta corriente de la Entidad, así como el procesamiento de la transacción se ejecuta, una vez culminado el registro de autorizaciones de (los) firmante(s) de acuerdo al régimen de firmas de la Cuenta Corriente.

BANCO DE LA NACIÓN JEFE DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional

De acuerdo a lo expuesto, la Auditoría de Cumplimiento al Banco de la Nación: "Operaciones realizadas a través de la plataforma Banca Empresarial" comprende la verificación del cumplimiento de la normativa aplicable a la seguridad informática y ciberseguridad de la plataforma Banca Empresarial del Banco de la Nación, ante operaciones no reconocidas realizadas en la mencionada plataforma en el periodo julio - setiembre 2025, por un monto total de S/ [redacted], habiéndose recuperado el monto de S/ [redacted], quedando un saldo pendiente de S/ [redacted]. Asimismo, comprende las acciones ejecutadas por el Banco de la Nación respecto a la restitución de los fondos de dichas operaciones.

BANCO DE LA NACIÓN ABOGADO Órgano de Control Institucional

Estas operaciones, según la información recibida, se habrían producido porque a través de la plataforma Banca Empresarial se realizaron y autorizaron operaciones por terceros (ajenos a los titulares de las cuentas) por el monto total de S/ [redacted] (detallado en el Cuadro n.° 1); para tal efecto, estos se habrían contactado telefónicamente (en algunos casos) con los representantes de los clientes o suplantado una página web (phishing) a la que accedieron los representantes de los clientes, con la finalidad de que les proporcionen las claves y accesos correspondientes y así poder realizar las operaciones.

Las entidades presuntamente afectadas se detallan en el cuadro siguiente:

Cuadro n.° 1
Reporte de clientes afectados por operaciones no reconocidas (ONR) en la plataforma Banca Empresarial

N°	Fecha	Denominación de cuenta	Total Operaciones No Reconocidas (S/)
1	11/07/2025	[redacted]	
2	16/07/2025		
3	21/07/2025		
4	21/07/2025		
5	21/07/2025		
6	21/07/2025		
7	22/07/2025		
8	22/07/2025		
9	22/07/2025		
10	22/07/2025		
11	24/07/2025		
12	24/07/2025		
13	24/07/2025		
14	30/07/2025		
15	30/07/2025		
16	30/07/2025		
17	31/07/2025		
18	31/07/2025		
19	01/08/2025		
20	01/08/2025		
21	04/08/2025		
22	04/08/2025		
23	04/08/2025		
24	05/08/2025		
25	05/08/2025		
26	05/08/2025		
27	07/08/2025		
28	07/08/2025		
29	07/08/2025		
30	08/08/2025		
31	08/08/2025		
32	08/08/2025		
33	08/08/2025		
34	08/08/2025		
35	11/08/2025		
36	11/08/2025		
37	12/08/2025		
38	12/08/2025		
39	13/08/2025		
40	13/08/2025		
41	13/08/2025		
42	14/08/2025		
43	14/08/2025		
44	15/08/2025		
45	19/08/2025		
46	19/08/2025		
47	20/08/2025		
48	21/08/2025		

BANCO DE LA NACIÓN – SUPERVISOR – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – JEFE DE COMISIÓN – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – ABOGADO – Órgano de Control Institucional

N°	Fecha	Denominación de cuenta	Total Operaciones No Reconocidas (S/)
49	26/08/2025	[redacted]	
50	26/08/2025		
51	10/09/2025		
52	10/09/2025		
53	10/09/2025		
			[redacted]

Fuente: Correo electrónico de 27 de noviembre de 2025.
Elaborado por: Comisión auditora.

Materia Comprometida

La materia comprometida corresponde a las operaciones realizadas desde julio hasta setiembre de 2025 que no fueron reconocidas por los usuarios de la plataforma Banca Empresarial del Banco de la Nación, y que, ante el incumplimiento de la implementación de lo establecido en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad en dicha plataforma, ocasionó la devolución de hasta S/ 6 605 587,73.

Alcance

La Auditoría de Cumplimiento al Banco de la Nación, comprende el periodo de 5 de enero de 2023 al 31 de octubre de 2025, sin perjuicio de la evaluación de períodos anteriores o posteriores.

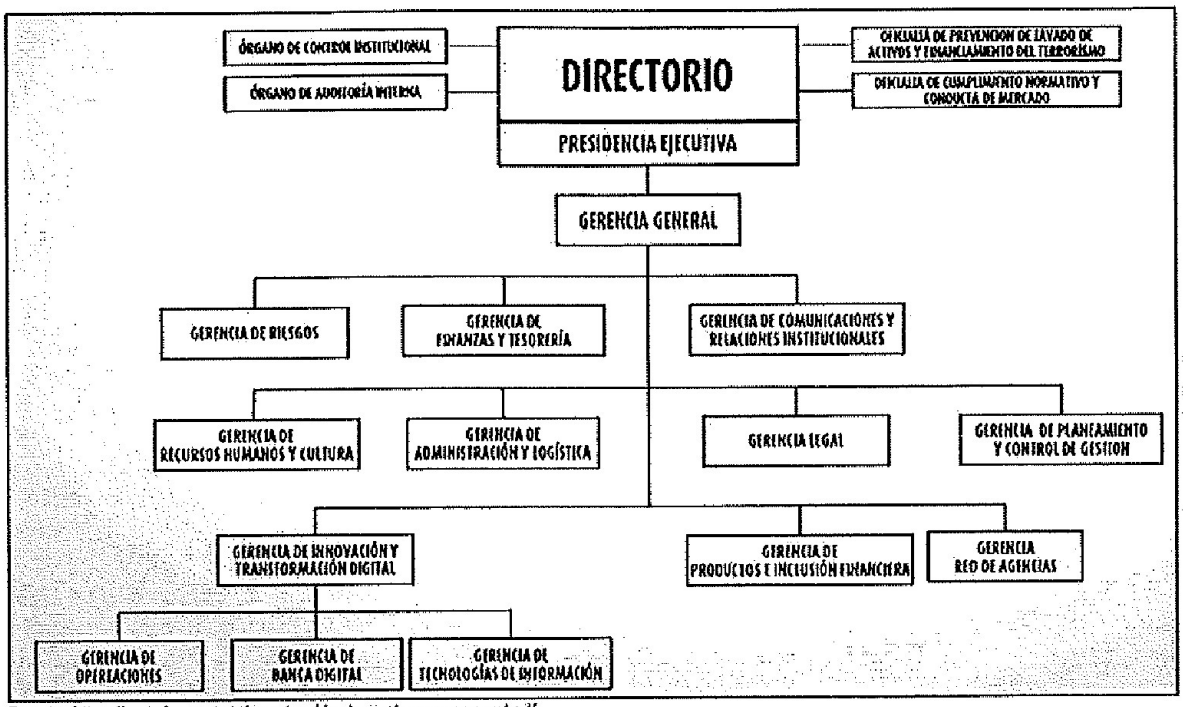
Al respecto, las unidades orgánicas examinadas son las siguientes: Gerencia de Operaciones, Gerencia de Riesgos, y Gerencia de Tecnologías de la Información; así como las unidades a cargo de dichas gerencias, ubicadas en sede central del Banco de la Nación, Av. Javier Prado Este 2499 - San Borja - Lima; sin perjuicio de abarcar operaciones anteriores y/o posteriores vinculados a los objetivos del servicio de control.

1.4. De la entidad o dependencia

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, en el nivel de gobierno nacional, cuyo objeto es administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos.

A continuación, se muestra la estructura orgánica gráfica del Banco de la Nación:

Imagen n.° 1
Organigrama General del Banco de la Nación



Fuente: https://www.bn.com.pe/nosotros/doc/organigrama-general.pdf

1.5. Notificación de las desviaciones de cumplimiento

En aplicación de las Normas Generales de Control Gubernamental, aprobadas con Resolución de Contraloría n.° 295-2021-CG del 23 de diciembre de 2021 y modificatorias, la Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" y Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobados con Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022, así como al marco normativo que regula la notificación electrónica emitida por la Contraloría se cumplió con el procedimiento de notificación de las desviaciones de cumplimiento a las personas comprendidas en los hechos observados a fin que formulen sus comentarios o aclaraciones.

1.6. Aspectos relevantes

Durante el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento se identificaron hechos, acciones o circunstancias, entre otros supuestos, los cuales son revelados a continuación:

1.6.1. REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN SOBRE LAS OPERACIONES NO RECONOCIDAS EN LA PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL NO FUERON ATENDIDAS DE MANERA INTEGRAL

Durante el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento, la Entidad no ha atendido la información solicitada de forma integral (incompleta, parcial, fragmentada o insuficiente), por la Comisión Auditora y el experto[1] contratado como "especialista para la evaluación de procesos y operaciones del Banco de la Nación, relacionados a los presuntos hechos que

[1] Ingeniero Empresarial y de Sistemas

afectaron las cuentas bancarias de entidades del Estado", limitando la verificación de la trazabilidad y prueba de recorrido de las operaciones no reconocidas en la Plataforma de Banca Empresarial, lo cual se detalla a continuación:

a) **Con relación a la información requerida por la Comisión Auditora,** mediante correo electrónico de 27 de noviembre de 2025 (Apéndice n.° 4), el supervisor de la Gerencia de Operaciones, informó que fueron cincuenta y tres (53) entidades las presuntamente afectadas por operaciones no reconocidas por un monto total de S/ 28 707 923,60, en el periodo de julio a setiembre de 2025.

Al respecto, la Comisión Auditora procedió a cursar cartas a dichas entidades, solicitando autorización para acceder a la información de las operaciones no reconocidas, efectuadas mediante la Plataforma Banca Empresarial, de las cuales, treinta (30) dieron respuesta y, diecisiete (17) de ellas, otorgaron la autorización requerida.

Complementariamente, la Comisión Auditora solicitó a la gerencia de Operaciones, mediante el oficio n.° 005-2026-OCI/0010-AC-PBE de 11 de marzo de 2026 (Apéndice n.° 5), entre otros puntos, la siguiente información: "(...) Listado detallado de clientes afectados por operaciones *no reconocidas por presunto fraude a través de la plataforma Banca Empresarial. (Detallando fecha de las operaciones, denominación del cliente, monto transferido y monto retenido) durante el año 2025; Detalle de los montos devueltos y/o restituidos a los clientes por operaciones no reconocidas por presunto fraude a través de la plataforma Banca Empresarial durante el año 2025 y 2026, detallando montos, fechas de transferencias y número de cuenta de destino. Asimismo, adjunte el sustento documental de dichas transacciones; (...)".*

Del mismo modo, mediante oficio n.° 009-2026-OCI/0010-AC-PBE del 13 de marzo de 2026 (Apéndice n.° 6), se solicitó a la misma gerencia, el "*(...)3. Listado detallado de operaciones no reconocidas por presunto fraude a través de la plataforma Banca Empresarial, de las entidades indicadas en anexo adjunto, detallando: - Nombre de la entidad Pública o Privada, - Fecha y número de la Operación, - Monto abonado y/o transferido, - Monto retenido por el Banco de la Nación, - Nombre y DNI de la persona (operador) que generó la solicitud de pago de cada operación (según registro en la Plataforma), precisando fecha y hora. - Nombre y DNI de los dos (2) firmantes que autorizaron cada una de las operaciones, precisando fecha y hora, de cada autorización. - Indicar si cada uno de los dos (2) firmantes, recibieron mensajes en el cual se le requiere su autorización para finalizar el proceso; y posteriormente luego de generar su clave OTP en la Plataforma, les llegó otra notificación con una clave digital y/o código de validación, necesaria para continuar con la operación (clave/código con una vigencia y duración). - Respecto al punto anterior, precisar el medio (WhatsApp, Correo Electrónico u otro) a través del cual se envió el mensaje con la clave digital y/o código de validación, a cada firmante; precisando la fecha y hora; en el caso de WhatsApp indicar el número de celular del receptor; y en el caso de haberse enviado por correo electrónico detallar el mismo. - Precisar si una vez autorizada la transacción, los dos (2) firmantes, que, según registro, autorizaron dichas operaciones no reconocidas, por presunto fraude, recibieron de manera automática por SMS/correo electrónico, el envío de la constancia de la operación. (...)*"

Al respecto, la gerencia de Operaciones respondió mediante las cartas n.° 0040-2026-

BN/3111 y n.° 0041-2026-BN/3111, ambas de 25 de marzo de 2026 (Apéndice n.° 7); manifestando que

"... el envío de información solicitada por el OCI se encuentra protegida por el secreto bancario, según lo establecido en el art. 140° de la Ley N° 26702 y los alcances señalados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP...; siendo que el periodo indicado por el OCI podría ser canalizado en función a los procedimientos establecidos para ello, de conformidad con lo indicado en la citada Ley N° 27785." y *"(...) conforme a lo establecido en la Constitución Política del Perú, a lo dispuesto por la Ley de Bancos y acorde al pronunciamiento de la SBS, no resulta factible brindar la información solicitada, por cuanto esta se encuentra dentro del alcance de protección de secreto bancario (...)"*

Posteriormente, la Gerencia de Operaciones remitió la carta n.° 0049-2026-BN/3190 de 16 de abril de 2026 **(Apéndice n.° 8)**, a través de la cual informó que teniendo en cuenta que según consulta técnica-legal efectuada a la Gerencia Legal del Banco, la cual ratifica que dicha Entidad, debe proteger el secreto bancario de las operaciones pasivas de sus clientes, incluyendo entidades públicas; la Gerencia de Operaciones coordinará con las entidades para que éstas autoricen al Banco a brindar la información requerida por la Comisión Auditora, sin perjuicio de que la propia Comisión solicite a los titulares de las entidades dicha autorización.

Asimismo, informó que con el propósito de coadyuvar con la auditoría de cumplimiento, en una primera etapa, viene gestionando con las entidades públicas (clientes) con las que el Banco de la Nación ha suscrito transacciones extrajudiciales, las autorizaciones relacionadas con el levantamiento del secreto bancario de las cuentas corrientes, en las que se efectuaron operaciones no reconocidas en la Plataforma Banca Empresarial, con la finalidad de proporcionar la información requerida. Adjunta a esta comunicación, una relación de cuatro (4) entidades sin alcanzar información adjunta.

Ante la respuesta brindada por la Gerencia de Operaciones y la demora en su cumplimiento, la Comisión Auditora remitió a dicha Gerencia el oficio n.° 060-2026-OCI/0010-AC-PBE de 7 de mayo de 2026 **(Apéndice n.° 9)**, solicitando: *"(...) a) Informe cuáles son las gestiones que su gerencia viene realizando con las entidades afectadas para solicitar las autorizaciones de entrega de información, debiendo sustentar documentalmente el resultado de los mismos."*; y, *"b) Informe qué entidades autorizaron para que su gerencia, remita a esta comisión auditora la información contenida en los oficios n.° 005 y 009-2026-OCI/0010-AC-PBE de 11 y 13 de marzo de 2026, respectivamente."*

Por su parte, la Gerencia de Operaciones, mediante carta n.° 0061-2026-BN/3100 de 13 de mayo de 2026 **(Apéndice n.° 10)**, respondió lo siguiente:

"(...)

1. *Con relación al literal a), la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría remitió vía correo electrónico las cartas con la solicitud de autorización de Levantamiento de Secreto Bancario a los representantes de las entidades con la finalidad que nos las devuelvan debidamente visadas por esta misma vía.*
2. *Asimismo, debido a que no se cuenta con direcciones electrónicas de todas las entidades afectadas, se remitieron adicionalmente, todas las solicitudes de manera física a las direcciones registradas de cada entidad, para ello se*

realizó el envío a través de la Sección Trámite Documentario, teniendo a la fecha el cargo de recepción (...) entidades.

3. *Con respecto al literal b), a la fecha se tiene la autorización de Levantamiento de Secreto bancario por las operaciones no reconocidas de (...) entidades públicas (...)*

Cabe señalar, que en la carta n.° 0061-2026-BN/3100 de 13 de mayo de 2026 solo se adjuntan los formatos de autorización de levantamiento de secreto bancario firmados de nueve (9) entidades; sin embargo, no se adjuntó la información requerida por la Comisión Auditora, es decir, documentación relacionada a las operaciones no reconocidas que afectaron las cuentas de dichas entidades.

Sobre el particular, es importante señalar que, sin perjuicio de las coordinaciones antes descritas, la Comisión Auditora solicitó a las 53 entidades afectadas, autorizaciones para poder requerir al Banco información referente a las operaciones no reconocidas, obteniendo diecisiete (17) autorizaciones al 7 de mayo de 2026; lo que comunicó a la Gerencia de Operaciones mediante oficio n.° 059-2026-OCI/0010-AC-PBE de 7 de mayo de 2026 (**Apéndice n.° 11**), reiterando a su vez remitir información relacionada a los supuestos fraudes y transferencias u operaciones no reconocidas vinculadas a las entidades que dieron su autorización, de lo cual, la Gerencia de Operaciones informó, mediante la carta n.° 063-2026-BN/3100 de 15 de mayo de 2026 (**Apéndice n.° 12**), sobre las operaciones no reconocidas de sólo 4 entidades.

Por todo lo antes señalado, se determina las limitaciones que se generaron debido a que no se proporcionó la información de la entidades afectadas con operaciones no reconocidas, manifestando que tal acción violaría el secreto bancario de las entidades, comprometiéndose a efectuar las coordinaciones con las entidades afectadas de los cuales informaron que recibieron autorización de nueve (9) entidades para brindar información a la comisión auditora, sin embargo, solo alcanzó información parcial de cuatro (4) entidades, limitando la revisión de los casos de operaciones no reconocidas por cada entidad pública.

En ese sentido, la información recabada originó que se cuente con una data insuficiente para su revisión respecto a las operaciones no reconocidas en la Plataforma Banca Empresarial.

b) Con relación a la información requerida por el experto contratado como "especialista para la evaluación de procesos y operaciones del Banco de la Nación, relacionados a los presuntos hechos que afectaron las cuentas bancarias de entidades del Estado", cabe referir que, conforme al informe[2] emitido el 3 de julio de 2026 por el citado experto, se presentaron limitaciones en la entrega de la información solicitada, respecto a la información técnica y la trazabilidad sobre las entidades afectadas; así como, la referida a ejecutar una prueba de recorrido sobre la Plataforma de Banca Empresarial, conforme fue informado bajo los siguientes términos:

"1.1. Sobre la información técnica y de trazabilidad requerida mediante el Oficio N.° 047-2026-OCI (12 de abril de 2026)

[2] Denominado: "INFORME TÉCNICO – TERCER ENTREGABLE - Auditoría de Cumplimiento N.° 0010-AC-PBE - "Operaciones realizadas a través de la Plataforma de Banca Empresarial" (Apéndice n.° 14)

Mediante el Oficio N.° 047-2026-OCI/0010-AC-PBE, de 12 de abril de 2026 (Apéndice n.° 13), *la Comisión requirió a la Gerencia de Tecnologías de Información treinta y tres (33) campos de información técnica y de trazabilidad respecto de cuarenta y tres (43) entidades afectadas, comprendiendo, entre otros, los datos de autenticación, la dirección IP de origen, el segundo factor (OTP) con su valor y validación, las alertas, los registros de seguridad (logs, campos 22 a 26) y la geolocalización.*

En atención a ese requerimiento, la entidad remitió dos archivos en formato Excel (...), con data correspondiente a 36 entidades.

Al respecto, la información llegó incompleta, la data se evaluó bajo un criterio binario un requerimiento se acredita solo cuando el dato está completo, corresponde exactamente a lo solicitado y es trazable a un archivo, hoja y campo determinados.

Del cruce de las 43 entidades con los 33 requerimientos (1.419 cruces), solo dos requerimientos resultaron acreditados: el número de operación (campo 8) y la fecha y hora de operación (campo 9); los 31 requerimientos restantes no fueron acreditados en ninguna entidad; diez entidades no acreditaron ningún requerimiento; y no se remitió la data de siete (7) de las 43 entidades requeridas.

La data no acreditada concentra la totalidad de la información de autenticación, dirección IP, segundo factor (OTP), alertas, comunicaciones, registros de seguridad y geolocalización, se verificó, además, que la data transaccional entregada no contiene ninguna columna de dirección IP, OTP, tipo o resultado de autenticación, alerta, geolocalización o dispositivo.

Por lo que, la ausencia de los campos de autenticación (2 a 6), del valor y validación del OTP (12 a 16), de los logs (22 a 26) y de la geolocalización (27) impidió ejecutar la verificación de la autenticación de cada operación no reconocida, la correlación entre autenticación, generación del OTP y ejecución de la transacción, y la reconstrucción de la secuencia de eventos del incidente.

(...)."

En ese sentido, la falta de atención a los requerimientos de información del experto, debido a que concentraba justamente los datos de autenticación, IP, OTP, alertas y logs, no permitieron realizar la reconstrucción de las autorizaciones correspondientes, limitado la verificación de la trazabilidad que permitiera observar, de extremo a extremo, el flujo de autenticación, la generación y uso del OTP, la firma, la ejecución y el registro de las operaciones.

1.6.2. AMBIENTE DE PRUEBA CONTROLADO PUESTO A DISPOSICIÓN DE LA COMISIÓN AUDITORA, NO CONTÓ CON LA TOTALIDAD DE LAS CONDICIONES REQUERIDAS

Sobre el presente, se han presentado circunstancias respecto a que el ambiente de pruebas controlado, no contaba con la suficiente información requerida por el experto contratado como "especialista para la evaluación de procesos y operaciones del Banco de la Nación, relacionados a los presuntos hechos que afectaron las cuentas bancarias de entidades del Estado", lo cual no permitió reconstruir la secuencia de las operaciones no reconocidas, tal como el citado experto reportó a través del informe[3] emitido el 3 de julio

[3] Denominado: "INFORME TÉCNICO – TERCER ENTREGABLE - Auditoria de Cumplimiento N.° 0010-AC-PBE - "Operaciones realizadas a través de la Plataforma de Banca Empresarial" (Apéndice n.° 14)

de 2026, conforme se cita:

> ***"1.2. Sobre la prueba de recorrido solicitada mediante el Oficio N.° 054-2026-OCI (30 de abril de 2026) y comprobada el 15 de junio de 2026***
>
> *Mediante el Oficio N.° 054-2026-OCI/0010-AC-PBE, de 30 de abril de 2026,* (Apéndice n.° 15) *la Comisión solicitó la habilitación de un ambiente de pruebas controlado y comparable con el período del evento, a fin de ejecutar una prueba de recorrido sobre la Plataforma de Banca Empresarial que permitiera observar, de extremo a extremo, el flujo de autenticación, la generación y uso del OTP, la firma, la ejecución y el registro de las operaciones.*
>
> *La habilitación del ambiente consta en el Acta N.° 007-2026-OCI/0010-AC-PBE y la comprobación se realizó el 15 de junio de 2026, conforme consta en el Acta N.° 008-2026-OCI/0010-AC-PBE.* **(Apéndice n.° 16)**
>
> *Al respecto, la diligencia se atendió, pero de manera insuficiente para su finalidad (habilitación sin parecerse a los hechos ocurridos en el 2025), permitió comprobar la habilitación del ambiente y el acceso a la plataforma, pero no reunió las condiciones para ejecutar válidamente una prueba de recorrido concluyente.*
>
> *En particular, conforme consta en el Acta N.° 008-2026-OCI, la analista de la Sección de Control de Calidad designada para la diligencia «señaló que no era la responsable técnica para brindar información de BANCA empresarial; asimismo, no conoce el protocolo específico correspondiente para la ejecución de la prueba funcional», lo que privó a la diligencia de un responsable técnico que diera fe del comportamiento de los controles.*
>
> *Adicionalmente, no se contó con un protocolo de prueba, ni con una versión de la plataforma comparable con la del período del evento, ni con acceso externo ni estabilidad del ambiente; y se constató que el OTP no llegaba al firmante y que la constancia se alteraba.*
>
> *Por lo que, la concurrencia de estas condiciones impidió ejecutar válidamente la prueba de recorrido como procedimiento de validación directa, la consecuencia es que no pudo obtenerse evidencia directa sobre el comportamiento de los controles en el período auditado; no obstante, la diligencia conserva valor como verificación funcional y como constatación de que, en el ambiente dispuesto, el OTP no llegaba al firmante y la constancia se alteraba."*

Tal como ha indicado el experto, se efectuó la habilitación de un ambiente de prueba a fin de ejecutar una prueba de recorrido sobre la Plataforma de Banca Empresarial, el 30 de abril de 2026, mediante el Oficio N.° 054-2026-OCI/0010-AC-PBE; habiendo habilitado la misma el 15 de junio de 2026, aproximadamente 45 días, además de no reunir las condiciones para ejecutar válidamente la prueba de recorrido solicitada por el experto, por cuanto, tal como consta en el Acta n.° 008-2026-OCI/0010-AC-PBE de 15 de junio de 2026, la plataforma puesta a disposición, correspondió al periodo julio-agosto 2025, pese a que fue solicitado hasta el mes de setiembre de 2025.

En ese sentido, la falta de atención a los requerimientos de información del experto, respecto al ambiente controlado solicitado, limitó realizar la prueba de recorrido de las operaciones no reconocidas en la Plataforma de Banca Empresarial, que permitiera reconstruir la secuencia de las operaciones no reconocidas desde julio hasta setiembre de 2025.

1.6.3. LOS LOGS DE LA PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL NO REGISTRAN INFORMACIÓN SUFICIENTE QUE PERMITA RECONSTRUIR LAS OPERACIONES

Sobre el particular, se han presentado circunstancias relacionadas a los logs con registros de información insuficiente de las operaciones realizadas en la Plataforma Banca Empresarial, requeridos por el experto contratado como "especialista para la evaluación de procesos y operaciones del Banco de la Nación, relacionados a los presuntos hechos que afectaron las cuentas bancarias de entidades del Estado", tal como se aborda en el informe[4] emitido el 3 de julio de 2026 por el citado experto, conforme se detalla a continuación:

> *"2. RESPECTO AL SISTEMA SOLICITADO*
>
> ***2.1. Sobre los logs de la plataforma, precisados en la diligencia del 3 de julio de 2026 (Acta N.° 010-2026-OCI)*** **(Apéndice n.° 17)**
>
> *La Comisión requirió los registros (logs) de auditoría de la plataforma que permitieran reconstruir técnicamente las operaciones no reconocidas: identidad del usuario, origen del acceso (dirección IP real), autenticación, OTP, sesión y correlación con la operación. (...)*
>
> *Al respecto, los logs existen y están respaldados, pero llegaron incompletos en los campos decisivos, debe distinguirse la existencia de los logs de su suficiencia para reconstruir las operaciones, las muestras entregadas contienen los datos de la operación (cuentas, importe, firmantes y tiempos), pero no contienen la dirección de internet real del usuario, el resultado de la autenticación ni el valor y la validación del OTP; la propia entidad reconoció que «no existen algunos campos de los logs» y que solo «en algún momento se genera la IP del WAF» - la dirección del componente interno de seguridad, no la del usuario. (...)*
>
> *Por lo que, la ausencia de los campos de trazabilidad en los logs impidió atribuir el origen del acceso y acreditar la autorización de cada operación (no repudio), y la hora de ejecución no representativa impidió establecer la secuencia temporal real de las operaciones a partir de ese campo, lo que debilita la reconstrucción de los hechos.*
>
> *En conjunto, la existencia de logs de operación no equivale a la trazabilidad integral que el análisis del incidente requería; esta limitación es la que sustenta, de manera central."*

En ese sentido, los accesos otorgados respecto a los logs de la Plataforma Banca Empresarial, al no registrar información suficiente, no permitieron reconstruir las operaciones de extremo a extremo ni atribuir su origen, limitando poder acreditar la trazabilidad de las operaciones no reconocidas, ni poder confirmar o descartar una eventual vulneración de la plataforma.

II. DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO

Teniendo en cuenta el análisis de la documentación relacionada a las operaciones no reconocidas realizadas a través de la plataforma Banca Empresarial, durante el periodo julio a setiembre de 2025, correspondiente al alcance comprendido, la comisión auditora no ha realizado la evaluación del diseño, implementación y efectividad del control interno de la misma.

[4] Denominado: "INFORME TÉCNICO – TERCER ENTREGABLE - Auditoría de Cumplimiento N.° 0010-AC-PBE - "Operaciones realizadas a través de la Plataforma de Banca Empresarial" (Apéndice n.° 14)

III. OBSERVACIÓN

BANCO DE LA NACIÓN NO REALIZÓ EVALUACIÓN DE RIESGOS DURANTE LA GESTIÓN DE CAMBIOS EN LA PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL, ORIGINANDO QUE NO SE IDENTIFICARA EL INCUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA CIBERSEGURIDAD; LO CUAL GENERÓ PERJUICIO ECONÓMICO POR S/ 6 605 587,73, ASÍ COMO, LA SUSPENSIÓN Y AFECTACIÓN DE LA MODALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR DICHA REFERIDA PLATAFORMA.

Durante la gestión de cambios solicitados por la Gerencia de Operaciones y la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría del Banco de la Nación, correspondientes a las Fases II y III de la Plataforma Banca Empresarial, tales como: servicios de transferencias internas masivas, transferencias interbancarias masivas, devolución al Tesoro Público y Abono Masivo a cuenta de ahorro; los cuales fueron implementados por la Gerencia de Tecnología de la Información; no se realizó evaluación de riesgos, imposibilitando con ello, que se identificara el incumplimiento normativo referido a la aplicación de lo dispuesto en la Resolución SBS n.° 504-2021; por lo que, entre los meses de julio y setiembre de 2025, se presentaron operaciones no reconocidas realizadas en la Plataforma Banca Empresarial, respecto de cincuenta y tres (53) clientes.

Al respecto a dicho incumplimiento normativo y luego de la revisión realizada por la Subgerencia de Prevención del Fraude, en el mes de setiembre 2025, se concluyó que la Plataforma no contaba con los requisitos exigidos en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021, entre otros, respecto de la autenticación reforzada y el monitoreo de operaciones.

Lo comentado incumple lo estipulado en la normativa aplicable a la gestión de proyectos y gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o información del Banco, establecidos en el BN-DIR-7700-272-03 Rev 1 "Gestión de Portafolio y Proyectos" y en el BN-CIR-2100-216-05 Rev 4 "Gestión de Riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco".

Por lo que, al no haberse realizado evaluación de riesgos durante la gestión de cambios en la Plataforma Banca Empresarial, no se identificó el incumplimiento del citado reglamento, generando perjuicio económico de s/ 6 605 587,73, producto de las devoluciones realizadas ante operaciones no reconocidas en dicha plataforma, así como, la suspensión y afectación de la modalidad de los servicios prestados por dicha referida plataforma.

Sobre el particular, la Plataforma Banca Empresarial, es una solución tecnológica que permite que los clientes del Banco de la Nación accedan de manera fácil y segura al canal Internet, con la finalidad de que realicen consultas y transacciones de servicios, sin necesidad de acudir a las agencias, con el objetivo de mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros[5], el cual se realizó a través de las siguientes fases: Fase I, en la cual, durante su desarrollo se emitió el informe de riesgos, previo a implementar el módulo administrativo y operativo, Fase II en la que se implementó transferencias internas masivas MN, transferencias interbancarias masivas MN y devoluciones al Tesoro Público (formato T6); así como en la Fase III, se incluyó incorporar nuevo servicio en la plataforma Multired Empresarial, pago de Haberes Mismo Banco (SATM) (mismo Banco o interbancarias) además de depósitos en la cuenta del tesoro (Formulario T6), entre otros.

[5] Según lo informado en el Acápite V y numeral 5.1 del Informe de Riesgos n.° 073-2020-BN/2180

En el desarrollo de las Fases indicadas se ha determinado lo siguiente:

1. FASE I - PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL

En el mes de noviembre de 2020, la Gerencia de Riesgos del Banco de la Nación emite el Informe de Riesgos n.° 073-2020-BN/2180 (Apéndice n.° 18) denominado "Informe de Riesgos Asociados a la Implementación del Proyecto "Multired Empresarial", referido a la Fase I, la cual incluía el módulo administrativo y operativo.

2. FASE II - PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL

2.1. Mantenimiento 2023–M0022
Solicitud de Cambio de Software de la Plataforma Banca Empresarial incorporando las funcionalidades de Transferencias internas masivas MN, Transferencias interbancarias masivas MN y Devoluciones al Tesoro Público (formato T6)

En el marco del desarrollo del proyecto de la Plataforma Banca Empresarial, el señor Ricardo Meliton Salas Cuadros, Subgerente de la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría, a través del correo electrónico de 5 de enero de 2023[6] (Apéndice n.° 19), dirigido con copia, entre otros, al señor Jorge Ernesto Lavalle León, con el asunto: "Anexo Nro. 2 Multired Empresarial: Servicios de transferencias masivas y devoluciones al Tesoro Público"; solicitó la implementación de la automatización de tres (3) nuevos servicios en la Plataforma Banca Empresarial:

1. Transferencias internas masivas MN
2. Transferencias interbancarias masivas MN
3. Devoluciones al Tesoro Público (formato T6)

Para tal efecto, se adjuntó al correo en mención, el memorando n.° 00000004-2023-BN/3190 de 5 de enero de 2023 (Apéndice n.° 22), emitido por Ricardo Meliton Salas Cuadros, Subgerente de la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría dirigido a la Subgerencia Construcción de Aplicaciones, remitiendo el Anexo n.° 2 "Solicitud de Cambio de Software"[7] de 21 de diciembre de 2022 (Apéndice n.° 23) autorizado y suscrito por el señor Ricardo Meliton Salas Cuadros, Subgerente Captaciones y Pagaduría, así como, las Secciones Administración de Cuentas y Sistemas de Pagos; con el asunto: "Implementación de Servicios de Transferencias Interbancarias Masivas MN, Transferencias Internas Masivas MN y Devoluciones al Tesoro Público (formato T6) en plataforma Multired Empresarial"; consignando como solicitante al señor Ricardo Salas Cuadros y como Unidad Orgánica a la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría; conforme se evidencia en la siguiente imagen:

BANCO DE LA NACIÓN SUPERVISOR Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN JEFE DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN ABOGADO Órgano de Control Institucional

[6] Documento remitido a través de la Carta n.° 00014-2026-BN/2561 de 20 de julio de 2026 (Apéndice n.° 20) por el Subgerente de la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC, en atención al requerimiento de información realizado por la Comisión Auditora a través del Oficio n.° 104-2026-OCI/0010-AC-PBE de 13 de julio de 2026 (Apéndice n.° 21)

[7] El mismo que fue remitido a la Comisión Auditora a través del Informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026 de la Sección Sistemas Bancarios, adjunto a la carta n.° 00013-2023-BN/2561 recibida el 20 de julio de 2026 de la Gerencia de Tecnologías de Información, como documentación correspondiente a la Fase II.

Imagen n.° 2
Anexo n.° 2 Solicitud de Cambio de Software de fecha 21 de diciembre de 2022

ANEXO N°2

SOLICITUD DE CAMBIO DE SOFTWARE
(Mantenimiento)

FECHA:	21-12-2022	NRO. SOLICITUD	----------
ASUNTO:	Implementación de Servicios de Transferencias Interbancarias Masivas MN, Transferencias Internas Masivas MN y Devoluciones al Tesoro Público (formato T6) en plataforma Multired Empresarial.		
SOLICITANTE:	Nombre de usuario: Ricardo Salas Cuadros		Anexo: 97641
UNIDAD ORGÁNICA:	Código: 3191	Nombre: Subgerencia Captaciones y Pagaduría	
TIPO DE CAMBIO:	Modificación funcional: (x) Modificación reporte: ( ) Modificación documental: ( )	Nueva funcionalidad: ( ) Nuevo reporte: ( ) Proviene de incidente:	
IMPORTANCIA:	Alta (x)	Media ( )	Baja ( )
BENEFICIO DEL CAMBIO:	Mayores ingresos ( ) Bajas costos ( )	Regulatorio ( ) Estratégico (x)	Otros ( )
SUSTENTO DE BENEFICIO DEL CAMBIO: (Describir brevemente)	Se requiere implementar tres (3) nuevos servicios a la plataforma Multired Empresarial, que actualmente se encuentra en el ambiente de producción. Asimismo, se tiene la finalidad de digitalizar los servicios brindados por el BN a las Entidades del Sector Público: 1. Transferencias internas masivas en MN 2. Transferencias interbancarias masivas en MN 3. Devoluciones al Tesoro Público (formato T6)		
CANAL DE ATENCION O SERVICIO:	Ventanillas ( ) Emulación ( ) Banca Celular ( ) SAI ( ) Servicio / Multired Empresarial	Internet ( ) ATM ( ) IVR ( )	Intranet ( ) POS ( ) Agente Multired ( )
SUSTENTO NORMATIVO:			
	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN REGULATORIA:		

Fuente: Memorando n.° 00000004-2023-BN/3190 de 5 de enero de 2023

Asimismo, la referida Solicitud de Cambio de Software detalló en su definición lo siguiente: *"Se requiere implementar tres nuevos servicios a la Plataforma Multired Empresarial con el fin de digitalizar los servicios de transferencias internas masivas en moneda nacional, transferencias interbancarias masivas en moneda nacional y devoluciones al Tesoro Público (Formato T6)"*

Sobre el particular, mediante oficio n.° 100-2026-OCI/0010-AC-PBE de 2 de julio de 2026 (**Apéndice n.° 24**), la Comisión Auditora solicitó a la Gerencia de Operaciones, entre otros, la remisión de los Informes de Riesgos emitidos respecto a la implementación de la Fase II, recibiendo como respuesta la carta n.° 0081-2026-BN/3100 de 6 de julio de 2026[8] (**Apéndice n.° 25**), a través de la cual, la citada gerencia señaló:

> *"(...) Se remite el Informe n.° 073-2020-BN-2180, denominado "Informe de Riesgos asociados a la Implementación del Proyecto Multired Empresarial, el cual constituye el informe emitido por la Gerencia de Riesgos respecto de la Plataforma Multired Empresarial (Banca Empresarial). A la fecha, no se cuenta con otros informes de riesgos emitidos específicamente para las Fases II (...) referido Proyecto. (...)".*

Por lo tanto, al tratarse de una solicitud la implementación de servicios de Transferencias

[8] En atención a solicitud de información realizada a través del oficio n.° 100-2026-OCI/0010-AC-PBE

Interbancarias Masivas MN, Transferencias Internas Masivas MN y Devoluciones al Tesoro Público (formato T6) en la plataforma Multired Empresarial; la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría, como gerencia responsable[9], debió realizar la evaluación de riesgos que conllevaba la implementación de esos cambios, a través del procedimiento establecido en el numeral 6.1 del BN-CIR-2100-216-05. Rev. 4, siendo el paso inicial, el desarrollo del "Formato de Calificación de Nuevo Producto y/o Cambios Importantes".

Es de indicar que, mediante el informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026 (**Apéndice n.° 26**), el Jefe de la Sección Sistemas Bancarios[10], dio cuenta que la solicitud de modificación de software correspondiente a la Fase II fue registrada el 12 de enero de 2023, e implementada el 12 de julio 2023. Del mismo modo se detalló que la citada modificación de software comprende las siguientes implementaciones:

Fase II

1. Transferencias Internas Individuales / masivas y transferencias interbancarias en modalidad masiva.
2. Devoluciones al Tesoro (formulario T6)
3. Validaciones de Biometría para el registro de firmantes

Lo detallado se evidencia en la siguiente imagen:

Cuadro n.° 2
Detalle de requerimientos realizados relacionados a la Fase II de la Plataforma Banca Empresarial

Módulos, servicios u otras implementaciones	*Solicitud de implementación de dichos módulos, servicios u otros, por parte de la Gerencia de Operaciones*		*Implementación de dichos módulos, servicios u otros, por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información*	
	Fecha	*Documento de la solicitud*	*Fecha*	*Documento que acredite dicha implementación*
Para la Fase II (*): • Transferencias Internas Individuales / masivas y Transferencias Interbancarias en modalidad masiva. • Devoluciones al Tesoro (formulario T6) • Validaciones de Biometría para el registro de firmantes (*) Respecto a la Plataforma Banca Empresarial	*12/01/2023*	*Mantenimiento 2023-MO022 (Anexo N° 2) Registrado en Clear Quest.*	*12/07/2023*	*a) Revisión Conjunta de prueba en Certificación, con la firma de usuarios y parte técnica b) Historial de actividades de Mantenimiento 2023-MO022 desde su inicio hasta su implementación en Producción. Con fecha 12/07/2023 se culmina el despliegue en Producción.*

Fuente: Informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026
Hecho por: Comisión auditora

Respecto a lo comentado líneas arriba, se denota que se llevó a cabo la implementación de los servicios solicitados para la Fase II realizada a través de solicitud de cambio de software, sin que dichos cambios solicitados cuenten con la evaluación de riesgos correspondiente conforme se establece en el literal a) del numeral 8.2.1 de los Lineamientos de Seguridad para la Operación de los Sistemas de Información BN-DIR-2100-281-01 Rev 0.

3. FASE III - PLATAFORMA BANCA EMPRESARIAL

3.1 Inclusión del Proyecto Multired Empresarial Fase III en el Portafolio de Proyectos del Banco de la Nación

Con fecha 10 de marzo de 2023, durante la etapa de Registro de la Gestión del Portafolio, el señor Carlos Alberto Quevedo Juarez, suscribió en su condición de Gerente Responsable

[9] Es el responsable directo de la definición, desarrollo, implementación y lanzamiento de los productos nuevos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático, según literal g. del numeral 5 del BN-CIR-2100-216-05

[10] Remitido a través de la Carta n.° 0013-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026 en atención al requerimiento de información realizado por la Comisión Auditora a través del Oficio n.° 101-2026-OCI/0010-PBE

del Proyecto, la "Ficha de Iniciativa de Proyecto"[11] de la Fase III de la Iniciativa Multired Empresarial (Apéndice n.° 27); luego, conforme a lo informado por la Gerencia General[12], el portafolio de proyectos que incluía a la Plataforma Banca Empresarial, fue aprobado el 14 de julio de 2023, a través de la suscripción del Acta de Comité Ejecutivo de Proyectos n.° 008-2023. (Apéndice n.° 28).

Es de indicar que según la Ficha de Iniciativa de Proyecto con Código INI-03-23-02-001-01 de 10 de marzo de 2023, la iniciativa Multired Empresarial - Fase III, tenía como objetivo la "Virtualización del Sistema de Pagaduría del Estado y trasvase de operaciones (red de Agencias y Oficina Principal) a Canales Digitales a nivel nacional" y, que se incluye como justificación: *"La tercera fase de MultiRed Empresarial la cual estará dirigido a las entidades del Sector Público y Privado, contempla continuar con la mejora de la implementación de los nuevos servicios que actualmente se brindan por el canal ventanilla; además de las mejora de sus módulos".*

Sin embargo, pese a que se emitió la Ficha de Iniciativa de Proyecto, el gerente responsable no solicitó la evaluación de los riesgos operacionales asociados a cambios importantes en el ambiente de negocio, operativas o informáticas, por nuevas iniciativas, asociadas al lanzamiento de nuevos productos, conforme a lo establecido en el numeral 8.1 literal b de la Directiva "Gestión del Portafolio y Proyectos" - BN-DIR-7700-272-03 Rev. 1.

Complementariamente, se ha determinado que, durante la etapa de Anteproyecto en la Gestión Portafolio, el documento denominado "Caso de Negocio"[13] (Apéndice n.° 29), señala que el Director del Proyecto es el Gerente de Operaciones, Carlos Quevedo Juarez; además, el Equipo de Trabajo lo integraron: el Patrocinador: [redacted], el Director del Proyecto, Carlos Quevedo Juarez, y el Jefe de Equipo del Proyecto: Jorge Ernesto Lavalle León; conforme se puede evidenciar en la siguiente imagen:

Imagen n.° 3
Caso de Negocio en la Fase III

CASO DE NEGOCIO			
El Caso de Negocio documenta la situación actual del proyecto y las consideraciones para justificar su ejecución (objetivos, beneficios, costos, etc.)			
1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. NOMBRE DEL PROYECTO:	MultiRed Empresarial – Fase III	ID DEL PROYECTO:	
1.2. GERENCIA RESPONSABLE:	Operaciones		
1.3. DIRECTOR DE PROYECTO/PO:	Gerente de Operaciones: Carlos Quevedo Juarez		
1.4. EQUIPO DE TRABAJO:	• Patrocinador: [redacted], quien proporciona apoyo ejecutivo y presupuestario al proyecto. • Director del Proyecto: Carlos Alberto Quevedo Juárez, quien gestiona el caso de negocio y el equipo del proyecto. • Jefe del Equipo de Proyecto: Jorge Ernesto Lavalle León, quien supervisa y coordina las actividades de los integrantes del equipo del proyecto.		

Fuente: Carta n.° 031-2026-BN/2000 de 27 de marzo de 2026

[11] Remitido a través de la carta n.° 031-2026-BN/2000 de 27 de marzo de 2026 (Apéndice n.° 30)
[12] Ídem (Apéndice n.° 30)
[13] Ídem (Apéndice n.° 30)

Cabe referir que el Equipo de Trabajo analiza, identifica y monitorea los riesgos del proyecto; debiendo en el caso de nuevos productos y/o cambios importantes, aplicar lo establecido en la Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05.

Al respecto, se ha determinado que al momento de la formulación del documento "Caso de Negocio", no se aplicaron los lineamientos establecidos en la Circular vigente "Gestión de Riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05, en razón que el numeral 10.4.2 de la "Directiva de Gestión del Portafolio y Proyectos" - BN-DIR-7700-272-03 Rev. 1 establece: *"En el caso de que el anteproyecto, implique la generación de un nuevo producto, servicio o cambio importante para el Banco, y/o cuando algún producto o servicio del banco que se desarrolle en nuevas zonas geográficas impactan en los usuarios y clientes del Banco, se aplican los lineamientos operativos estipulados por la Gerencia de Riesgos a través de la Circular vigente "Gestión de Riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco". - BN-CIR-2100-216-05 (...)".*

Cabe referir que en el rubro "2.4 Alcance, Supuestos y Restricciones", del documento denominado "Caso de Negocio", se indica

> *"La implementación se llevará a cabo en la Plataforma que viene operando por Internet, el servicio implica incorporar operatividad que actualmente se brinda en el canal presencial.*
>
> *La tercera fase implica incorporar en la plataforma el siguiente servicio:*
> - *Abono masivo en Cuentas de Ahorro*
>
> *Se tiene el compromiso de todos los funcionarios involucrados para la buena gestión del proyecto, asimismo el proyecto está priorizado por el área de tecnologías de la información quien brindará los recursos humanos especializados. (...)"*

Complementariamente, de acuerdo a la información remitida por la Subgerencia de Planeamiento del Banco de la Nación[14], durante la etapa de arranque/inicio del proyecto, se emitió el Acta de Constitución del proyecto Multired Empresarial - Fase III (**Apéndice n.° 32**), en el cual se detalla que, los señores, Carlos Alberto Quevedo, Gerente de Operaciones y Jorge Ernesto Lavalle León, Subgerente de Captaciones y Pagaduría, desempeñarían los encargos de Director de Proyecto y Jefe de Equipo de Proyecto, respectivamente, conforme se evidencia en la siguiente imagen:

[14] Remitido a través de la Carta n.° 00000009-2026-BN-2810 de 16 de junio de 2026 (**Apéndice n.° 31**)

Imagen n.° 4
Anexo n.° 3: Acta de Constitución de Proyecto

ACTA DE CONSTITUCION DE PROYECTO	
1. INFORMACION GENERAL	
Nombre del proyecto:	MultiRed Empresarial – Fase III
Siglas:	
Director de Proyecto / Project Manager	Carlos Alberto Quevedo Juarez
Patrocinador:	[redacted]
Interesados:	- Patrocinador: Gerencia General, [redacted], quien proporciona apoyo ejecutivo y presupuestario al proyecto. - Director del Proyecto: Gerencia de Operaciones, Carlos Alberto Quevedo Juárez, quien gestiona el caso de negocio y el equipo del proyecto. - Jefe del Equipo de Proyecto: Subgerencia Captaciones y Pagaduría, Jorge Ernesto Lavalle León, quien supervisa y coordina las actividades de los integrantes del equipo del proyecto.
Gerencia:	Operaciones

Fuente: Carta n.° 00009-2026-BN/2810 e 16 de junio de 2026

BANCO DE LA NACIÓN – SUPERVISOR – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – JEFE DE COMISIÓN – Órgano de Control Institucional

Al respecto, es de señalar que mediante oficio n.° 100-2026-OCI/0010-AC-PBE de 2 de julio de 2026 (**Apéndice n.° 24**), la Comisión Auditora solicitó a la Gerencia de Operaciones, entre otros, la remisión de los Informes de Riesgos emitidos respecto a la implementación de la Fase III de la Plataforma Banca Empresarial; recibiendo como respuesta la carta n.° 0081-2026-BN/3100 de 6 de julio de 2026[15] (**Apéndice n.° 25**), a través de la cual, la citada gerencia señaló: *"(...) Se remite el Informe n.° 073-2020-BN-2180, denominado "Informe de Riesgos asociados a la Implementación del Proyecto Multired Empresarial, el cual constituye el informe emitido por la Gerencia de Riesgos respecto de la Plataforma Multired Empresarial (Banca Empresarial). A la fecha, no se cuenta con otros informes de riesgos emitidos específicamente para las Fases (...) III del referido Proyecto. (...)".*

BANCO DE LA NACIÓN – ABOGADO – Órgano de Control Institucional

En ese sentido, se ha determinado que, durante la gestión del proyecto, el gerente responsable no solicitó la evaluación de los riesgos operacionales asociados a cambios importantes en el ambiente de negocio, operativas o informáticas, por nuevas iniciativas, asociadas al lanzamiento de nuevos productos, conforme a lo establecido en el numeral 8.1 literal b de la Directiva "Gestión del Portafolio y Proyectos" - BN-DIR-7700-272-03 Rev. 1.

Adicionalmente, no se evidencia que el Acta de Constitución haya sido elaborada con la participación de personal especializado para que participe en la evaluación de riesgos, más aún, considerando que dicha acta no es un documento rígido el cual pudo haber sido actualizado, evidenciándose que no se realizó el Informe del Nivel de Exposición de los Riesgos asociados a la iniciativa dispuesto en el numeral 10.5.4 de la BN-DIR-7700-272-03. Rev 1. y a la evaluación y establecimiento de control de los riesgos establecido en el numeral 11.1.1 de la mencionada normativa.

Asimismo, dentro de la descripción del resultado del numeral 2. "Alcance del proyecto", del Acta de Constitución, se precisó lo siguiente:

[15] En atención a solicitud de información realizada a través del oficio n.° 100-2026-OCI/0010-AC-PBE

"(...)
Esta Fase 03 de MultiRed Empresarial (home banking para el Sector Público y Privado), contempla continuar con la implementación en la solución desplegada, de servicios adicionales que actualmente brindan por el canal ventanilla; además de la mejora en los módulos que componen la solución tecnológica.
*- **Pago de Haberes en otras Entidades Financieras***
*- **Apertura Masiva de Cuentas de Ahorro***
*- **Validación Masiva de CCI***
(...)" (Resaltado y subrayado agregado)

Al respecto, los citados tres (3) servicios fueron sustituidos por el servicio: Abono Masivo en Cuentas de Ahorro, a través del documento denominado "Anexo n.° 9 Formato de Solicitud de Cambio" de 31 de octubre de 2023 remitido por la Gerencia de Planeamiento del Banco de la Nación (**Apéndice n.° 33**).

Finalmente, la Gerencia de Planeamiento del Banco de la Nación[16], remitió el documento denominado "Anexo n.° 4 Acta de Cierre de Proyecto" (**Apéndice n.° 34**), detallando en el rubro "Declaración de la Aceptación Formal" lo siguiente:

"(...)
Declaración de Aceptación Formal:
El servicio de Abono Masivo en Cuentas de Ahorro a través de la Plataforma Multired Empresarial, con pase a producción al mes de agosto de 2024 (mantenimiento 2023-M0589)
Se realizó la certificación del mantenimiento: 2023-M0589-SATM-ADECUACIÓN EN LA PLATAFORMA MULTIRED EMPRESARIAL - FASE III ABONO MASIVO CUENTAS DE AHORRO. (...)"

Es importante mencionar que, a través del informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026 (**Apéndice n.° 26**), el Jefe de la Sección Sistemas Bancarios[17], dio cuenta que la solicitud de modificación de software correspondiente a la Fase III fue registrada el 31 de octubre de 2023, e implementada el 26 de agosto de 2024. Del mismo modo se detalló que la citada modificación de software comprendió la siguiente implementación:

Fase III
1. Adecuación en la plataforma del servicio de Abono Masivo a Cuentas de Ahorro

Lo detallado se evidencia en el siguiente cuadro:

[16] Remitido a través de la carta n.° 00000009-2026-BN/2810 e 16 de junio de 2026 (Apéndice n.° 33)

[17] Remitido a través de la Carta n.° 0013-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026 en atención al requerimiento de información realizado por la Comisión Auditora a través del Oficio n.° 101-2026-OCI/0010-PBE

Cuadro n.° 3
Detalle de requerimientos realizados relacionados a la Fase III de la Plataforma Banca Empresarial

Módulos, servicios u otras implementaciones	*Solicitud de implementación de dichos módulos, servicios u otros, por parte de la Gerencia de Operaciones*		*Implementación de dichos módulos, servicios u otros, por parte de la Gerencia de Tecnologías de Información*	
	Fecha	*Documento de la solicitud*	*Fecha*	*Documento que acredite dicha implementación*
Para la Fase III (*): • Adecuación en la plataforma del servicio de Abono Masivo en Cuentas de Ahorro (*) Respecto a la Plataforma Banca Empresarial	*26/10/2023*	*Memorándum N° 00001224-2023-BN-3191 Registrado en Trámite Documentario (STD)*	*26/08/2024*	*a) Revisión Conjunta de prueba en Certificación, con la firma de usuarios y parte técnica b) Historial de actividades de Mantenimiento 2023-MO589 desde su inicio hasta su implementación en Producción. Con fecha 26/08/2024 se culmina el despliegue en Producción.*
	31/10/2023	*Mantenimiento 2023-MO589 (Anexo N° 2) Registrado en Clear Quest (CQ)*		

Fuente: Informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026
Hecho por: Comisión auditora

Respecto a lo comentado líneas arriba, se denota que se llevó a cabo la implementación de los servicios solicitados para la Fase III realizada a través de una solicitud de cambio de software, sin contar con la evaluación del nivel de exposición al riesgo y el informe de riesgos, según los cambios realizados.

3.2. Mantenimiento 2023–M0589
Cambio de Software de la Plataforma Banca Empresarial "Adecuación en la Plataforma Multired Empresarial - Fase III Abono Masivo Mismo Banco - MÓDULO ADMINISTRATIVO"

A través del memorando n.° 00001224-2023-BN/3191 de 26 de octubre de 2023 (**Apéndice n.° 35**), el señor Ricardo Meliton Salas Cuadros, Jefe de Sección Administración de Cuentas y Pagaduría, solicitó a la Oficina de Proyectos y Procesos de TIC, se incorpore el proceso de Abono Masivo en Cuentas de Ahorro en la Plataforma Banca Empresarial, adjuntando para tal efecto el "Anexo n.° 2 Solicitud de Cambio en Software", el cual tiene fecha 26 de octubre de 2023 (**Apéndice n.° 36**) y se encuentra autorizado y suscrito por los señores Ricardo Meliton Salas Cuadros, Jefe de Sección Administración de Cuentas y Pagaduría y Jorge Lavalle León, Subgerente Captaciones y Pagaduría; consignando como asunto: "Adecuación en la Plataforma Multired Empresarial - Fase III Abono Masivo Mismo Banco - MODULO ADMINISTRATIVO", indicando además como solicitante al señor Ricardo Meliton Salas Cuadros y como unidad orgánica a la Sección Administración de Cuentas y Pagaduría; conforme se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen n.° 5
Anexo n.° 2 Solicitud de Cambio de Software de fecha 26 de octubre de 2023

Anexo Nro. 02
SOLICITUD DE CAMBIO EN SOFTWARE
(Mantenimiento)

I. INICIO DE LA SOLICITUD

FECHA	26.10.2023	NRO. SOLICITUD	Para uso de Informática
ASUNTO	Adecuación en la Plataforma Multired Empresarial – Fase III Abono Masivo Mismo Banco – MODULO ADMINISTRATIVO		
SOLICITANTE	Ricardo Salas Cuadros	ANEXO	97461
UNIDAD ORGÁNICA	CÓDIGO 3191	NOMBRE	Sección Administración de Cuentas y Pagaduría

TIPO DE CAMBIO	Modificación funcional	X	Nueva funcionalidad	
	Modificación de reporte	X	Nuevo reporte	
	Modificación documental			
IMPORTANCIA	Alta X		Media	Baja
BENEFICIO DEL CAMBIO	Mayores Ingresos		Regulatorio	X
	Bajan costos		Estratégico	X
	Otros			
	Descripción: Incorporar nuevo servicio en la plataforma Regulatorio			

Fuente: Memorando n.° 00001224-2023-BN/3191 de 26 de octubre de 2023

Asimismo, la referida Solicitud de Cambio de Software detalló en su definición lo siguiente:

"(...)
1) *Incorporar nuevo servicio en la plataforma Multired Empresarial*
2) *Pago de Haberes Mismo Banco (SATM) (mismo Banco o interbancarias) además de depósitos en la cuenta del tesoro (Formulario T6)*
3) *Lo que se requiere es incorporar en la plataforma el servicio: Abonos Masivos mismo Banco, transferencias desde cuenta corriente hacia cuentas de ahorro del BN; emulando el Sistema de Administración de Transmisiones Masivas (SATM) que actualmente opera en la Sección Administración de Cuentas.*
4) *MÓDULO ADMINISTRATIVO (SÍMIL AL INTRANET DEL SATM) (...)"*

Es así que, con fecha 10 de agosto de 2024, se emite el documento denominado "Revisión Conjunta"[18] (**Apéndice n.° 37**), correspondiente al Mantenimiento n.° 2023-M0589 - Adecuación en la Plataforma Multired Empresarial - Fase III Abono Masivo Cuentas de Ahorro, el cual se encuentra suscrito por las Secciones Administración de Cuentas y Pagaduría, y de Sistemas de Pagos[19].

[18] Remitido a través de la Carta n.° 00013-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026
[19] Se debe indicar que, conforme a lo informado por la Gerencia de Tecnologías de Información, a través de la Carta n.° 00013-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026, el mantenimiento n.° 2023-M0589 se implementó el 26 de agosto de 2024, conforme a lo registrado en el ClearQuest.

- Respecto a las operaciones no reconocidas realizadas a través de la plataforma Banca Empresarial

Mediante memorando n.° 033-2026-BN/1400 de 18 de febrero de 2026, el Órgano de Auditoría Interna del Banco de la Nación[20], alcanzó el correo electrónico de 27 de noviembre de 2025 (Apéndice n.° 38), de la Gerencia de Operaciones, que adjuntó un archivo Excel[21], del cual se tomó conocimiento que entre el 11 de julio y el 10 de setiembre de 2025, se realizaron operaciones no reconocidas por los clientes del Banco de la Nación, a través de la plataforma Banca Empresarial, habiéndose efectuado transferencias a cuentas del mismo Banco, así como a otras entidades bancarias, por el monto total de S/ 28 707 923,60 (Veintiocho millones setecientos siete mil novecientos veintitrés y 60/100 soles).

En ese contexto, debido a gestiones realizadas por el Banco de la Nación, se retuvieron transferencias por la cantidad de S/ 14 556 742,58 (Catorce millones quinientos cincuenta y seis mil setecientos cuarenta y dos y 58/100 soles), quedando pendiente de asumir la suma de S/ 14 151 181,02 (Catorce millones ciento cincuenta y un mil ciento ochenta y uno y 02/100 soles), por parte del banco, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro n.° 4
Detalle de las operaciones no reconocidas realizadas a través de la Plataforma Banca Empresarial
(Expresado en S/)

N°	FECHA	DENOMINACIÓN DE CUENTA	Categoría	Mismo Banco (*)	Interbancaria (**)	Total Operaciones No Reconocidas	Importe retenido por Gestiones Internas (***)
1	11/07/2025	[redacted]					
2	16/07/2025						
3	21/07/2025						
4	21/07/2025						
5	21/07/2025						
6	21/07/2025						
7	22/07/2025						
8	22/07/2025						
9	22/07/2025						
10	22/07/2025						
11	24/07/2025						
12	24/07/2025						
13	24/07/2025						
14	30/07/2025						
15	30/07/2025						
16	30/07/2025						

[20] En atención al memorando n.° 069-2026-BN/1300 de 18 de febrero de 2026
[21] Archivo denominado "27112025 Requerimiento de Información N°17 -AI - Banca Empresarial.xlsx"

Nº	FECHA	DENOMINACIÓN DE CUENTA	Categoría	Mismo Banco (*)	Interbancaria (**)	Total Operaciones No Reconocidas	Importe retenido por Gestiones Internas (***)
17	31/07/2025	[redacted]					
18	31/07/2025						
19	01/08/2025						
20	01/08/2025						
21	04/08/2025						
22	04/08/2025						
23	04/08/2025						
24	05/08/2025						
25	05/08/2025						
26	05/08/2025						
27	07/08/2025						
28	07/08/2025						
29	07/08/2025						
30	08/08/2025						
31	08/08/2025						
32	08/08/2025						
33	08/08/2025						
34	08/08/2025						
35	11/08/2025						
36	11/08/2025						
37	12/08/2025						
38	12/08/2025						
39	13/08/2025						
40	13/08/2025						
41	13/08/2025						
42	14/08/2025						
43	14/08/2025						
44	15/08/2025						
45	19/08/2025						
46	19/08/2025						
47	20/08/2025						

BANCO DE LA NACIÓN SUPERVISOR Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN JEFE DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN ABOGADO Órgano de Control Institucional

N°	FECHA	DENOMINACIÓN DE CUENTA	Categoría	Mismo Banco (*)	Interbancaria (**)	Total Operaciones No Reconocidas	Importe retenido por Gestiones Internas (***)
48	21/08/2025	[redacted]					
49	26/08/2025						
50	28/08/2025						
51	10/09/2025						
52	10/09/2025						
53	10/09/2025						

Fuente: Memorando n.° 00000033-2026-BN/1400 de 18 de febrero de 2026 (Apéndice n.° 38)
(*) Transferencias realizadas a cuentas del Banco de la Nación
(**) Transferencias realizadas a cuentas de otros Bancos del Sistema Financiero
(***) Gestiones realizadas por la Gerencia de Operaciones (respecto de transferencias realizadas a cuentas del Banco de la Nación) o la Gerencia de Riesgo (respecto de transferencias realizadas a cuentas de otros Bancos del Sistema Financiero), consistente en retención de los montos transferidos. Estas acciones se realizaron en atención a los reclamos y/o comunicaciones realizadas por los clientes.

Ante las operaciones no reconocidas detalladas en el cuadro precedente, la Gerencia de Operaciones, remitió a la Subgerencia de Prevención del Fraude, vía correo electrónico de 25 de julio de 2025 (Apéndice n.° 39), la solicitud de investigación de cuatro casos reportados, correspondientes a la [redacted], conforme se detalla a continuación:

Cuadro n.° 5
Solicitudes de Investigación
(expresado en S/)

Ítem	Entidad /Empresa	Transferencia no reconocida				Retiro de la cuenta corriente de destino
		Fecha	Cuenta corriente de Origen	Cuenta Corriente de Destino	Importe	
1	[redacted]					
2						
3						
4						

Fuente: Correo electrónico de 25 de julio de 2025 (Apéndice n.° 39)
Elaborado por: Comisión Auditora

Aunado a ello, la Subgerencia de Prevención de Fraude, tomó conocimiento de la Subgerencia de Atención de Reclamos, de los casos reportados de los clientes del Banco, a través de los siguientes documentos (Apéndice n.° 40):

- Memorando n.° 0058-2025-BN/7840 de 1 de agosto de 2025, con el cual se reportó los casos de [redacted]
- Memorando n.° 0061-2025-BN/7840 de 5 de agosto de 2025, con el cual se reportó los casos de la [redacted]
- Memorando n.° 0062-2025-BN/7840 de 8 de agosto de 2025, con el cual se reportó los casos de la [redacted]
- Memorando n.° 0066-2025-BN/7840 de 13 de agosto de 2025, con el cual se reportó el caso del [redacted]
- Memorando n.° 0072-2025-BN/7840 de 18 de agosto de 2025, con el cual se reportó el caso [redacted]
- Memorando n.° 0082-2025-BN/7840 de 25 de agosto de 2025, con el cual se reportó el caso de [redacted]
- Memorando n.° 0083-2025-BN/7840 de 25 de agosto de 2025, con el cual se reportó el caso de la [redacted]
- Memorando n.° 0092-0083-2025-BN/7840 de 2 de setiembre de 2025, con el cual se reportó el caso de la [redacted]
- Memorando n.° 0097-2025-BN/7840 de 10 de setiembre de 2025, con el cual se reportó el caso de la [redacted]

En ese sentido, entre el 24 de julio y el 10 de setiembre de 2025, la Subgerencia de Prevención de Fraude tuvo conocimiento detallado de la modalidad de fraude aplicada a los citados clientes, <u>la cual consistía en el hecho que terceros se estaban haciendo pasar como personal del Banco de la Nación ante los clientes para acceder a información necesaria para realizar las operaciones fraudulentas.</u>

En atención a las operaciones no reconocidas, la Subgerencia de Prevención de Fraude, en atención al requerimiento de investigación formulado por la Gerencia de Operaciones, emitió el informe n.° 424-2025-BN/2211 de 10 de setiembre de 2025[22] (**Apéndice n.° 41**), señalando que *"La plataforma genera constancias de las operaciones realizadas por las entidades, con opción para descarga, impresión y/o envió por correo electrónico. Dichas constancias no se envían de manera automática"*[23], agregando además que la plataforma presentaba vulnerabilidades asociadas al servicio de notificaciones de la plataforma operativa indicando que *"La plataforma, actualmente, no realiza el envío automático de constancia de operaciones tanto al correo electrónico como al número de celular registrado para cada firmante, el cual debería contener el detalle de la operación y/o transferencia autorizada"* , y que *"La plataforma, actualmente, no notifica mediante mensaje por SMS o correo electrónico los cambios realizados por el usuario en la plataforma como por ejemplo los cambios de clave"*, entre otros; asimismo, respecto a las vulnerabilidades asociadas a la seguridad digital del canal advierte la *"Ausencia de autenticación reforzada para operaciones por canal digital atendiendo al artículo 18 de la Resolución SBS Nro. 504-2021, para aquellas acciones que puedan originar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente como transferencias de fondos"*.

Asimismo, el informe n.° 424-2025-BN/2211 de 10 de setiembre de 2025, en el numeral 9.12 de sus conclusiones señala que: *"considerando que, el canal Banca Empresarial incumple los requisitos*

[22] Remitido mediante carta n.° 0047-2026-BN/3100 el 31 de marzo de 2026
[23] Tomado del literal e. NOTIFICACIÓN DE LA OPERACIÓN. Pag 5 del informe n.° 424-2025-BN/2211 de 10 de setiembre de 2025

exigibles según Resolución Nro. 504-2021 de la SBS sobre la autenticación reforzada para canales digitales, así como notificar a los usuarios los datos de la operación en este canal digital y adicionalmente, la falta de integración del canal Banca Empresarial al sistema de Prevención del Fraude del Banco con el fin de monitorear y mitigar posibles transacciones inusuales, de acuerdo a la normativa vigente y los hechos explicados en los puntos anteriores se declara Fraude Externo bajo la tipología 205.4 F.E. Fraudes por Vishing . En ese sentido, es necesario que la Gerencia responsable gestione la devolución de los importes reclamados por las entidades afectadas previa firma de transacción extrajudicial". Es importante señalar que, dicha conclusión es ratificada por la Subgerencia de Prevención del Fraude a través de los numerales 5.1 y 4.4 de los Informes Ampliatorios n.° 0461-2025-BN/2211 y 0627-2025-BN/2211 de 30 de setiembre y 22 de diciembre de 2025, respectivamente. **(Apéndice n.° 42).**

BANCO DE LA NACIÓN SUPERVISOR Órgano de Control Institucional

Cabe referir que, lo acotado por la Subgerencia de Prevención de Fraude, a través del citado informe n.° 424-2025-BN/2211 de 10 de setiembre de 2025, guarda concordancia con lo indicado en el Informe de Auditoría Forense denominado "Servicio de Auditoría Forense sobre la Plataforma Banca Empresarial para el Órgano de Auditoría Interna del Banco de la Nación", a través del cual, la [redacted] concluye que existieron debilidades en el diseño e implementación del mecanismo de autenticación. **(Apéndice n.° 43)**

- **Respecto a las devoluciones realizadas a los clientes afectados por las operaciones no reconocidas.**

BANCO DE LA NACIÓN JEFE DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional

Con fecha 17 de octubre de 2025, se suscribe el Acta n.° 5 del Comité de Crisis **(Apéndice n.° 44)**, presidida por la Gerencia General, e integrado por la Gerencia de Operaciones, la Gerencia de Cumplimiento Normativo, la Gerencia de Red de Agencias, la Gerencia de Tecnologías de la Información; la Gerencia de Comunicación y Relaciones Institucionales, la Gerencia de Finanzas y Tesorería; y la Gerencia de Riesgos; en la cual, la Gerencia General informó lo siguiente:

> *"(...)*
> *el Subgerente de Prevención del Fraude y el equipo participante, señaló que no hay evidencia de filtración interna ni vulneración del CORE o Canal y que el punto de compromiso fueron los clientes (firmantes/operadores) vía eventos ilícitos de obtención de información a través de ingeniería social. Aun así, por existir un incumplimiento normativo (doble factor, alertas, monitoreo), correspondería devolver los montos reclamados; aun cuando no existe evidencia de que dicho incumplimiento esté directamente relacionado con la concreción de los fraudes que afectaron a los clientes usuarios de la plataforma Banca Empresarial. (...)"*

BANCO DE LA NACIÓN ABOGADO Órgano de Control Institucional

Asimismo, se acordó, entre otros lo siguiente:

> *"(...)*
> *a) Devolución a entidades afectadas, en base a lo señalado en el Informe n.° 424-2025-BN/2211, priorizando casos con mayor presión y criticidad – Gerencia de Operaciones / Gerencia Legal (...)*
> *b) Elaborar el formato de acuerdo transaccional por caso (...)*
> *(...)*
> *g) El CSIRT: Se reunirá para analizar y definir si lo ocurrido en Banca Empresarial corresponde a un evento o incidente de seguridad, a fin de atender lo requerido por SBS/Contraloría/CNSD (...)"*

Con fecha 17 de diciembre de 2025, se suscribe el acta n.° 7 del Comité de Crisis **(Apéndice n.° 45)**, con la participación de la Gerencia General, la Gerencia de Innovación y Transformación Digital, la

Gerencia de Red de Agencias, la Gerencia Legal, la Gerencia de Finanzas y Tesorería, la Gerencia de Banca Digital, la Gerencia de Riesgos, la Subgerencia de Conducta de Mercado, la Subgerencia de Contabilidad y la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría; en la cual se trata el proceso de devolución y registro de pérdida por riesgo operacional, informándose lo siguiente:

> *"(...) La Sra [redacted] (Gerencia de Operaciones) inició la reunión indicando que están listos para realizar las devoluciones de acuerdo a los resultados y conclusiones del Informe n.° 424-2025-BN/2211 presentado por el Sr. [redacted] como Subgerente de Prevención del Fraude en la sesión n.° 05-2025 del Comité de Crisis; el mismo que específicamente se refirió a las **falencias de ciberseguridad en la plataforma Banca Empresarial: Ausencia de la autenticación reforzada en ingreso/ejecución, notificación de operaciones en zona privada y monitoreo antifraude-**, razones por las que; si bien no existe evidencia de filtración interna ni vulneración del CORE o canal y que el punto de compromiso fueron los clientes (firmantes/operadores), **por el incumplimiento normativo corresponde devolver los montos reclamados.** Sin embargo, al tener algunas consultas respectos al proceso de devolución y registro de pérdida, solicitó se convocara a los miembros de este Comité para clarificar si la pérdida debía ser tipificada como incumplimiento normativo, una falla en el proceso o fraude externo.*
>
> *La Sra [redacted] explicó que, considerando que la devolución tendría como causa la falla en el diseño de la plataforma y en el proceso operativo de Banca Empresarial; **pues salió a producción sin cumplir con la normativa de ciberseguridad,** corresponde tipificar la pérdida en "Clientes/Productos y Prácticas Empresariales", definido por la SBS como las pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto. (...)"*[24] *(el resaltado es agregado)*

A través de la carta n.° 0067-2026-BN/3100 (Apéndice n.° 46), de 27 de abril de 2026 por la Comisión Auditora, la Gerencia de Operaciones informó lo siguiente:

- *"De las 53 entidades que reportaron operaciones no reconocidas en sus cuentas a través de la Plataforma Banca Empresarial, se logró retener los importes comprometidos de 14 entidades de manera oportuna, quedando 39 entidades/empresas que sufrieron afectación en alguna medida"*

[redacted]

- Que, a la fecha, se ha realizado la devolución a trece (13) clientes, siendo los siguientes: [redacted]

[24] Anexo 3 de la Resolución SBS n.° 2115-2009 de 2 de abril de 2009

[redacted]

No obstante lo informado por la Gerencia de Operaciones, y considerando que en la Sesión n.° 5 de Comité de Crisis de 17 de octubre de 2025, se acordó la devolución respectiva por las operaciones no reconocidas por los clientes, la Comisión Auditora solicitó información sobre las devoluciones realizadas a los citados trece (13) clientes; de los cuales se obtuvo documentación concerniente a la devolución a cuatro (4) clientes afectados en atención a lo dispuesto por Resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), así como, la devolución a cinco (5) clientes afectados en atención a la suscripción de transacciones extrajudiciales celebradas por el Banco de la Nación; derivadas de reclamos presentados por los clientes ante las operaciones no reconocidas, haciendo un total de S/ 6 605 587,73, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

BANCO DE LA NACIÓN SUPERVISOR Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN JEFE DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN ABOGADO Órgano de Control Institucional

Cuadro n.° 6
Detalle de devoluciones realizadas por el Banco de la Nación

Ítem	Cliente que no reconoció operación	Disposición de devolución		Importe dispuesto para su devolución	Abono al cliente	
		Efectuada por:	Documento que dispone		Medio de abono	Importe abonado al cliente
1	[redacted]					S/ 873 938,95
2						S/ 46 155,67
3						S/ 99 499,95
4						S/168 766,83
5						S/ 1 204 839,26
6						S/ 50 339,80
7						S/ 3 960 652,89
8						S/ 71 355,00

[25] Remitida mediante carta n.° 0058-2026-BN/3100 de 7 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 48) de la Gerencia de Operaciones.
[26] Remitida mediante carta n.° 0064-2026-BN/3100 de 18 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 49) de la Gerencia de Operaciones.
[27] Remitida mediante carta [redacted]
[28] Remitida mediante carta n.° 0064-2026-BN/3100 de 18 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 49) de la Gerencia de Operaciones.
[29] Remitida mediante carta n.° 0064-2026-BN/3100 de 18 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 49) de la Gerencia de Operaciones.
[30] Remitida mediante carta n.° 0064-2026-BN/3100 de 18 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 49) de la Gerencia de Operaciones.
[31] Remitida mediante carta n.° 0074-2026-BN/3100 de 11 de junio de 20260 (Apéndice n.° 47).
[32] Remitida mediante Carta n.° 0074-2026-BN/3100 de 11 de junio de 2026 (Apéndice n.° 47).
[33] Remitida mediante carta n.° 0058-2026-BN/3100 de 7 de mayo 2026 (Apéndice n.° 48) de la Gerencia de Operaciones.
[34] Remitida mediante carta n.° 0058-2026-BN/3100 de 7 de mayo 2026 (Apéndice n.° 48) de la Gerencia de Operaciones.
[35] Remitida mediante carta n.° 0074-2026-BN/3100 de 11 de junio de 2026 (Apéndice n.° 47) de la Gerencia de Operaciones.
[36] Remitida mediante carta n.° 0074-2026-BN/3100 de 11 de junio de 2026 (Apéndice n.° 47) de la Gerencia de Operaciones.
[37] [redacted]
[38] [redacted]
[39] Remitida mediante carta n.° 0066-2026-BN/3100 de 20 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 52) de la Gerencia de Operaciones
[40] Remitida mediante carta n.° 0066-2026-BN/3100 de 20 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 52) de la Gerencia de Operaciones

Ítem	Cliente que no reconoció operación	Disposición de devolución		Importe dispuesto para su devolución	Abono al cliente	
		Efectuada por:	Documento que dispone		Medio de abono	Importe abonado al cliente
9	[redacted]					S/ 130 019,38
Total importe devuelto						S/ 6 605 587,73

Fuente: Documentación recibida por la Comisión Auditora
Elaborado por: Comisión Auditora

Cabe mencionar que, mediante la Carta n.° 0074-2026-BN/3100 de 11 de junio de 2026 (Apéndice n.° 47), la Gerencia de Operaciones informa que debido a que *"La autorización dada por la entidad está orientada a brindar toda información/documentación vinculada a las operaciones, por lo que se considera que resulta extensible a la misma transacción"*, las transacciones celebradas no detalladas en el presente documento a la fecha de emisión del mismo no cuentan con la autorización correspondiente, en tanto que, al tratarse de operaciones bancarizadas, se encuentran protegidas por el secreto bancario[43]; en consecuencia, el monto correspondiente a las devoluciones podría ser mayor en la medida de que se cuente con autorización por parte de los clientes para acceder a dicha información y que se continúen celebrando transacciones extrajudiciales con los clientes afectados; siendo este el último documento alcanzado por la Gerencia de Operaciones.

Asimismo, luego de haberse presentado las operaciones no reconocidas en setiembre de 2025, la plataforma Banca Empresarial fue desactivada, conforme la Gerencia de Operaciones dio cuenta a través del Informe n.° 014-2025-BN/3100 de 28 de octubre de 2025[44] (Apéndice n.° 53), encontrándose a la fecha aún en el mismo estado.

- <u>Respecto del Informe n.° 0006-2025-BN/2180 - Informe Preliminar de Evaluación de Riesgos de la Plataforma Banca Empresarial</u>

En el mes de setiembre de 2025, la Subgerencia de Riesgos de Operación y Tecnología, emite el Informe n.° 0006-2025-BN/2180[45] (Apéndice n.° 54), analizando la situación de la Plataforma Banca Empresarial, detallando que, al 14 de agosto de 2025, la mencionada plataforma contaba con Dos Mil Seiscientas Catorce (2,614) entidades afiliadas, las cuales podían acceder a los siguientes servicios:

1. Consultas de saldos y movimientos
2. Transferencias mismo Banco
3. Transferencias Interbancarias
4. Devolución al Tesoro Público
5. Transferencias masivas a cuentas de ahorro en moneda nacional

Asimismo, dentro del numeral 3 del Informe mencionado, denominado Evaluación de Riesgos Asociados a la Plataforma, se identificó, entre otros, el riesgo significativo relacionado a las "Sanciones y pérdida económica derivadas del incumplimiento normativo referido a la ciberseguridad, autenticación, provisión de servicios por terceros e idoneidad del servicio", dentro del cual se precisó lo siguiente:

> *"(...)*
> *Inadecuada implementación de los procesos de autenticación de los clientes en el*

[41] Remitida mediante carta n.° 0066-2026-BN/3100 de 20 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 52) de la Gerencia de Operaciones
[42] Remitida mediante carta n.° 0066-2026-BN/3100 de 20 de mayo de 2026 (Apéndice n.° 52) de la Gerencia de Operaciones
[43] Conforme a lo informado por la Gerencia de Operaciones en diversas comunicaciones remitidas a la Comisión Auditora
[44] Conforme se detalla en el numeral 4.40 del Informe n.° 014-2025-BN/3100 de 28 de octubre de 2025.
[45] Remitido por la Gerencia de Operaciones a través de la carta n.° 81-2026-BN/3100 de 6 de julio de 2026 (Apéndice n.° 55)

enrolamiento y autorización reforzadas para las operaciones financieras en el canal digital "Banca Empresarial", en cumplimiento de los artículos 17, 18 y 19 de la Res. S.B.S. N.° 504-2021 (...)"

Del mismo modo, el mencionado informe concluye, entre otros, que *"(...) De lo analizado, se evidencia que la postergación de la gestión de riesgos en etapas críticas de la implementación expuso al Banco a la materialización de eventos de fraude, confirmando la necesidad de establecer un mecanismo de gobernanza que asegure que la gestión de riesgos se ejecute previa e independiente a la puesta en marcha de proyectos estratégicos. (...)"*

De lo expuesto, se advierte que durante la ejecución del proyecto, en sus Fases II y III, se implementaron cambios a la Plataforma Banca Empresarial, agregando servicios sin realizar la evaluación de riesgos correspondiente, no obstante encontrarse vigente la Circular BN-CIR-2100-216-05[46] de 18 de setiembre de 2017 "Gestión de Riesgos de Nuevos Productos o Cambios Importantes en el Ambiente de Negocios, Operativo o Informático del Banco" Rev 4, que regula precisamente el procedimiento a seguir, garantizando la evaluación de los riesgos asociados a nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco de la Nación.

Es de indicar que la mencionada normativa, en su numeral 2 establece su alcance, detallando que las disposiciones emitidas serían aplicables a:

a) Todos los proyectos que se encuentran en Portafolio de Proyectos y que se encuentran calificados como Nuevo Producto (NP) o Cambio Importante (CI)[47]
b) Iniciativa de negocio o cambios en el ambiente operativo o tecnológico que no hayan sido aprobados como proyectos o calificados como tal por el Comité Ejecutivo de Proyectos, pero que por su naturaleza o impacto impliquen nuevos productos o cambios importantes.

Asimismo, se ha determinado que la Gerencia de Tecnologías de la Información, a través de sus dependencias, atendió los cambios correspondientes a las Fases II y III (implementación de servicios de transferencias internas masivas, transferencias interbancarias masivas, devolución al Tesoro Público y Abono Masivo a cuenta de ahorro) de la Plataforma Banca Empresarial, sin que dichos cambios solicitados cuenten con la evaluación de riesgos correspondiente, conforme se establece en el literal a) del numeral 8.2.1 de los Lineamientos de Seguridad para la Operación de los Sistemas de Información BN-DIR-2100-281-01 Rev 0.

En adición, conforme a lo indicado por la Subgerencia de Riesgos de Operación y Tecnología, la no realización de la gestión de riesgos al implementarse servicios a la Plataforma Banca Empresarial (Fase II y III) expuso al Banco a la materialización de los eventos de fraude, los que finalmente se presentaron, ocasionando que el Banco devolviera los montos correspondientes a las operaciones no reconocidas a los clientes, al haberse incumplido la normativa aplicable a canales digitales dictadas por la SBS.

[46] En sus diversas revisiones desarrolladas entre los años 2017 al 2025.
[47] Como resultado de la aplicación del Formato de Calificación de proyectos asociados a la implementación de Nuevos Productos o Cambios Importantes en el Banco de la Nación.

La situación expuesta ha transgredido la normativa siguiente:

- ✔ **Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021 de 19 de febrero de 2021**

  "(...)
  SUBCAPÍTULO III
  AUTENTICACIÓN
  Artículo 17. Implementación de los procesos autenticación
  (...)
  17.4 La empresa debe contar con herramientas y procedimientos para implementar el monitoreo de transacciones que permita tomar medidas de reducción de la posibilidad de operaciones fraudulentas, que incorpore los escenarios de fraude ya conocidos, y el robo o compromiso de los elementos utilizados para la autenticación.
  (...)
  Artículo 19. Autenticación reforzada para operaciones por canal digital
  Se requiere de autenticación reforzada para aquellas acciones que puedan originar operaciones fraudulentas u otro abuso del servicio en perjuicio del cliente, como las operaciones a través de un canal digital que impliquen pagos o transferencia de fondos a terceros, registro de un beneficiario de confianza, modificación en los productos de seguro ahorro/inversión contratados, la contratación de un producto o servicio, modificación de límites y condiciones, para lo cual se requiere:
  a) Utilizar una combinación de factores de autenticación, según el literal j) del artículo 2 del presente Reglamento que, por lo menos, correspondan a dos categorías distintas y que sean independientes uno del otro.
  b) Contar con un control ante ataques de hombre en el medio, que puede incluir un código único generado mediante métodos criptográficos, a partir de los datos específicos de cada operación, el cual debe utilizarse por única vez.
  c) Cuando la operación sea exitosa, notificar los datos de la operación al usuario. (...)"
  Artículo 21. Uso de API para la provisión de servicios en línea
  21.1 El uso de interfaces de programación de aplicaciones, para proveer servicios para realizar operaciones, a través de servicios de terceros, requiere que se implementen las siguientes medidas:
  (...)
  j) Monitoreo de eventos de seguridad de la información y gestión de estos cuando se constituyan en incidentes.
  (...)

- ✔ **"Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos" aprobado por la Resolución SBS n.° 272-2017 de 18 de enero de 2017.**

  "(...)
  Artículo 17°.- Gerencia y sus responsabilidades
  (...)
  Los gerentes de las unidades organizativas, en su ámbito de acción, tienen la responsabilidad de administrar los riesgos relacionados al logro de los objetivos de sus unidades. Entre sus responsabilidades específicas están:
  a) Asegurar la consistencia entre las operaciones, el sistema de apetito por el riesgo definido y las políticas de conducta de mercado establecidas, aplicables a su ámbito de acción.
  b) Asumir, ante el gerente de nivel inmediato superior, los resultados de la gestión de riesgos correspondiente a su unidad; (...)"

- ✔ **Circular Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco BN-CIR-2100-216-05 Rev. 4 aprobado el 22 de enero de 2021.**

  "(...)

BANCO DE LA NACIÓN – PERMISOR – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – JEFE DE COMISIÓN – Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN – ABOGADO – Órgano de Control Institucional

DISPOSICIONES GENERALES
ETAPA DE PLANIFICACIÓN DE UNA INICIATIVA DE NEGOCIO O PROYECTO
6.1. Las Gerencias del Banco, previo a la implementación de una iniciativa de negocio, deben desarrollar, por cada una de éstas, el Formato de Calificación de Nuevo Producto y/o Cambios en el Banco de la Nación, y remitir dicho Formato a la Gerencia de Riesgos y a Oficialía de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.
(...)
6.12. La Gerencia Responsable (GR) conjuntamente con la Gerencia de Riesgos elaborará el Informe de riesgos del Nuevo Producto o Cambio Importante, asegurando la correcta aplicación de la metodología de gestión de riesgo establecida por el Banco. El resultado de dicho informe será presentado al Comité de Riesgos, dentro del plazo establecido en el ítem 7.5.
(...)
7.4. Elaboración del Informe de Riesgos del Nuevo Producto o Cambio Importante
Previo al lanzamiento de un PROYECTO o iniciativa de negocio calificado como NP o CI, la Gerencia Responsable, con el apoyo de la Gerencia de Riesgos, elabora el INFORME DE RIESGO DE NUEVO PRODUCTO O CAMBIO IMPORTANTE, el cual es presentado al Comité de Riesgos.
El INFORME DE RIESGO DEL NUEVO PRODUCTO O CAMBIO IMPORTANTE, incluye la evaluación de los diversos tipos de riesgos como riesgos operativos, de fraudes, aspectos de conducta de mercado, riesgos crediticios y financieros de corresponder.
(...)
9 RESPONSABILIDADES
9.1 Gerencia Responsable (GR) del Nuevo Producto, Servicio o Cambio Importante
a. Cumplir con los lineamientos establecidos en la Directiva BN-DIR-2800-272-01: Gestión de Portafolio de Proyectos., así como con las disposiciones de la presente circular.
b. Calificar de acuerdo a los lineamientos establecidos, cumpliendo los tiempos establecidos, remitiendo a las Gerencias de Planeamiento y Desarrollo y Riesgos según corresponda bajo responsabilidad, cada una de los PROYECTOS e iniciativas de negocio que se encuentran a su cargo, utilizando el Formato de Calificación de NP o CI en el ambiente de negocio, operativo o informático del Banco.
c. Elaborar en forma conjunta con la Gerencia de Riesgos el informe que muestre el "Nivel de Exposición del PROYECTO o iniciativa de negocio"; el cual deberá ser presentado por dicha gerencia ante el Comité de Riesgos previo a su aprobación por el Directorio.
(...)

✔ **Lineamientos de Seguridad para la Operación de los Sistemas de Información BN-DIR-2100-281-01 Rev.0 aprobado el 2 de diciembre de 2021**

"(...)

[redacted]

(...)"

✔ **Directiva de Gestión del Portafolio y Proyectos BN-DIR-7700-272-03 Rev.1 aprobado 19 de enero de 2023**

"(...)
8. ORGANIZACIÓN, ROLES Y RESPONSABILIDADES
8.1. Área solicitante
Corresponde al área que solicita la iniciativa y tiene las siguientes responsabilidades:
(...)
b. Solicitar asistencia, (...) a la Gerencia de Riesgos, para evaluar los riesgos operacionales asociados a cambios importantes en el ambiente de negocio, operativas o informáticas, por nuevas iniciativas, asociadas al lanzamiento de nuevos productos, cubriendo las diferentes etapas de su desarrollo, desde la concepción de la idea o iniciativa hasta culminar su participación.
(...)
10. GESTIÓN DE PORTAFOLIO
(...)
10.4.2 En el caso de que el anteproyecto, implique la generación de un nuevo producto, servicio o cambio importante para el Banco, y/o cuando algún producto o servicio del banco que se desarrolle en nuevas zonas geográficas impacten en los usuarios y clientes del Banco, se aplican los lineamientos operativos estipulados por la Gerencia de Riesgos a través de la Circular vigente "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05.
(...)
11. GESTIÓN DE PROYECTO
11.1. Etapas de la Gestión de Proyecto
(...)
11.1.1. Arranque
(...)
De ser necesario, para la elaboración del Acta de Constitución de Proyecto, se debe considerar la participación y opinión de algunas áreas como las Gerencias de Tecnologías de Información y Riesgos, u otras necesarias, a fin de que personal especializado participe en la evaluación de los riesgos identificados en el Informe del Nivel de Exposición de los Riesgos asociados a la iniciativa (señalado en el numeral 10.5.4), así como en el establecimiento de las medidas de control de dichos riesgos.
(...)
11.1.3. Ejecución:
(...)
En el caso de proyectos asociados al desarrollo de Nuevo Producto o Cambios Importantes, el Director del Proyecto o Product Owner (PO) en coordinación con la Gerencia de Riesgos, elabora el Informe detallado de los riesgos asociados a la implementación de dicho Proyecto, para su presentación ante el Comité de Riesgos, y posterior envío a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, conforme lo establecido en la Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05. (...)"

El hecho expuesto generó que el Banco de la Nación, ante operaciones no reconocidas, deba asumir la devolución de S/ 6 605 587,73 (Seis millones seiscientos cinco mil quinientos ochenta y siete y 73/100 soles) a los clientes afectados; y que los servicios prestados por el Banco de la Nación a través de la Plataforma Banca Empresarial, sean suspendidos luego de identificadas las operaciones no reconocidas, encontrándose en el mismo estado a la fecha, afectando la modalidad de los servicios brindados por el Banco de la Nación.

La situación expuesta se originó por la decisión de no haber solicitado la evaluación de riesgos, previo a los cambios en la plataforma Banca Empresarial durante sus fases.

Comentarios de las personas comprendidas en los hechos observados

Las personas comprendidas en el hecho observado presentaron sus comentarios o aclaraciones a la Desviación de Cumplimiento, adjuntando los documentos que lo sustentan, los mismos que se consignan en el **Apéndice n.° 56** del Informe de Auditoría.

Asimismo, se precisa que los señores Pedro Antonio Vasquez Campos y Ricardo Meliton Salas Cuadros no remitieron ni presentaron sus comentarios o aclaraciones a la Desviación de Cumplimiento.

Evaluación de los comentarios o aclaraciones de las personas comprendidas en los hechos

En razón que los señores Pedro Antonio Vasquez Campos y Ricardo Meliton Salas Cuadros, no presentaron sus aclaraciones o comentarios, se concluye que no se desvirtúa el hecho notificado en la Desviación de Cumplimiento.

Asimismo, se ha efectuado la evaluación de los comentarios o aclaraciones y documentos presentados, concluyendo que no se desvirtúa el hecho notificado en la Desviación de Cumplimiento. La referida evaluación y las cédulas de notificación forman parte del **Apéndice n.° 57** del Informe de Auditoría.

En tal sentido, a continuación, se detallan las personas comprendidas en los hechos:

1. **Jorge Ernesto Lavalle León**, identificado con DNI n.° [redacted], en su condición de Jefe del Equipo de Trabajo del Proyecto Fase III Plataforma Banca Empresarial, desde el 10 de marzo de 2023 hasta al 26 de agosto de 2024, conforme se advierte en la Ficha de Iniciativa de Proyecto del 10 de marzo del 2023 y el informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026 (**Apéndice n.° 58**), se le comunicó la Desviación de Cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.° 1-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 (**Apéndice n.° 57**), y remitió sus comentarios y aclaraciones a través de documento s/n de 16 de setiembre de 2026, enviado con correo electrónico de la misma fecha. (**Apéndice n.° 56**)

   Al respecto, de la revisión a los comentarios del referido funcionario, no desvirtuó su participación en el hecho observado conforme se desarrolla en el **Apéndice n.° 57**; toda vez que, suscribió el "Acta de Constitución del proyecto Multired Empresarial - Fase III", omitiendo el analizar, identificar y monitorear los riesgos del proyecto; así como la implementación de las medidas correctivas que se requieran, informando dichas gestiones a la Gerencia de Riesgos, periódicamente, conforme lo establecido en la Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios Importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05.

   Con su accionar ha incumplido lo establecido en los numerales 6.1, 6.12, 7.4 y 9.1 del Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05 Rev. 4 aprobado el 22 de enero de 2021.

   Asimismo, ha incumplido lo establecido en el literal b) del numeral 8.1, y los numerales 10.4.2, 11.1.1, 11.1.3 y 11.2.4 de la Directiva "Gestión del Portafolio y Proyectos" BN-DIR-7700-272-03 Rev 1 de 19 de enero de 2023.

   También, derivado de su incumplimiento, se ha contribuido al incumplimiento de lo señalado en los artículos 17, 19 y 21 de la Resolución SBS n.° 504-2021.

La ausencia de evaluaciones de riesgos a la plataforma Banca Empresarial ocasionó que no se identificara el incumplimiento lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021, referido a la autenticación reforzada y monitoreo de transacciones, lo que generó que el Banco de la Nación, ante operaciones no reconocidas, haya asumido la devolución de S/ 6 605 587,73 (Seis millones seiscientos cinco mil quinientos ochenta y siete y 73/100 soles) a los clientes afectados.

Finalmente, el incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C ocasionó a su vez que los servicios prestados por el Banco de la Nación a través de la Plataforma Banca Empresarial sean suspendidos luego de identificadas las operaciones no reconocidas, encontrándose en el mismo estado a la fecha, afectando la modalidad de los servicios brindados por el Banco de la Nación.

En consecuencia, se determina que el hecho observado en el que tuvo participación el señor Jorge Ernesto Lavalle León, configura presunta responsabilidad civil por el perjuicio económico ocasionado.

2. **Carlos Alberto Quevedo Juarez** con DNI n.° [redacted] en su calidad de en su condición de Gerente Responsable del Proyecto Fase III Plataforma Banca Empresarial, desde el 10 de marzo de 2023 hasta al 26 de agosto de 2024, conforme se advierte en la Ficha de Iniciativa de Proyecto del 10 de marzo del 2023 y el informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 7 de julio de 2026 **(Apéndice n.° 58)**, se le comunicó la Desviación de Cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.° 2-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 **(Apéndice n.° 57)**, y remitió sus comentarios y aclaraciones a través de carta s/n - 2026 de 16 de setiembre de 2026. **(Apéndice n.° 56)**

Al respecto, de la revisión a los comentarios del referido funcionario, no desvirtuó su participación en el hecho observado conforme se desarrolla en el **Apéndice n.° 57**; toda vez que, en su condición de Gerente Responsable del Proyecto, suscribió la Ficha de Iniciativa de Proyecto, correspondiente a la Fase III de la Plataforma Multired Empresarial (Banca Empresarial), sin que se haya evaluado los riesgos operacionales asociados a cambios importantes en el ambiente de negocio, operativas o informáticas, considerando que el mencionado proyecto consistía en implementar los siguientes servicios de Pago de Haberes en otras Entidades Financieras, Apertura Masiva de Cuentas de Ahorro y Validación Masiva de CCI, a la plataforma Banca Empresarial.

Asimismo, por haber suscrito, el "Caso de Negocio", en su condición de Gerente de la Gerencia de Operaciones y Director del Proyecto y miembro del Equipo del Trabajo, sin haber aplicado los lineamientos operativos estipulados por la Gerencia de Riesgos a través de la Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco - BN-CIR-2100-216-05.

De igual forma por suscribir, en condición de Gerente de la Gerencia de Operaciones y Director del Proyecto, el "Acta de Constitución del proyecto Multired Empresarial - Fase III", y el "Anexo n.° 9 Formato de Solicitud de Cambio" de 31 de octubre de 2023, sin considerar la participación y opinión de la Gerencia de Riesgos a fin de que personal especializado participe en la evaluación de riesgos identificados en el informe del nivel de exposición de riesgo asociados a la iniciativa, así como en el establecimiento de las medidas de control de dichos riesgos.

Finalmente, porque en el marco de la ejecución del proyecto, en su condición de Director del Proyecto y miembro del Equipo del Trabajo, no elaboró el informe detallado de los riesgos asociados a la implementación del proyecto, conforme a lo establecido en el Circular "Gestión de riesgos de

nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco - BN-CIR-2100-216-05; habiendo omitido el analizar, identificar y monitorear los riesgos del proyecto y comunicar dichos riesgos a la Gerencia de Riesgos conforme a lo establecido en la Directiva - BN-DIR-7700-272-03 Rev 1.

Con su accionar ha incumplido lo establecido en los numerales 6.1, 6.12, 7.4 y 9.1 del Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05 Rev. 4 aprobado el 22 de enero de 2021.

Asimismo, ha incumplido lo establecido en el literal b) del numeral 8.1, y los numerales 10.4.2, 11.1.1, 11.1.3 y 11.2.4 de la Directiva "Gestión del Portafolio y Proyectos" BN-DIR-7700-272-03 Rev 1 de 19 de enero de 2023.

Lo expuesto contribuyó al incumplimiento de lo señalado en los artículos 17, 19 y 21 de la Resolución SBS n.° 504-2021.

La ausencia de evaluaciones de riesgos a la plataforma Banca Empresarial ocasionó que no se identificara el incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021, referido a la autenticación reforzada y monitoreo de transacciones; lo que generó que el Banco de la Nación, ante operaciones no reconocidas, haya asumido la devolución de S/ 6 605 587,73 (Seis millones seiscientos cinco mil quinientos ochenta y siete y 73/100 soles) a los clientes afectados.

Finalmente, el incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C ocasionó a su vez que los servicios prestados por el Banco de la Nación a través de la Plataforma Banca Empresarial sean suspendidos luego de identificadas las operaciones no reconocidas, encontrándose en el mismo estado a la fecha, afectando la modalidad de los servicios brindados por el Banco de la Nación.

En consecuencia, se determina que el hecho observado en el que tuvo participación el señor Carlos Alberto Quevedo Juarez, configura presunta responsabilidad civil por el perjuicio económico ocasionado.

3. **Ricardo Meliton Salas Cuadros** con DNI n.° [redacted] en su condición de Subgerente de Captaciones y Pagaduría, desde el 1 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023, según lo dispuesto en la Acción de Desplazamiento EF/92.2335 N.° 295-2023-RH (**Apéndice n.° 58**), se le comunicó la Desviación de Cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.° 3-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 (**Apéndice n.° 57**); sin embargo, no remitió sus comentarios y aclaraciones.

Por ello, no desvirtuó su participación en el hecho observado; toda vez que, en su condición de Subgerente de la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría, emitió el Memorando n.° 00000004-2023-BN/3190, dirigido a la Subgerencia Construcción de Aplicaciones, a través del cual solicitó la implementación de servicios de transferencias internas masivas, transferencias interbancarias masivas y devolución al Tesoro Público, ello en el marco del desarrollo de la Fase II de la Plataforma Multired Empresarial (Banca Empresarial), adjuntando para tal efecto el anexo n.° 2 "Solicitud de cambio de Software"; dicha solicitud, se realizó sin efectuar la evaluación de riesgos, conforme a lo establecido en el Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05 Rev. 4; originando que no se identificara el incumplimiento de los requisitos establecidos en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad (Reglamento del SGSI-C), aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021, referido a la autenticación reforzada y monitoreo de

transacciones, en la Plataforma Banca Empresarial.

Con su accionar ha incumplido lo establecido en los numerales 6.1, 6.12, 7.4 y 9.1 del Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco" - BN-CIR-2100-216-05 Rev. 4 aprobado el 22 de enero de 2021.

Del mismo modo, ha incumplido sus funciones establecidas en el literal b) del numeral 4.1a del MOF de la Gerencia de Operaciones BN-MOF-3100-017-08 Rev 2 de 1 de junio de 2021.

También, derivado de su incumplimiento, ha contribuido al incumplimiento de lo señalado en los artículos 17, 19 y 21 de la Resolución SBS n.° 504-2021.

La ausencia de evaluaciones de riesgos a la Plataforma Banca Empresarial, ocasionó que no se identificara el incumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C, aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021; además, de la necesidad, de implementar los controles de autenticación reforzada y monitoreo de transacciones, lo que generó que el Banco de la Nación, ante operaciones no reconocidas, haya asumido la devolución de S/ 6 605 587,73 (Seis millones seiscientos cinco mil quinientos ochenta y siete y 73/100 soles) a los clientes afectados.

BANCO DE LA NACIÓN SUPERVISOR Órgano de Control Institucional

Asimismo, el incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C ocasionó a su vez que los servicios prestados por el Banco de la Nación a través de la Plataforma Banca Empresarial sean suspendidos luego de identificadas las operaciones no reconocidas, encontrándose en el mismo estado a la fecha, afectando la modalidad de los servicios brindados por el Banco de la Nación.

BANCO DE LA NACIÓN JEFE DE COMISIÓN Órgano de Control Institucional

En consecuencia, se determina que el hecho observado en el que tuvo participación el señor **Ricardo Mellton Salas Cuadros**, configura presunta responsabilidad civil por el perjuicio económico ocasionado.

4. **Yamela Amparo Valenzuela Tasayco** con DNI n.° [redacted] en su condición de Gerente de Tecnologías de Información, desde el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, según lo dispuesto en las Acciones de Desplazamiento de Personal EF/92.2335 N.° 11231-2023-RH y EF/92.2335 N.° 6191-2024-RH **(Apéndice n.° 58)**, se le comunicó la Desviación de cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.° 4-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 **(Apéndice n.° 57)**, y remitió sus comentarios y aclaraciones a través de informe n.° 00001-2026-YAVT de 16 de setiembre de 2026. **(Apéndice n.° 56)**

BANCO DE LA NACIÓN ABOGADO Órgano de Control Institucional

Al respecto, de la revisión a los comentarios de la referida funcionaria, no desvirtuó su participación en el hecho observado conforme se desarrolla en el **Apéndice n.° 57**; en razón que, en su condición de gerente de la Gerencia de Tecnologías de Información, durante su gestión, se atendieron, con fecha 26 de agosto de 2024, los cambios correspondientes a la Fase III (Abono Masivo a cuenta de ahorro) de la Plataforma Banca Empresarialg solicitados por la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría, sin que dichos cambios solicitados cuenten con la evaluación de riesgos correspondiente conforme se establece en el literal a) del numeral 8.2.1 de los lineamientos de Seguridad para la Operación de los Sistemas de Información BN-DIR-2100-281-01 Rev 0.

En esa misma línea, con su accionar ha incumplido lo establecido en los literales b), i), u) y w) de las funciones asignadas a la Gerencia de Tecnologías de Información contenida en el Capítulo 6 del Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación, BN-ROF-7700-001-14 Rev 0 de 1 de junio de 2021. Además, se ha contribuido al incumplimiento de lo señalado en los artículos 17, 19 y 21 de la Resolución SBS n.° 504-2021.

La ausencia de evaluaciones de riesgos a la plataforma Banca Empresarial ocasionó que no se identificara el incumplimiento lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021, referido a la autenticación reforzada y monitoreo de transacciones, lo que generó que el Banco de la Nación, ante operaciones no reconocidas, deba asumir la devolución de S/ 6 605 587,73 (Seis millones seiscientos cinco mil quinientos ochenta y siete y 73/100 soles) a los clientes afectados.

Asimismo, el incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C ocasionó a su vez que los servicios prestados por el Banco de la Nación a través de la Plataforma Banca Empresarial sean suspendidos luego de identificadas las operaciones no reconocidas, encontrándose en el mismo estado a la fecha, afectando la modalidad de los servicios brindados por el Banco de la Nación.

En consecuencia, se determina que el hecho observado en el que tuvo participación la señora Yamela Amparo Valenzuela Tasayco, configura presunta responsabilidad administrativa y responsabilidad civil por el perjuicio económico ocasionado.

5. **Pedro Antonio Vasquez Campos** con DNI n.° [redacted], en su condición de Gerente de Tecnologías de Información, desde el 14 de octubre de 2022 hasta el 21 de julio de 2023, según lo dispuesto en la Acción de Desplazamiento de Personal EF/92.2335 N.° 10206-2022-RH[48] **(Apéndice n.° 58)**, se le comunicó la Desviación de Cumplimiento mediante Cédula de Notificación n.° 5-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 **(Apéndice n.° 57)**; sin embargo, no remitió sus comentarios y aclaraciones.

Por ello, no desvirtuó su participación en el hecho observado, toda vez que, en su condición de gerente de la Gerencia de Tecnologías de Información, se implementaron, con fecha 12 de julio de 2023[49], los cambios correspondientes a la Fase II (implementación de servicios de transferencias internas masivas, transferencias interbancarias masivas, devolución al Tesoro Público) de la Plataforma Banca Empresarial solicitados por la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría, sin que dichos cambios solicitados cuenten con la evaluación de riesgos correspondiente conforme se establece en el literal a) del numeral 8.2.1 de los lineamientos de Seguridad para la Operación de los Sistemas de Información BN-DIR-2100-281-01 Rev 0.

En esa misma línea, con su accionar ha incumplido lo establecido en los literales b), l), u) y w) de las funciones asignadas a la Gerencia de Tecnologías de Información contenida en el Capítulo 6 del Reglamento de Organización y Funciones del Banco de la Nación, BN-ROF-7700-001-14 Rev 0 de 1 de junio de 2021. Además, se ha contribuido al incumplimiento de lo señalado en los artículos 17, 19 y 21 de la Resolución SBS n.° 504-2021.

La ausencia de evaluaciones de riesgos a la plataforma Banca Empresarial ocasionó que no se identificara el incumplimiento lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021, referido a la autenticación reforzada y monitoreo de transacciones, lo que generó que el Banco de la Nación, ante operaciones no reconocidas, deba asumir la devolución de S/ 6 605 587,73 (Seis millones seiscientos cinco mil quinientos ochenta y siete y 73/100 soles) a los clientes afectados.

Asimismo, el incumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento del SGSI-C ocasionó a su vez que

[48] Conforme se desprende del cuadro remitido por la Sección Registro de Personal de Gerencia de Recursos Humanos del Banco de la Nación, mediante correo electrónico de 23 de junio de 2026. **(Apéndice n.° 58)**
[49] Habiéndose firmado la Revisión Conjunta el 27 de junio de 2023

los servicios prestados por el Banco de la Nación a través de la Plataforma Banca Empresarial sean suspendidos luego de identificadas las operaciones no reconocidas, encontrándose en el mismo estado a la fecha, afectando la modalidad de los servicios brindados por el Banco de la Nación.

En consecuencia, se determina que el hecho observado en el que tuvo participación el señor Pedro Antonio Vasquez Campos, configura presunta responsabilidad civil por el perjuicio económico ocasionado.

IV. ARGUMENTOS JURÍDICOS

Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa no sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría, de la observación "Banco de la Nación no realizó evaluación de riesgos durante la gestión de cambios en la Plataforma Banca Empresarial, originando que no se identificara el incumplimiento del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad; lo cual generó perjuicio económico por S/ 6 605 587,73, así como, la suspensión y afectación de la modalidad de los servicios prestados por dicha referida plataforma" están desarrollados en el **Apéndice n.° 2** del Informe de Auditoría.

Los argumentos jurídicos por presunta responsabilidad civil de la observación "Banco de la Nación no realizó evaluación de riesgos durante la gestión de cambios en la Plataforma Banca Empresarial, originando que no se identificara el incumplimiento del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad; lo cual generó perjuicio económico por S/ 6 605 587,73, así como, la suspensión y afectación de la modalidad de los servicios prestados por dicha referida plataforma" están desarrollados en el **Apéndice n.° 3** del Informe de Auditoría.

V. IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LOS HECHOS OBSERVADOS

En virtud de la documentación sustentante, la cual se encuentra detallada en los apéndices del presente Informe de Auditoría, las personas comprendidas en los hechos observados están identificados en el **Apéndice n.° 1.**

VI. CONCLUSIONES

Como resultado de la Auditoría de Cumplimiento practicado a la plataforma de Banca Empresarial del Banco de la Nación, se formula las conclusiones siguientes:

1. Durante el desarrollo de la Auditoría de Cumplimiento, se han presentado limitaciones en la entrega de la información de forma integral, lo cual originó que se cuente con información insuficiente para la revisión de las operaciones no reconocidas en la Plataforma Banca Empresarial, así como; impidió la reconstrucción de las autorizaciones correspondientes, limitando la verificación de la trazabilidad de las operaciones, que permitan observar de extremo a extremo el flujo de autenticación, la generación y uso del OTP, la firma, la ejecución y el registro de las operaciones. **(Aspecto Relevante n.° 1.6.1)**

2. Ambiente de prueba controlado que fue puesto a disposición de la Comisión Auditora, no contó con la totalidad de las condiciones requeridas, por cuanto sólo incluyó el periodo de julio-agosto 2025, pese a que fue requerido hasta setiembre de 2025, aspecto que limitó realizar la prueba de recorrido de las operaciones no reconocidas en la Plataforma de Banca Empresarial, que permita reconstruir la secuencia de las operaciones no reconocidas durante el periodo requerido. (Aspecto

Relevante n.° 1.6.2)

3. Los logs de la Plataforma Banca Empresarial, no registran información suficiente que permita reconstruir las operaciones de extremo a extremo, ni atribuir su origen, limitando poder acreditar la trazabilidad de las operaciones no reconocidas, ni poder confirmar o descartar la eventual vulneración de la plataforma. **(Aspecto Relevante n.° 1.6.3)**

4. Durante la gestión de cambios correspondientes a las Fases II y III de la Plataforma Banca Empresarial del Banco de la Nación, solicitados por la Gerencia de Operaciones y la Subgerencia de Captaciones y Pagaduría del Banco de la Nación e implementados por la Gerencia de Tecnología de la Información, no se realizó la evaluación de riesgos prevista en la normativa aplicable, lo que imposibilitó identificar el incumplimiento de la Resolución SBS n.° 504-2021; por lo que, entre julio y septiembre de 2025 se efectuaron operaciones no reconocidas correspondientes a 53 clientes, determinándose posteriormente que la referida plataforma no contaba con los requisitos exigidos en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS n.° 504-2021, entre otros, respecto de la autenticación reforzada y el monitoreo de operaciones; por lo que se incumplió las disposiciones internas como el BN-DIR-7700-272-03 Rev 1 "Gestión de Portafolio y Proyectos" y el BN-CIR-2100-216-05 Rev 4 "Gestión de Riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco", generando perjuicio económico de S/ 6 605 587,73, producto de las devoluciones realizadas ante operaciones no reconocidas en dicha plataforma, así como, la suspensión y afectación de la modalidad de los servicios prestados por dicha referida plataforma.
(Observación n.° 1)

VII. RECOMENDACIONES

Al Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación:

En uso de las atribuciones conferidas en el literal b) del artículo 15° de la Ley n.° 27785, con el propósito de coadyuvar a la mejora de la capacidad y eficiencia de la entidad en la toma de decisiones y en el manejo de sus recursos, se formula las recomendaciones siguientes:

1. Disponer que las unidades orgánicas de la Entidad, proporcionen la información requerida por el Órgano de Control Institucional, en forma oportuna y conforme al requerimiento que se efectúe, en el marco de lo establecido en el artículo 6.3, literal g. de la Directiva 020-2020-CG/NORM, Directiva de los Órganos de Control Institucional, a fin de ejercer el control gubernamental de forma óptima y en los plazos programados; disponiendo en caso de omisión, las acciones correctivas u otras que correspondan, sin perjuicio de las que compete adoptar al Órgano de Control Institucional, en el marco de las disposiciones normativas emitidas por la Contraloría General. **(Conclusiones n.° 1, 2 y 3)**

2. Disponer a la Gerencia de Tecnologías de la Información, formule procedimientos técnicos que permitan atender, en el marco de futuras revisiones, ambientes de pruebas controlados con las condiciones requeridas y en los plazos solicitados, y atención oportuna que garantice una revisión completa, a través de la reconstrucción de la secuencia de las operaciones en sistemas informáticos o similares **(Conclusión n.° 2)**

3. Disponer la verificación del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución n.° 504-

2021 emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS, respecto del correcto funcionamiento del Sistema de seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI-C) en el Banco de la Nación, a través de la implementación de procesos de autenticación, gestión de eventos y *logs*, configuración de herramientas, pruebas de vulnerabilidad y otras que correspondan para su correcta implementación y funcionamiento, que permitan garantizar la trazabilidad de las operaciones. **(Conclusión n.° 3)**

4. Disponer que las diferentes unidades orgánicas del Banco de la Nación, según sus competencias, realicen supervisiones periódicas respecto al cumplimiento de lo establecido en la Circular "Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco", BN-CIR-2100-216-05 y modificatorias, así como, a través del establecimiento de medidas de control adecuadas **(Conclusión n.° 4)**

BANCO DE LA NACIÓN - SUPERVISOR - Órgano de Control Institucional

5. Disponer las acciones correspondientes, en caso de identificarse incumplimientos adicionales a los casos expuestos, de los requisitos exigibles en la Resolución Nro. 504-2021 de la SBS en la Plataforma de Banca Empresarial, por operaciones no reconocidas en el periodo julio-setiembre 2025 que derivaron en devoluciones a los clientes afectados, a fin de garantizar la correcta gestión administrativa en el banco. **(Conclusión n.° 4)**

Al Presidente Ejecutivo del Banco de la Nación:

BANCO DE LA NACIÓN - JEFE DE COMISIÓN - Órgano de Control Institucional

6. Realizar las acciones tendentes a fin que el órgano competente efectúe el deslinde de las responsabilidades que correspondan, de los funcionarios y servidores públicos del Banco de la Nación comprendidos en los hechos observados del presente Informe de Auditoría, de acuerdo a las normas que regulan la materia. **(Conclusión n.° 4)**

A la Gerencia Legal

7. Iniciar las acciones civiles contra los funcionarios y servidores comprendidos en los hechos de la observación n.° 1 con señalamiento de responsabilidad civil del Informe de Auditoría con la finalidad que se determinen las responsabilidades que correspondan. **(Conclusión n.° 4)**

VIII. APÉNDICES

BANCO DE LA NACIÓN - ABOGADO - Órgano de Control Institucional

Apéndice n.° 1	:	Relación de personas comprendidas en la observación.
Apéndice n.° 2	:	Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad administrativa.
Apéndice n.° 3	:	Argumentos jurídicos por presunta responsabilidad civil.
Apéndice n.° 4	:	Copia imprimible de correo electrónico de 27 de noviembre de 2025
Apéndice n.° 5	:	Copia imprimible del oficio n.° 005-2026-OCI/0010-AC-PBE de 11 de marzo de 2026
Apéndice n.° 6	:	Copia imprimible del Oficio n.° 009-2026-OCI/0010-AC-PBE del 13 de marzo de 2026
Apéndice n.° 7	:	Copia autenticada de la carta n.° 0040-2026-BN/3111 y copia autenticada de la Carta n.° 0041-2026-BN/3111, ambas de 25 de marzo de 2026

Apéndice n.° 8 : Copia autenticada de la carta n.° 0049-2026-BN/3190 de 16 de abril de 2026

Apéndice n.° 9 : Copia imprimible de oficio n.° 060-2026-OCI/0010-AC-PBE de 7 de mayo de 2026

Apéndice n.° 10 : Copia autenticada de oficio n.° 0061-2026-BN/3100 de 13 de mayo de 2026

Apéndice n.° 11 : Copia imprimible de Oficio n.° 059-2026-OCI/0010-AC-PBE de 7 de mayo de 2026

Apéndice n.° 12 : Copia autenticada de carta n.° 063-2026-BN/3100 de 15 de mayo de 2026

BANCO DE LA NACIÓN – SUPERVISOR – Órgano de Control Institucional

Apéndice n.° 13 : Copia imprimible de oficio n.° 047-2026-OCI/0010-AC-PBE, de 12 de abril de 2026

Apéndice n.° 14 : Copia simple de "INFORME TÉCNICO – TERCER ENTREGABLE - Auditoría de Cumplimiento N.° 0010-AC-PBE - "Operaciones realizadas a través de la Plataforma de Banca Empresarial", 3 de julio de 2026

Apéndice n.° 15 : Copia imprimible de oficio n.° 054-2026-OCI/0010-AC-PBE, de 30 de abril de 2026

BANCO DE LA NACIÓN – JEFE DE COMISIÓN – Órgano de Control Institucional

Apéndice n.° 16 : Copia simple de Acta n.° 007-2026-OCI/0010-AC-PBE y copia simple del Acta n.° 008-2026-OCI/0010-AC-PBE, de 19 de mayo de 2026 y 15 de junio 2026, respectivamente.

Apéndice n.° 17 : Copia simple de Acta n.° 010-2026-OCI/0010-AC-PBE de 3 de julio 2026

Apéndice n.° 18 : Copia autenticada del Informe de Riesgos n.° 073-2020-BN/2180, de noviembre de 2020.

Apéndice n.° 19 : Copia autenticada del correo electrónico de 5 de enero de 2023.

BANCO DE LA NACIÓN – ABOGADO – Órgano de Control Institucional

Apéndice n.° 20 : Copia autenticada de carta n.° 00014-2026-BN/2561 de 20 de julio de 2026.

Apéndice n.° 21 : Copia imprimible de oficio n.° 104-2026-OCI/0010-AC-PBE de 13 de julio de 2026.

Apéndice n.° 22 : Copia autenticada del memorando n.° 00000004-2023-BN/3190 de 5 de enero de 2023.

Apéndice n.° 23 : Copia autenticada del Anexo n.° 2 "Solicitud de Cambio de Software" de 21 de diciembre de 2022.

Apéndice n.° 24 : Copia imprimible de oficio n.° 0100-2026-OCI/0010-AC-PBE de 2 de julio de 2026.

Apéndice n.° 25 : Copia autenticada de carta n.° 0081-2026-BN/3100 de 6 de julio de 2026.

Apéndice n.° 26 : Copia autenticada de informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026

Apéndice n.° 27 : Copia autenticada de Ficha de iniciativa de proyecto correspondiente a Multired Empresarial – Fase III, de 10 de marzo de 2023.

Apéndice n.° 28 : Copia autenticada de Acta de Comité Ejecutivo de Proyectos n.° 008-2023 de 14 de julio de 2023.

Apéndice n.° 29 : Copia autenticada de Caso de Negocio en la Fase III.

Apéndice n.° 30 : Copia autenticada de carta n.° 031-2026-BN/2000 de 27 de marzo de 2026.

Apéndice n.° 31 : Copia autenticada de carta n.° 00000009-2026-BN/2810 de 16 de junio de 2026.

Apéndice n.° 32 : Copia autenticada de Anexo n.° 3 Acta de Constitución del proyecto Multired Empresarial - Fase III

Apéndice n.° 33 : Copia autenticada de Anexo n.° 9 Formato de solicitud de Cambio, de 31 de octubre de 2023.

Apéndice n.° 34 : Copia autenticada del Anexo n.° 4 Acta de Cierre de Proyecto.

Apéndice n.° 35 : Copia autenticada del memorando n.° 00001224-2023-BN/3191 de 26 de octubre de 2023.

Apéndice n.° 36 : Copia autenticada del Anexo n.° 2 Solicitud de Cambio en Software, de 26 de octubre de 2023

Apéndice n.° 37 : Copia autenticada de Revisión Conjunta de 10 de agosto de 2024.

Apéndice n.° 38 : Copia simple del memorando n.° 00000033-2026-BN/1400 de 18 de febrero de 2026 y copia simple de correo electrónico de 27 de noviembre de 2025

Apéndice n.° 39 : Copia autenticada de correo electrónico de 25 de julio de 2025, emitido por la Gerencia de Operaciones.

Apéndice n.° 40 : Copia autenticada de memorandos de casos reportados por la Subgerencia de Atención de Reclamos, de los clientes del Banco de la Nación:

- Memorando n.° 0058-2025-BN/7840 de 1 de agosto de 2025.
- Memorando n.° 0061-2025-BN/7840 de 5 de agosto de 2025

- Memorando n.° 0062-2025-BN/7840 de 8 de agosto de 2025
- Memorando n.° 0066-2025-BN/7840 de 13 de agosto de 2025
- Memorando n.° 0072-2025-BN/7840 de 18 de agosto de 2025
- Memorando n.° 0082-2025-BN/7840 de 25 de agosto de 2025
- Memorando n.° 0083-2025-BN/7840 de 25 de agosto de 2025
- Memorando n.° 0092-2025-BN/7840 de 2 de setiembre de 2025
- Memorando n.° 0097-2025-BN/7840 de 10 de setiembre de 2025

Apéndice n.° 41 : Copia autenticada de Informe n.° 424-2025-BN/2211 de 10 de setiembre de 2025.

Apéndice n.° 42 : Copia autenticada de Informes Ampliatorios n.° 0461-2025-BN/2211 y 0627-2025-BN/2211, de 30 de setiembre de 2025 y 22 de diciembre de 2025, respectivamente.

Apéndice n.° 43 : Copia autenticada de las conclusiones del Informe de Auditoría Forense, emitido por la empresa [redacted]

Apéndice n.° 44 : Copia autenticada del Acta n.° 5 del Comité de Crisis de 17 de octubre de 2025

Apéndice n.° 45 Copia autenticada del Acta n.° 7 del Comité de Crisis de 17 de diciembre de 2025.

Apéndice n.° 46 : Copia autenticada de carta n.° 0067-2026-BN/3100 de 27 de abril de 2026.

Apéndice n.° 47 : Copia autenticada de carta n.° 0074-2026-BN/3100 de 11 de junio de 2026.

Apéndice n.° 48 : Copia autenticada de carta n.° 0058-2026-BN/3100 de 7 de mayo de 2026.

Apéndice n.° 49 : Copia autenticada de carta n.° 0064-2026-BN/3100 de 18 de mayo de 2026.

Apéndice n.° 50 : Copia autenticada de carta n.° [redacted] de 6 de mayo de 2026

Apéndice n.° 51 : Copia autenticada de oficio n.° [redacted] de 15 de mayo de 2026

Apéndice n.° 52 : Copia autenticada de carta n.° 0066-2026-BN/3100 de 20 de mayo de 2026.

Apéndice n.° 53 : Copia autenticada de informe n.° 014-2025-BN/3100 de 28 de octubre de 2025.

Apéndice n.° 54 : Copia autenticada de informe n.° 0006-2025-BN/2180 Informe preliminar de Evaluación de Riesgos de la Plataforma Banca Empresarial, de setiembre de 2025

Apéndice n.° 55 : Copia autenticada de Carta n.° 0081-2026-BN/3100 de 6 de julio de 2026.

Apéndice n.° 56 : Presentación de comentarios y aclaraciones de las siguientes personas comprendidas en la observación:

- Jorge Ernesto Lavalle León:
  Copia imprimible de correo electrónico de 16 de setiembre de 2026 con el que presentó sus comentarios y aclaraciones, mediante documento s/n de 16 de setiembre de 2026 y anexos.

- Carlos Alberto Quevedo Juarez:
  Copia simple de carta s/n de 16 de setiembre de 2026 y anexos.

- Yamela Amparo Valenzuela Tasayco
  Copia simple de informe n.° 00001-2026-YAVT de 16 de septiembre de 2026 y anexos.

Apéndice n.° 57 : Evaluación de comentarios y aclaraciones presentados por las personas comprendidas en los hechos de los siguientes señores: Jorge Ernesto Lavalle León, Carlos Alberto Quevedo Juarez y Yamela Amparo Valenzuela Tasayco

Cédulas de notificación y constancias de Notificación Cédulas de notificación, presentados a las comprendidas en la observación:

- Jorge Ernesto Lavalle León:
  Copia imprimible de la Cédula de Notificación n.° 1-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 y copia imprimible de Constancia de Notificación Electrónica de 7 de setiembre de 2026

- Carlos Alberto Quevedo Juarez
  Copia imprimible de la Cédula de Notificación n.° 2-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 y copia imprimible de Constancia de Notificación Electrónica 7 de setiembre de 2026.

- Ricardo Meliton Salas Cuadros
  Copia imprimible de la Cédula de Notificación n.° 3-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 y copia imprimible de Constancia de Notificación Electrónica 7 de setiembre de 2026.

- Yamela Amparo Valenzuela Tasayco
  Copia imprimible de la Cédula de Notificación n.° 4-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 y copia imprimible de Constancia de Notificación Electrónica 7 de setiembre de 2026.

- Pedro Antonio Vasquez Campo
  Copia imprimible de la Cédula de Notificación n.° 5-2026-CG/OCI-AC1.BE-BN de 7 de setiembre de 2026 y copia imprimible de Constancia de Notificación Electrónica 7 de setiembre de 2026.

Apéndice n.° 58 : Documentos relacionados al periodo de gestión de las personas comprendidas en la observación:

- Jorge Ernesto Lavalle León
  Copia simple de Ficha de iniciativa de proyecto de 10 de marzo de 2023
  Copia simple del Informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026

- Carlos Alberto Quevedo
  Copia simple de la Ficha de iniciativa de proyecto de 10 de marzo de 2023
  Copia simple del Informe n.° 000030-2026-BN/2561 de 17 de julio de 2026

- Ricardo Meliton Salas Cuadros
  Copia simple de la Acción de Desplazamiento EF/92.2335 N.° 295-2023-RH de 10 de enero de 2023

- Yamela Amparo Valenzuela
  Copia simple de la Acción de Desplazamiento de Personal EF/92.2335 N.° 11231-2023-RH de 13 de diciembre de 2023
  Copia autenticada de la Acción de Desplazamiento de Personal EF/92.2335 N.° 6191-2024-RH de 4 de junio de 2024

- Pedro Antonio Vasquez Campos
  Copia imprimible de correo electrónico de 23 de junio de 2023 de la Sección Registro de Personal de la Subgerencia de Administración de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos del Banco de la Nación, con el que remite cuadro visado por la Sección Registro de Personal, en el que figura los datos del señor Pedro Antonio Vasquez Campos.

Apéndice n.° 59 : Documentos de gestión de la entidad que sustentan el incumplimiento de las personas comprendidas en el hecho observado:

- Copia simple de extracto de "Circular Gestión de riesgos de nuevos productos o cambios importantes en el ambiente de negocios, operativo o informático del Banco BN-CIR-2100-216-05 Rev. 4"

aprobado el 22 de enero de 2021.

- Copia simple de extracto de Directiva de Gestión del Portafolio y Proyectos BN-DIR-7700-272-03 Rev.1 aprobado 19 de enero de 2023

Lima, 19 de octubre de 2026

BANCO DE LA NACIÓN - SUPERVISOR - Órgano de Control Institucional

Victoria Hermelinda Ortiz Pérez Pacheco
Supervisora

BANCO DE LA NACIÓN - JEFE DE COMISIÓN - Órgano de Control Institucional

Annaanneth Rubi Albitres Seguin
Jefa de Comisión Auditora

BANCO DE LA NACIÓN - ABOGADO - Órgano de Control Institucional

Christian José Qquecaño De La Sota
Abogado de la Comisión Auditora

La representante del Órgano de Control Institucional del Banco de la Nación, que suscribe el presente informe, ha revisado su contenido y lo hace suyo, procediendo a su aprobación.

Lima, 19 de octubre de 2026

BANCO DE LA NACIÓN - Milagros Bertha Razuri Valdivia - Jefa - Órgano de Control Institucional

Milagros Bertha Razuri Valencia
Jefa de Órgano de Control Institucional
Banco de la Nación

APÉNDICE N° 1

JEFE DE COMISIÓN

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

APÉNDICE N° 1 DEL INFORME DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO N° 007-2026-2-0010-AC

RELACIÓN DE PERSONAS COMPRENDIDAS EN LAS OBSERVACIONES

N°	Sumilla del Hecho Observado	Nombres y Apellidos	Documento Nacional de Identidad N°	Cargo Desempeñado	Período de Gestión		Condición de vínculo laboral o contractual	Casilla Electrónica	Dirección domiciliaria	Presunta responsabilidad identificada (Marcar con X)			
					Desde	Hasta				Civil	Penal	Administrativa funcional	
												Sujeta a la potestad sancionadora de la Contraloría	Entidad
1	Banco de la Nación no realizó evaluación de riesgos durante la gestión de cambios en la plataforma banca empresarial, originando que no se identificara el incumplimiento del reglamento para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad; lo cual generó perjuicio económico por S/ 6 605 587,73, así como, la suspensión y afectación de la modalidad de los servicios prestados por dicha referida plataforma.	Jorge Ernesto Lavalle León	02863138	Jefe del Equipo de Trabajo del Proyecto Fase III Plataforma Banca Empresarial	10/03/2023	26/08/2024	Designado	[redacted]	-	X	-	-	-
2		Carlos Alberto Quevedo Juarez	03872897	Gerente responsable del Proyecto Fase III Plataforma Banca Empresarial	10/03/2023	26/08/2024	Designado	[redacted]	-	X	-	-	-
3		Ricardo Meliton Sales Cuadros	06253129	Subgerente de Captaciones y Pagaduría	01/01/2023	30/06/2023	Designado	[redacted]	-	X	-	-	-
4		Yamela Amparo Valenzuela Tasayco	21861122	Gerente de Tecnologías de la Información	01/01/2024	31/12/2024	Designada	[redacted]	-	X	-	-	X
5		Pedro Antonio Vasquez Campos	10146230	Gerente de Tecnologías de la Información	14/10/2022	21/07/2023	Designado	[redacted]	-	X	-	-	-

BANCO DE LA NACIÓN - SUPERVISOR - Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN - JEFE DE COMISIÓN - Órgano de Control Institucional

BANCO DE LA NACIÓN - ABOGADO - Órgano de Control Institucional

0051

CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

San Borja, 20 de octubre de 2026

RECIBIDO
2026 OCT 20 PM 5:17
Banco de la Nación
Presidencia Ejecutiva

CARTA N° 015-2026-BN/1300

Señor
GERMAN ALFREDO BOZA PRO
Presidente Ejecutivo
Banco de la Nación
Av. Javier Prado Este n.° 2499
Lima/Lima/San Borja

Asunto : Remisión de Informe de Auditoría de Cumplimiento

Referencia : a) Oficio n.° 000012-2026-CG/OC0010 de 3 de marzo de 2026[1]
b) Directiva n.° 001-2022-CG/NORM "Auditoría de Cumplimiento" aprobada mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 9 de enero de 2022 y modificatorias.
c) Manual de Auditoría de Cumplimiento aprobado mediante Resolución de Contraloría n.° 001-2022-CG de 7 de enero de 2022.

Me dirijo a usted con relación al documento de la referencia a), mediante el cual se comunicó el inicio de la Auditoría de Cumplimiento a las "Operaciones realizadas a través de la Plataforma Banca Empresarial".

Sobre el particular, se remite adjunto a la presente, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento, un ejemplar del **Informe de Auditoría de Cumplimiento N° 007-2026-2-0010-AC**, con las recomendaciones respectivas, debiendo informar al Órgano de Control Institucional, las acciones adoptadas.

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,

MILAGROS BERTHA RAZURI VALDIVIA
Jefa
Órgano de Control Institucional
BANCO DE LA NACION

[1] Cuya Comisión Auditora ha sido reconformada a través de las Cartas n.° 012-2026-OCI/0010-AC-PBE y 013-2026-CG/OC0010 de 14 de abril y 1 de junio de 2026, respectivamente.