

## Política de Privacidad y Protección de Datos

En Mercantil Banco S.A., la seguridad y privacidad de nuestros clientes es importante, por ello hemos adoptado medidas adecuadas para mantener la confidencialidad y protección de la información que recibimos. De acuerdo con esta Política de Privacidad y Protección de Datos, nuestros clientes podrán conocer cómo realizamos el tratamiento de sus datos y el ejercicio de sus derechos, conforme a la Ley 81 de 2019 sobre Protección de Datos Personales de la República de Panamá.

### ¿Qué información recolectamos y tratamos?

Mercantil Banco S.A., recolecta y trata una serie de información personal, financiera, profesional, económica, crediticia, biométrica y cualquier otro dato que mantengamos en nuestros registros que nos permita identificarle, cumplir con las normativas que nos regulan, conocer a nuestros clientes, asegurar la continuidad y mejora de nuestros servicios, así como implementar las medidas de seguridad correspondientes.

<b>Adicionalmente, tratamos información de forma automática y al momento de acceder a nuestra página web podremos recabar la siguiente información:</b>
<p>Información y especificaciones de los dispositivos o computadoras desde los que accedes.</p> <p>Dirección IP de internet que utilizas al conectarte a nuestros servicios o al navegar en nuestro sitio web.</p>
<p>Información transaccional y movimientos de los productos y servicios que ofrecemos.</p> <p>Información sobre la actividad de los clientes y visitantes dentro de nuestro portal web y apps.</p>
<p>Información de las consultas, solicitudes de reclamos realizados a través de mensajería instantánea y cualquiera de los canales dispuestos para ello.</p> <p>Información sobre su ubicación (<b>geolocalización digital</b>) como un mecanismo que soporta procesos de prevención de fraudes o la identificación de oportunidades para ofrecerte servicios más acordes a sus necesidades.</p>

<b>¿Para qué usamos tus datos?</b>	
<b>La información que nos suministres</b>	Permitirá el tratamiento de tus datos para fortalecer los sistemas de prevención de fraudes en Mercantil Banco S.A., sus empresas relacionadas, filiales o subsidiarias pertenecientes al Grupo Mercantil y sus aliados comerciales generando valor para la protección de tus datos personales, optimizar nuestros procesos, mejorar y ofrecerte una gama de productos y servicios adecuados a sus necesidades y cumplir nuestras obligaciones legales con los entes reguladores y terceros.
<b>En consecuencia, podremos</b>	Solicitar, consultar, acceder, verificar, y/o actualizar la información personal, biométrica, financiera, económica y crediticia suministrada entre las empresas del Grupo Mercantil, agentes económicos, agencias de crédito y cualquier otra persona, institución u organismo público o privado.
<b>Compartir tu información</b>	<p>i. Para cumplir las obligaciones legales y contractuales contraídas para el desarrollo de sus actividades, así como para la aplicación de sus políticas y procesos internos, incluyendo, pero no limitado a procesos de auditoría, riesgos, prevención de fraudes y delitos, validación, autorización o verificación de transacciones mediante la consulta y/o reproducción de datos sensibles tales como: huella, imagen o voz.</p> <p>ii. Promocionar, mercadear y ofrecer productos o servicios por los medios disponibles a través de cualquiera de las empresas del Grupo Mercantil o sus aliados comerciales, sin que ello genere compromiso de adquirirlos o contratarlos.</p> <p>iii. Consolidar y mejorar la experiencia, productos y servicios ofrecidos por el Grupo Mercantil.</p>

## ¿Quién es el responsable de tus datos?

Mercantil Banco S.A., es la persona responsable del tratamiento la información de sus clientes, cuya responsabilidad se extiende a sus contratistas y demás personas naturales y jurídicas estrictamente necesarias que deban conocerla para los fines autorizados.

<b>¿Cómo tratamos tus datos?</b>	<b>¿Compartimos tu información?</b>	<b>¿Puedes limitar esto?</b>
La información que suministren los clientes con Mercantil Banco S.A. podrá ser compartida con su casa matriz, Mercantil Servicios Financieros Internacional, S.A., y sus empresas relacionadas, subsidiarias, filiales o en cualquier otra en la que ejerza el control de la compañía (Grupo Mercantil), sus aliados comerciales y proveedores de servicios.	Sí	Sí
<b>¿Cómo protegemos la información?</b>	<b>¿Protegemos tu información?</b>	<b>¿Tenemos los controles?</b>
La información es almacenada utilizando medios y técnicas de seguridad bajo los mejores estándares para evitar su alteración, pérdida, mal uso, extracción, tratamiento o acceso no autorizado de los datos personales facilitados a Mercantil Banco S.A.	Sí	Sí
<b>¿Cuánto tiempo trataremos tu información personal?</b>	<b>¿Es necesario mantener tus datos retenidos?</b>	<b>¿Puedes limitar esto?</b>
La información de nuestros clientes será almacenada, resguardada y tratada mientras se encuentren vigentes algunos de los productos o servicios contratados con el cliente y hasta por siete (7) años después de finalizada la relación bancaria. Este plazo podrá variar en función de las obligaciones legales de Mercantil Banco de conservación de la información de los clientes o de la naturaleza del producto o servicio que mantenga activo.	Sí	No

<b>¿Cuáles son los derechos sobre tu información personal?</b>	
<b>Derecho de acceso</b>	A conocer tu información personal: Los clientes podrán conocer su información personal resguardada por Mercantil Banco, su origen y la finalidad de su tratamiento.
<b>Derecho de rectificación</b>	En cualquier momento el cliente podrá solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
<b>Derecho de cancelación</b>	Permitirle al cliente solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
<b>Derecho de oposición</b>	Permite al titular, por motivos fundados y legítimos relacionados con una situación en particular, negarse a proporcionar sus datos personales o a que sean objeto de determinado tratamiento, así como a revocar su consentimiento. Sin embargo, existe un conjunto de información indispensable para identificarlo y cumplir con las normativas que no son aplicables cuyo suministro es requerido para disfrutar de nuestros productos y servicios.
<b>Derecho de portabilidad</b>	A obtener una copia de los datos personales de manera estructurada, en un formato genérico y de uso común, en los casos previstos por la Ley.
<p>Los clientes podrán ejercer sus derechos en cualquier momento mediante solicitud por escrito en cualquiera de nuestras oficinas y tienen derecho a interponer sus reclamos ante la Superintendencia de Bancos de Panamá.</p> <p>Para facilitar el ejercicio del derecho de rectificación por parte de nuestros clientes, hemos implementado la opción digital de actualización de datos personales al ingresar a la banca en línea, medio que permite facilitar el acceso para solicitar la modificación o actualización de tu información.</p>	

## Políticas de uso de Cookies

En nuestro sitio web utilizamos las llamadas “**cookies**”. Las cookies son pequeños archivos de texto que recogen información de la sesión del usuario y se almacenan a través de su navegador web en su disco duro. Las cookies no contienen ninguna información que pueda identificarle personalmente, por lo que la información es anónima. Puede configurar su navegador para que no guarde ninguna cookie de este sitio web y también puede eliminar las cookies automática o manualmente. Sin embargo, tenga en cuenta que, al hacerlo, es posible que no pueda utilizar todas las funciones proporcionadas de nuestro sitio web en su totalidad.

Los datos almacenados en las cookies podrán ser analizados y tratados con fines publicitarios, de investigación de mercado o para adaptar nuestras ofertas a sus necesidades.

También utilizamos la herramienta de análisis web Google Analytics by Google (Google Inc., EE. UU.) en nuestro sitio web para recopilar estadísticas de usuarios anónimos. Google Analytics utiliza cookies. Sólo en casos excepcionales se procesará la información creada en los EE. UU. Para garantizar la protección de tus datos personales, utilizamos una función que procesa su dirección IP de forma truncada, sólo para evitar una referencia personal directa. Si tienes alguna duda en relación con el uso de Google Analytics, puedes bloquear Google Analytics instalando, por ejemplo, un plug-in en tu navegador.

Te invitamos a consultar el contenido de la Ley 81 de 2019 y el Acuerdo 001-2022 sobre la Protección de Datos Personales en Panamá, accediendo a los siguientes enlaces:

- <https://www.antai.gob.pa/reglamentan-ley-81-de-proteccion-de-datos-personales/>
- [https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/leyes\\_y\\_regulaciones/acuerdos/2022/Acuerdo\\_01-2022.pdf?v=2.02](https://www.superbancos.gob.pa/superbancos/documentos/leyes_y_regulaciones/acuerdos/2022/Acuerdo_01-2022.pdf?v=2.02)