

Política de Privacidad y Protección de Datos

En Mercantil Banco 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.

Adicionalmente, de manera automática, al acceder a nuestra página web podremos recabar la siguiente información:

- Información y especificaciones de los dispositivos o computadoras desde los que accedes.
- Dirección IP de internet que utilizas al conectarte a nuestros servicios o al navegar en nuestro sitio web.
- Información transaccional y movimientos de los productos y servicios que ofrecemos.
- Información sobre la actividad de los clientes y visitantes dentro de nuestro portal web y apps.
- Información de las consultas, solicitudes de reclamos realizados a través de mensajería instantánea y cualquiera de los canales dispuestos para ello.
- Información sobre su ubicación (geolocalización digital) como un mecanismo que soporta procesos de prevención de fraudes o la identificación de oportunidades para ofrecerte servicios más acordes a sus necesidades.

¿Para qué usamos sus datos?

La información que nos suministres permitirá el tratamiento de sus datos para fortalecer los sistemas de prevención de fraudes en Mercantil Banco, sus empresas relacionadas, filiales o subsidiarias pertenecientes al Grupo Mercantil y sus aliados comerciales generando valor para la protección de sus 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. En consecuencia, podremos:

(i) 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.

(ii) compartir su información 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.

(iii) 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.

(iv) consolidar y mejorar la experiencia, productos y servicios ofrecidos por el Grupo Mercantil.

¿Quién es el responsable de sus 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.

¿Con quienes compartimos la información de nuestros clientes?

La información que suministren los clientes con Mercantil Banco 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.

¿Cómo protegemos su información personal?

La información de nuestros clientes 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.

¿Cuáles son los derechos sobre su información personal?

Los clientes de Mercantil Banco tienen los siguientes derechos sobre sus datos personales:

Derecho de acceso a conocer su información personal: los clientes podrán conocer su información personal resguardada por Mercantil Banco, su origen y la finalidad de su tratamiento.

Derecho de rectificación: en cualquier momento el cliente podrá solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.

Derecho de cancelación: permite al cliente solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.

Derecho de oposición: 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.

Derecho de portabilidad: derecho 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.

Los clientes podrán ejercer sus derechos en cualquier momento mediante solicitud por escrito en cualquiera de nuestras oficinas.