



POLÍTICA DE protección y privacidad de datos



Mediante la Ley No. 81 de 2019, el Decreto Ejecutivo No. 285 de 28 de mayo de 2021 y el Acuerdo SBP No. 01-2022, se establece en Panamá el marco normativo relativo a la protección de los datos personales registrados en cualquier base de datos y el tratamiento que se le pueda dar a estos.

Cumpliendo con la legislación vigente, Multibank Inc. y subsidiarias establece políticas para el uso, administración, transmisión y demás actividades que involucren datos personales con el fin de proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se almacene sobre ellas, en bases de datos o archivos en Multibank Inc. y subsidiarias, así como los canales que ofrece Multibank Inc. y subsidiarias para poder hacer uso de sus derechos.

En Multibank Inc. y subsidiarias reconocemos el alto valor que usted le da a su privacidad y, por ello, estamos comprometidos a respetar su privacidad y a proteger la confidencialidad de la información que usted nos provee.

Extendemos las políticas de confidencialidad, protección de datos y protección de privacidad a todos los clientes personales que tienen una relación contractual con nosotros.

Definiciones

Para conocer un poco más del tema, le proporcionamos algunas definiciones que le ayudarán a comprender mejor la política:

- **Base de datos:** Es el conjunto ordenado de datos de cualquier naturaleza, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización o almacenamiento que permite relacionar los datos entre sí.
- **Consentimiento:** Se refiere a la manifestación de la voluntad del titular de los datos para autorizar el tratamiento de sus datos.
- **Datos personales:** Es cualquier información concerniente a personas naturales, que las identifica o las hace identificables.
- **Responsable de los datos:** Persona natural o jurídica de derecho público o privado, que le corresponde las decisiones relacionadas con el tratamiento de datos y que para efectos del presente documento será Multibank Inc. y subsidiarias.
- **Titular:** Persona natural dueña de los datos.
- **Tratamiento de datos:** Corresponde a cualquier operación o procedimiento, manual o automatizado que permite recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, asociar, disociar, comunicar, ceder, intercambiar, transferir, transmitir o cancelar datos, o utilizarlos de cualquier otra forma.
- **Afiliada:** es una compañía de nuestra propiedad o que controlamos, una compañía que nos posee o nos controla, o una compañía que es propiedad de o controlada por la compañía que nos controla. Propiedad no significa posesión completa, pero sí significa propiedad en una proporción suficiente para controlarnos.

Obtención de información

La información personal que tenemos sobre usted la obtenemos de las solicitudes, formularios u otros similares, que ha completado libremente.

Derechos del titular

Todos nuestros clientes tienen 5 derechos básicos sobre su información, los cuales son: acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad; usted los puede ejercer cuando sea necesario. Para cada solicitud, Multibank Inc.

y subsidiarias estará cumpliendo con los tiempos de respuesta indicados por la Ley.

A continuación, le detallamos cada uno de sus derechos para su mayor comprensión:

- **Acceso:** tendrá derecho a obtener del banco o subsidiaria la confirmación de si están o no tratando sus datos personales y, conocer y verificar su correcto tratamiento.
- **Rectificación:** tendrá derecho a solicitar la corrección de los datos personales que se encuentren incorrectos, incompletos o desactualizados.
- **Cancelación:** tendrá derecho a solicitar del banco o subsidiaria la supresión o eliminación de sus datos personales cuando los mismos sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
- **Oposición:** tendrá derecho a oponerse o negarse a proporcionar sus datos personales o a que ciertos datos sean objeto de tratamiento, por ejemplo, puede oponerse a recibir promociones de campañas específicas de diferentes productos del banco o subsidiaria.
- **Portabilidad:** tendrá derecho a recibir u obtener una copia de los datos personales que hubiera proporcionado al banco o subsidiaria o que sean objeto de tratamiento, en un formato estructurado, genérico, de uso común y lectura fácil.

Obligaciones del titular de los datos

Como dueños de los datos, nuestros clientes tienen la obligación de entregarle al banco o subsidiaria datos veraces, exactos y de notificar cualquier cambio que realicen, para que se pueda actualizar la información oportunamente.

Oposición al manejo de los datos

Como dueños de los datos, nuestros clientes podrán solicitarle al banco o subsidiaria que sean eliminados del listado de envíos para promociones o comunicados generales, esto lo deben solicitar a través de las sucursales, llamando a los teléfonos indicados en la sección "Comunicación" de este documento o a través de los canales electrónicos que se tienen disponibles.

A pesar de lo antes indicado, existen comunicados e información relacionados a temas contractuales y/o regulatorios que son de estricto cumplimiento y que Multibank Inc. y subsidiarias les seguirá enviando, ya que como parte de la relación que mantienen con nosotros (productos o servicios) es importante que tengan conocimiento.

Deberes del responsable de los datos

Multibank Inc. y subsidiarias, como responsable de los datos personales, se compromete a cumplir todas las instrucciones y requerimientos que indica la Ley 81 de 2019, así como los acuerdos y normativas relacionadas, a fin de garantizarle al titular que pueda ejercer sus derechos cuando así lo requiera. Multibank Inc. y subsidiarias también se compromete a informarle del uso que se les dará a sus datos, conservar la información bajo controles de seguridad que impidan que los mismos sean usados, adulterados, perdidos o que tengan acceso personal no autorizado y a garantizar que la información guardada en nuestros registros sea veraz, exacta, evidenciable, actualizada y clara.

Adicional, tiene el deber de rectificar los datos cuando los mismos sean erróneos, tramitar las consultas y reclamos de los titulares e informar oportunamente al titular y a las autoridades competentes cuando existan fallas de seguridad que pongan en riesgo los datos personales.

Finalidad de los datos

Al darnos su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, Multibank Inc. y subsidiarias podrá utilizarlos para cumplir con la normativa y/o acuerdos vigentes, actualizar información, ampliar productos o servicios, analizar el riesgo crediticio, crear y profundizar la relación contractual, realizar gestiones de mercadeo, estadísticas o investigaciones comerciales, mediciones de calidad y desempeño, así como envío de comunicados relacionados a los productos o servicios que ofrece Multibank Inc. y subsidiarias o temas normativos/legales que nuestros clientes deban tener conocimiento, a través de los medios que disponga la entidad (correo electrónico, teléfono, celular o cualquier otro medio).

Transferencia de datos local o internacional

Multibank Inc. y subsidiarias comparte información personal a nuestras afiliadas cuando sea requerido o necesario en cumplimiento de alguna disposición legal o regulatoria. He aquí los tipos de información personal que podemos divulgar a nuestras afiliadas:

- Información sobre transacciones y experiencias en nuestros archivos de cuenta o producto.
- Información general tales como:
 - Nombre
 - Dirección
 - Tipos de cuenta o producto
 - Historial de pago

La Superintendencia de Bancos de Panamá nos permite compartir la información aquí mencionada a nuestras afiliadas y lo hacemos cuando se requiere para proveerle un servicio u ofrecerle productos adicionales.

Seguridad, confidencialidad e integridad

Con el fin de garantizar la seguridad de sus datos y en cumplimiento con la normativa vigente Multibank Inc. y subsidiarias ha implementado una serie de medidas técnicas, procedimentales y de control para evitar la fuga de información, el mal uso y acceso indebido a los datos personales.

Limitamos el acceso a su información personal a aquellos empleados que necesiten conocer la información para proveerle de productos y servicios. Mantenemos controles físicos, electrónicos y por medio de procedimientos que van de acuerdo con los estándares estipulados por la Superintendencia de Bancos de Panamá para resguardar su información personal privada.

No compartiremos ninguna información personal acerca de usted a nadie, exceptuando lo expresado en este documento o en casos permitidos por la Ley.

Adicional, Multibank Inc. y subsidiarias cumplen con los protocolos definidos para garantizar la privacidad y la confidencialidad.

Conservación de sus datos

Multibank Inc. y subsidiarias mantendrán sus datos personales dependiendo del producto o servicio que mantenga activo, es decir, mientras dure la relación contractual entre las partes; después que finalice la relación contractual, se almacenarán sus datos el tiempo estipulado según las normas vigentes relativas a la materia.

Comunicación

Para cualquier información adicional sobre el tratamiento de sus datos personales o para hacer uso de sus derechos como titular, puede acercarse a nuestras sucursales, o bien, contactarnos por los canales electrónicos que tenemos disponibles en nuestra página web www.multibank.com.pa / www.multibankseguros.com.pa o llamarnos a los siguientes teléfonos:

 (507) 800-3500

 (507) 294-3500

 (507) 340-9721

 (507) 294-3504 /
(507) 269-1131

“En caso de inconformidad, usted tiene el derecho de presentar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos de Panamá”