



Preguntas frecuentes

Ley 81 de Protección de datos.



www.multibank.com.pa | 800-3500 | 6448-3500 | Banca Móvil



1. **¿Cuál es la ley relacionada a protección de datos personales y qué está haciendo Multibank y subsidiarias para cumplirla?**

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 establecen políticas para el uso, administración, transmisión, tratamiento en general 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.

2. **¿Qué es el tratamiento de datos personales?**

Dentro del proceso operativo que se lleva a cabo en Multibank y subsidiarias se requiere información que puede ser considerada como dato personal para poder prestar el servicio que contractualmente ha adquirido con nosotros, es decir, tratamos información personal de clientes.

En base a ese contexto, el tratamiento de datos personales es el manejo que se le da a su información personal a través cualquier operación o procedimiento, manual o automatizado.

Por ejemplo: Los datos personales que nos entrega a través de un formulario de solicitud son capturados en nuestro sistema CORE; esta información tiene un ciclo de vida en nuestro sistema, desde que es ingresado por primera vez, mientras mantenga la relación con el banco o subsidiaria y después que deja de ser cliente, hasta que finalice el periodo de conservación que indica la ley.

3. **¿Por qué les tengo que autorizar el tratamiento de mis datos personales?**

En Multibank y subsidiarias queremos ser transparentes con todos nuestros clientes por eso cumpliendo con la normativa vigente (Ley 81 de Protección de datos, su reglamentación y Acuerdo 01-2022) le solicitamos la autorización para el tratamiento de sus datos.

4. **¿Es necesario que autorice el tratamiento de mis datos para que el banco pueda brindarme el servicio o producto que mantengo con ustedes?**

Al existir una relación contractual entre usted y el Banco o subsidiaria, existe un interés legítimo de parte de la entidad para tratar sus datos siempre y cuando sea dentro de alcance de los servicios o productos que usted maneja con nosotros.

Cuando decimos que existe un interés legítimo nos referimos a una excepción de la regla para poder cumplir con el compromiso pactado con usted y todos nuestros clientes.

5. ¿Qué pasa si retiro la autorización para el tratamiento de mis datos personales después de haberlo dado?

Usted podría retirar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, sin embargo, por el tipo de servicio que brindamos, el Banco o Subsidiaria debe hacer un análisis de su solicitud, antes de darle respuesta ya que retirar la autorización implicaría que no pudiéramos brindarle el producto o servicio que mantiene con nosotros.

También es importante mencionarle que el retiro del consentimiento aplicaría para tratamientos de sus datos personales posterior a la fecha de su solicitud.

Estas solicitudes las puede realizar en las sucursales, llamando al 800-3500 o a través de los canales electrónicos que se tienen disponibles.

6. ¿Puedo oponerme al tratamiento de mis datos para temas de mercadeo?

Usted podría oponerse al tratamiento de sus datos para temas de mercadeo, aún después de haber dado su consentimiento en este formulario. Esto lo debe solicitar a través de las sucursales, llamando al 800-3500 o a través de los canales electrónicos que se tienen disponibles.

7. ¿Cuál es el periodo de vigencia de la autorización para el tratamiento de mis datos?

Al darnos su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, Multibank Inc. y Subsidiarias podrán 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 el Banco o temas normativos/legales que nuestros clientes deban tener conocimiento, a través de los medios que disponga la entidad bancaria (correo, teléfono, celular o cualquier otro medio).

8. ¿Cuál es el periodo de vigencia de la autorización para el tratamiento de mis datos?

La autorización del tratamiento de datos es válida mientras mantenga una relación contractual con nosotros.

Sin olvidar que usted podrá solicitarle a Multibank o subsidiaria que sean eliminados sus datos del listado de envíos para promociones o comunicados generales, esto lo debe solicitar a través de las sucursales, llamando al 800-3500 o a través de los canales electrónicos que se tienen disponibles.

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

9. ¿Qué derechos tengo como dueño de los datos?

Luego de darnos su consentimiento inicial, usted puede hacernos cualquier consulta relacionada al tratamiento de sus datos y como dueño/ titular de los datos tienen 5 derechos básicos sobre su información, los cuales detallamos a continuación:

- **Acceso:** tendrá derecho a obtener del banco la confirmación de si están o no tratando datos personales que le conciernen y, conocer y verificar su correcto tratamiento, para esto hemos publicado en la página Web de Multibank y de Multibank Seguros la política de protección de datos personales.
- **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 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 que sean objeto de tratamiento, en un formato estructurado, genérico, de uso común y lectura fácil.

10. ¿Cómo puedo ejercer mis derechos?

Puede ejercer sus derechos cuando sea necesario acercándose a nuestras sucursales y completando el documento de solicitud correspondiente. En algunos casos podrá hacer su solicitud medio digital y un personal del banco lo estará llamando para confirmar la acción solicitada como parte de nuestros controles para garantizar la protección de sus datos. Para cada solicitud, Multibank Inc. y Subsidiarias estarán cumpliendo con los tiempos de respuestas indicados por la Ley (5 días definidos dentro el Procedimiento de Gestión de Atención a clientes).

11. ¿Por cuánto tiempo almacenan mis datos?

Multibank Inc. y Subsidiarias mantendrá 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 leyes o acuerdos vigentes.

12. ¿Dónde puedo obtener más información sobre la política de Protección de Dat?

En la página web de Multibank www.multibank.com.pa y la página Web de Multibank Seguros www.multibankseguros.com.pa tiene acceso a la política de protección de datos para más información.

13. ¿Para el banco/subsidiarias, cuando mencionan “terceros” dentro del formulario de tratamiento de datos, a quienes se refieren y porqué debo autorizar que le compartan mi información?

El banco y/o subsidiarias busca ser transparente en el uso de sus datos y cumplir con el principio de licitud (consentimiento) según lo que indica el Acuerdo 01-2022, relacionado a la protección de los datos personales. En base a lo expuesto, a fin de garantizar ofrecerle el producto o servicio bancario contratado por usted, es necesario que sus datos personales sean tratados tanto por el Banco como por nuestros proveedores de servicios.

Tal como se indica en el FO de Autorización para Tratamiento de datos personales, se compartirá

la información solo cuando sea necesario para cumplir con una disposición legal/contractual o regulatoria, pero vemos necesario aclarar que cuando mencionamos “terceros” nos referimos a los proveedores del Banco que apoyan los procesos operativos relacionados a los productos o servicios bancarios que tenemos actualmente. Para efectos prácticos, no sería posible mantener la operatividad del Banco y que el mismo cumpla con los compromisos pactados con nuestros clientes sin que comparta información personal de sus clientes con sus proveedores.

Por ejemplo: En el caso de un proveedor de mensajería externa del banco (específicamente para las entregas de tarjetas de crédito), este último debe compartirle información del cliente para que pueda realizar las entregas de tarjetas de crédito, como parte del compromiso adquirido que debemos cumplir.

En resumen, el banco como responsable de los datos de sus clientes, cumpliendo con el marco normativo tiene la necesidad de lograr dos cosas:

- a. Que nuestros proveedores mantengan las mismas políticas de protección de datos que el Banco, por lo que durante el proceso de contratación de estos se aplica una debida diligencia y se asegura que cuenten con los controles según indica el marco normativo de protección de datos, vigente.
- b. Que nuestros clientes nos den su autorización debido a que el Banco, por su ciclo común de negocio, está obligado a tratar datos personales diariamente.