

Aviso de Privacidad

En Pacific Bank somos conscientes de nuestras obligaciones en virtud de la Ley 81 sobre Protección de Datos Personales y es nuestro compromiso tratar tus datos de forma segura y transparente. Este aviso de privacidad establece, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo No. 285, las categorías de datos que recopilamos sobre tu como cliente o potencial cliente de Pacific Bank. También establece como usamos tu información, durante cuánto tiempo la conservamos y otra información relevante sobre tus datos.

Responsable del Tratamiento

Pacific Bank, S.A. es el responsable del tratamiento de tus datos personales, lo que significa que determina los procesos que se ejecutarán al tratar tus datos personales. Estamos ubicados en Calle Aquilino de la Guardia y Calle 52, Edificio Pacific Bank, República de Panamá.

Para temas relacionados con el ejercicio de los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad), puede escribir a protecciondedatos@pacificbank.pa

Finalidad y Fundamento Legal del Tratamiento

Para gestionar y ejecutar la relación contractual de los productos y servicios que solicites o contratos con Pacific Bank

Tratamos tus datos personales para gestionar tu vinculación como cliente, para la contratación de todos aquellos productos y servicios en los que puedas estar interesado y para la aplicación de aquellas medidas precontractuales que sean aplicables, así como para el mantenimiento y correcto desarrollo de la relación contractual y, en su caso, para la adopción de aquellas medidas que sean necesarias para el cumplimiento de los contratos y la gestión y reclamación de aquellos saldos deudores que pudiesen originarse a lo largo de la relación contractual.

Los datos solicitados con esta finalidad son imprescindibles para que podamos establecer y mantener una relación contigo de modo que, en caso de no facilitarlos, no podremos aprobar tu solicitud de vinculación.

Esta finalidad implica que tratemos tus datos para:

- Identificarte y asistirte durante el proceso de vinculación.
- Recoger y registrar los datos y documentos necesarios para tu vinculación como cliente y la contratación de los productos y servicios que nos solicites.
- Remitir información actualizada de los productos adquiridos, atender consultas y resolver incidencias.
- Gestionar tu acceso a los canales que pongamos en cada momento a tu disposición para operar y comunicarte con nosotros.
- Enviar a tu teléfono móvil, dirección de correo electrónico o a través de cualquier otro canal que podamos incorporar en el futuro, alertas relativas a los productos y servicios que tengas contratados.
- Comunicarnos contigo para mantener tus datos actualizados.
- Realizar gestiones de cobranza en caso de eventuales impagos.
- Analizar y gestionar reclamos que nos puedas realizar como cliente.

Para el cumplimiento de obligaciones legales y normativas aplicables a Pacific Bank

Estos tratamientos son necesarios para cumplir con las obligaciones aplicables al Banco en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo (PBC/FT/FPADM), las exigencias legales de comunicación de información a la Superintendencia de Bancos y entes reguladores, así como para gestionar y responder a eventuales quejas y reclamaciones que nos puedas realizar de acuerdo con las normativas bancarias y protección de datos.

Tratamientos para cumplir con la normativa de prevención de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (PBC/FT/FPADM)

Con el fin de cumplir con la normativa sobre PBC/FT/FPADM recabamos la información y documentación necesaria para cumplir con las obligaciones de debida diligencia y conozca a su cliente, verificamos tu identidad en el Servicio de Verificación de Identidad (SVI) del Tribunal Electoral y en cualquier otro sistema similar con cualquier otra entidad con el objetivo de validar tus datos de identificación cuando lo estimemos necesario. Verificamos tu relación con sociedades y, en caso de ser necesario, tu posición de control en la estructura de propiedad de estas, analizamos las operaciones que se ejecutan a través de Pacific Bank, comprobamos si nuestros clientes desempeñan o han desempeñado cargos de responsabilidad pública.

Estos tratamientos son necesarios en el cumplimiento de la Ley 23 de 2015 incluyendo todas sus modificaciones, actualizaciones y adecuaciones; el cumplimiento de la normativa bancaria.

Tratamiento para informar y consultar sobre su historial crediticio y relación con acreedores

Pacific Bank tiene la obligación de comunicar la información sobre los riesgos de crédito de sus clientes con el fin de facilitar a las entidades financieras declarantes los datos necesarios para el ejercicio de su actividad, permitir a las autoridades competentes para la supervisión de dichas entidades el adecuado ejercicio de sus competencias de supervisión e inspección.

Asimismo, podemos acceder y consultar información relacionada con obligaciones o transacciones crediticias que mantenga o pudiera mantener con dichas entidades financieras de la localidad o del exterior sobre su historial de crédito y relaciones con acreedores con el fin de verificar y evaluar la solvencia de los clientes que soliciten financiación y su riesgo crediticio y así poder gestionar las solicitudes de financiación recibidas.

La base jurídica es el cumplimiento de la Ley 24 de 2002 que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes.

Tratamientos para cumplir con las normativas tributarias

Pacific Bank está obligado en virtud de normativas fiscales a identificar la residencia fiscal de los clientes que ostentan la titularidad o el control de determinadas cuentas financieras y suministrar información con la finalidad de adherirse a los estándares internacionales en materia de transparencia y cooperación en el ámbito fiscal relativos a la obligatoriedad del intercambio de información financiera.

Realizamos estos tratamientos de acuerdo con los deberes a los que se encuentran sujetas las instituciones financieras en virtud de las leyes y reglamentaciones adoptadas con la finalidad de adherirse a los estándares internacionales en materia de transparencia y cooperación en el ámbito fiscal relativos a la obligatoriedad del intercambio automático de información financiera.

Tratamiento para atender quejas y reclamaciones en el ámbito de la transparencia y normativa bancaria

Pacific Bank trata los datos de sus clientes para atender las consultas, quejas y reclamaciones que estos realicen a nuestro sistema de atención de reclamos, de acuerdo con la normativa y ley bancaria.

La base jurídica para estos tratamientos radica en el cumplimiento del capítulo IV de la ley bancaria y Acuerdo No 001-2008.

Tratamientos derivados del ejercicio de los derechos ARCO sobre protección de datos personales.

La normativa de protección de datos obliga a Pacific Bank a recibir y responder, en los plazos legalmente estipulados, las peticiones que realicen nuestros clientes en el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad.

La base jurídica para estos tratamientos radica en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 81 de 2021 sobre protección de datos personales, Decreto No 285 de 2021 y Acuerdo No 01-2022 sobre protección de datos personales.

Los Intereses Legítimos Perseguidos por el Responsable del Tratamiento

Estos tratamientos tienen como base jurídica la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por Pacific Bank, siempre que no prevalezcan sobre estos los intereses de nuestros clientes o sus derechos y libertades fundamentales, en los términos establecidos en la ley.

La realización de los anteriores tratamientos implica que Pacific Bank ha realizado una ponderación entre tus derechos y los intereses legítimos de la entidad. No obstante, en cualquier momento puedes solicitar oponerte a los tratamientos que tengan como base jurídica el interés legítimo de Pacific Bank (salvo que ocurran motivos imperiosos que no lo permitan), debiendo para ello seguir el procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de los derechos que te reconoce la normativa de protección de datos.

En particular, sobre la base del interés legítimo trataremos tus datos personales para las siguientes finalidades:

Prevenir el fraude

Pacific Bank tratará tus datos con la finalidad de detectar, investigar, y en su caso, comunicar datos a terceros, conforme a la normativa vigente, para tratar de evitar y descubrir la comisión de fraudes o delitos financieros.

A los anteriores efectos adoptaremos las medidas necesarias para evitar operaciones o conductas de carácter fraudulento o, en el caso de que estas lleguen a materializarse, tratar de mitigar o revertir las consecuencias que pudieran conllevar para nuestros clientes y para la entidad.

Estos tratamientos se fundamentan en el interés legítimo de Pacific Bank en prevenir y evitar que se produzcan situaciones de fraude de las que puedan derivarse perjuicios para nuestros clientes e incluso para el propio Banco.

Consultar y facilitar información a sistemas de información crediticia

Pacific Bank consulta sistemas de información crediticia para asegurarse de la viabilidad de las solicitudes de financiación recibidas, realizar seguimiento y gestión de las operaciones de financiación concedidas y prevenir y gestionar las situaciones de impago y morosidad.

Asimismo, te informamos que Pacific Bank podrá comunicar sobre tus deudas a las entidades que gestionen y mantengan los indicados sistemas de información crediticia con los requisitos previstos en la normativa aplicable.

En el caso de que Pacific Bank deniegue una solicitud de financiación basándose en los datos consultados en un sistema de información crediticia, informará al solicitante de manera inmediata y gratuita los resultados de la consulta.

En este caso el interés legítimo de Pacific Bank para realizar estos tratamientos es, en una parte, garantizar el cumplimiento de los contratos y evitar el impago las obligaciones adquiridas y, por otro lado, cumplir con lo establecido en la Ley 24 de 2022.

Analizar la calidad y funcionalidad de nuestros productos y servicios

Pacific Bank tratará tus datos para conocer cuáles de nuestros productos y servicios resultan de mayor interés, así como para desarrollarlos teniendo en cuenta para ello tus opiniones, la utilización de estos que realices y tus eventuales comentarios, realizando a tales efectos estadísticas y generando tableros de información para la toma de decisiones.

El interés legítimo perseguido es mejorar la calidad y funcionalidad de los productos y servicios que ofrecemos y organizar nuestra actividad de la forma más eficiente posible. Creemos que este tratamiento puede propiciar mejoras operativas y organizativas que redunden en un mejor servicio a nuestros clientes.

Tratamientos basados en el consentimiento

Pacific Bank podrá solicitar tu consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para llevar a cabo otras finalidades. Dicho consentimiento se recogerá con carácter previo a la ejecución del tratamiento y entre otras finalidades podrán ser una de las siguientes:

Envío de comunicaciones comerciales sobre productos o servicios idénticos o similares a los contratados.

Comunicar tus datos a otras empresas del grupo financiero, para que puedan ofrecerte información, productos o servicios que resulten de tu interés.

Cuando se otorgue tu consentimiento, tendrá libertad para retirarlo cuando así lo desees, conforme al procedimiento descrito más adelante para el ejercicio de tus derechos ARCO. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud de los tratamientos efectuados con anterioridad.

Las Categorías de Datos Recolectados

En Pacific Bank recolectamos distintos tipos de datos personales para las finalidades antes indicadas. Estas tipologías de datos pueden agruparse en las siguientes categorías:

Datos de identificación y contacto: nombre, apellidos, sexo, documento de identidad, pasaporte, información de contacto postal. Telefónica, correo electrónico, fecha de nacimiento o nacionalidad.

Datos laborales o socioeconómicos: actividad económica, línea de negocio, ingresos y/o retribuciones, nivel de escolaridad, patrimonio, información fiscal, financiera y de solvencia.

Datos de firma: manuscrita, digitalizada.

Datos derivados de la contratación y mantenimiento de los productos y servicios, tales como: número de contrato, límites asociados a productos, movimientos de las cuentas, datos de categorización según la normativa en materia de mercados e instrumentos financieros o información sobre inversiones realizadas.

Datos de comunicaciones: datos obtenidos en las llamadas telefónicas o comunicaciones que intercambiamos contigo a través de canales de comunicación orales o escritos (correo electrónico y otros canales de interlocución habilitados por Pacific Bank en cada momento), incluyendo redes sociales.

Deberás comunicarte con Pacific Bank cuando se produzcan actualizaciones en tus datos personales, con la finalidad de mantener actualizados los mismos. Pacific Bank no será responsable de las consecuencias que pudieran derivarse para los firmantes por tu falta de diligencia en la actualización de los referidos datos.

Cómo los Recolectamos

Los datos que tratará Pacific Bank serán los que nos facilites a través de los formularios de solicitud de nuestros productos y servicios y el mantenimiento de la relación contractual, cualquiera que sea el canal.

Asimismo, y si existiera un fundamento jurídico para ello, podremos obtener tus datos personales de otras empresas con las que trabajemos, en cuyo caso te notificaremos cómo y por qué vamos a utilizar esos datos, y se debe solicitar evidencia de la autorización de tratamiento por parte del titular de los datos personales.

Sin embargo, la información puede ser obtenida de fuentes públicas o accesible en medio públicos, ya sean los medios tradicionales o medios digitales, como redes sociales (ejemplo: X, Facebook, Instagram, entre otras), o incluso de otros titulares de datos personales (clientes) como parte de la información recolectada por el banco para la prestación de un servicio o producto contratado o por requerimiento normativo.

Transferencia de Datos Internacional

Los datos personales podrán ser almacenados en Panamá o fuera de Panamá de acuerdo con las facilidades del Banco, siempre que el país receptor cuente con un nivel de protección de datos personales igual o superior a la exigida por la ley vigente.

Los datos personales podrán ser transferidos a otras empresas del grupo, con la previa autorización del titular por medios físicos o digitales o en los casos permitidos por la ley.

Tiempo de Custodia de los Datos

Tus datos se conservarán mientras el producto o servicio que tu contrataste esté activo y se almacenarán por un periodo máximo de siete años, contados desde la finalización de la relación contractual.

Derechos del Titular de los Datos

Como titular de datos personales, cuentas con los siguientes derechos sobre tu información:

- **Acceso:** Todo titular de datos personales tiene derecho a obtener sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos y conocer la finalidad y el origen para los cuales fueron recabados.
- **Rectificación:** Todo titular de datos personales tiene derecho a solicitar la corrección de sus datos personales.

- **Cancelación:** Todo titular de datos personales tiene derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales.
- **Oposición:** Todo titular de datos personales tiene derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, a que datos personales que le conciernen sean objeto de un tratamiento.
- **Portabilidad:** Todo titular de datos personales tiene derecho a obtener una copia de sus datos personales.

Con base a los derechos ARCO antes mencionados, Pacific Bank declara que el propietario de los Datos Personales tiene derecho a:

Conocer y acceder, de forma gratuita, a los datos personales que Pacific Bank tiene almacenados y/o sobre los cuales esté haciendo el algún tipo de tratamiento. Cuando el titular solicite que la información le sea suministrada de un soporte físico (papel, USB, disco compacto, etc.) deberá asumir el costo de esta solicitud.

Solicitar, en cualquier momento, que tus datos sean actualizados o rectificados cuando los datos se encuentren incompletos, incorrectos, fragmentados.

Ser informado por Pacific Bank, del uso que les ha dado a tus datos personales.

Oponerse a algún tratamiento que no haya sido autorizado o haya sido expresamente prohibido.

Revocar, sin necesidad de justificación, la autorización de tratamiento y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los parámetros de autorización de tratamiento expresamente indicados, los derechos ARCO, ni las regulaciones sobre la materia.

Solicitar y verificar en cualquier momento el formulario de autorización expresa entregado a Pacific Bank para el tratamiento de los datos personales.

Presentar ante la Superintendencia de Bancos de Panamá procesos administrativos por infracciones a los dispuesto en la Ley 81 de 2019 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante Pacific Bank.

Datos de Contacto del Oficial de Protección de Datos

- **Correo electrónico:** protecciondedatos@pacificbank.pa
- **Número de Teléfono:** +507 308-6369
- **Línea de WhatsApp:** +507 6978-2802

Ejercicio de Derechos Arco

El titular de los Datos Personales o Representante Legal debe acceder al Formulario Único para el Ejercicio de los Derechos Arco, mediante el cual puedes hacer la solicitud de tus derechos al Banco.

En el formulario se detalla la información requerida y la documentación de sustento (en caso de ser necesaria) para que el titular de los Datos Personales o Representante Legal pueda ejercer sus derechos. La información mínima requerida para el ejercicio de los derechos es:

- Nombre completo y número de identificación del titular de los datos, o del representante legal;
- Datos de contacto del titular como: correo electrónico;
- Derecho que deseas ejercer;
- Descripción detallada de los hechos que motivan la solicitud;
- Proveer los documentos que sustenten la solicitud (solo en caso de ser necesario).

Cuando se haya completado el formulario, el titular de los Datos Personales debe enviar el formulario y los adjuntos a protecciondedatos@pacificbank.pa

Al recibir la solicitud, de ser necesario se le indicara al solicitante corregir la solicitud y/o aclarar algún punto de la misma y/o adjuntar algún documento. El titular o representante legal tendrá un plazo de cinco (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente del envío del correo electrónico, para cumplir con lo solicitado. Al culminar el término antes indicado, si no se ha recibido respuesta alguna o si se insiste en el incumplimiento de los requisitos, se anotará en el registro de solicitudes que el titular de los datos no ha corregido la solicitud o ha desistido de la misma.

En caso de solicitud de acceso, el plazo de respuesta será hasta diez (10) días hábiles. Cuando se trate de solicitudes de rectificación, cancelación, oposición y/o portabilidad, el plazo de respuesta será de hasta cinco (5) días hábiles. Estos plazos empezarán a contar a partir del día hábil siguiente al día de la recepción.

Derecho a Colocar la Denuncia con la Autoridad de Control

En caso de que el Banco no cumpla con atender la solicitud concerniente al ejercicio de los derechos ARCO o el cliente se encuentre disconforme con la decisión adoptada por el Banco, el mismo podrá interponer un reclamo ante la Superintendencia de Bancos. Para tales fines, el cliente tendrá un plazo de treinta (30) días calendario, los cuales empezarán a partir de la fecha en que obtuvo respuesta formal por parte del Banco o cuando el Banco no haya cumplido con resolver la solicitud o reclamo en el plazo correspondiente.