

AVISO DE PRIVACIDAD

Banco Ficohsa (Panamá), S.A. realizará el tratamiento de sus datos personales bajo los lineamientos establecidos en la Ley No. 81 de 26 de marzo de 2019, el Decreto Ejecutivo N° 285 de 28 de mayo de 2021 y el Acuerdo 01-2022 de 24 de febrero de 2022 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Si el titular de los datos personales no acepta en su totalidad las condiciones de este aviso, deberá abstenerse de compartir cualquier tipo de información a Banco Ficohsa (Panamá), S.A., por cualquier medio físico, óptico y/o electrónico.

Al acceder a este sitio web, se le presenta un Aviso de Privacidad y la política de Protección de Datos, en los cuales le informamos el tratamiento que Banco Ficohsa (Panamá), S.A., realiza a sus datos personales. Para continuar es necesario leer y aceptar las condiciones aquí descritas.

Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

El responsable del tratamiento de sus datos personales es Banco Ficohsa (Panamá), S.A., con domicilio en Urbanización Costa del Este, Panamá, Ave. Centenario, P.H. Dream Plaza, piso 16, Ciudad de Panamá, Rep. De Panamá y correo electrónico pa-pdp@fichsa.com.

Recopilación de datos:

Los datos que se recopilarán y tratarán del cliente por Banco Ficohsa (Panamá), S.A., son los siguientes:

Información que sólo el cliente conoce, tales como número de identificación personal, contraseña o datos personales proporcionados voluntariamente por el cliente, para cumplir con nuestras obligaciones legales y contractuales.

Finalidad del tratamiento de los datos personales:

Utilizamos sus datos personales para los siguientes fines:

- Prestación de servicios bancarios y financieros.
- Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.
- Evaluación de riesgos crediticios y financieros.
- Prevención de fraudes y actividades ilícitas.
- Comunicación y contacto con usted.
- Mejora de nuestros productos y servicios.

En caso de que el Banco proyecte el tratamiento posterior de sus datos personales para un fin distinto al que fueron recogidos, nos comprometemos a proporcionarle con **anterioridad** a dicho tratamiento **posterior** información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente. Esto significa que, si el Banco decide utilizar sus datos personales para una finalidad distinta a la original, se le informará con anticipación sobre el nuevo propósito y cualquier otra información relevante que deba conocer.

Condiciones que legitiman el tratamiento de datos personales:

Banco Ficohsa (Panamá), S.A., podrá realizar el tratamiento de sus datos cuando:

1. Se obtenga mediante el consentimiento del titular de los datos.
2. El tratamiento sea necesario para la ejecución de una obligación contractual.
3. El tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal para la cual el responsable de los datos esté sujeto.
4. El tratamiento esté autorizado por una ley especial o las normativas que las desarrollan.

El titular de los datos tiene el derecho de revocar su consentimiento en cualquier momento para el tratamiento de sus datos personales por parte del Banco. La revocación del consentimiento no afectará la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento previo a su revocación. Esto significa que la revocación del consentimiento no afectará el tratamiento de los datos personales que ya se hayan realizado con base en el consentimiento previo otorgado por el titular de los datos personales.

Como responsable del tratamiento de sus datos personales, el Banco notificara al titular el interés legítimo del tratamiento de sus datos, los cuales se realizarán de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

El ejercicio de derecho de revocación podrá realizarse a través de los medios y formas simplificadas de comunicación del Banco, enviando una solicitud al correo pa-pdp@ficohsa.com, presentarse en nuestra sucursal de Costa del Este o usar los canales oficiales disponibles.

Destinatarios o categorías de destinatarios de los datos personales:

En algunos casos, podemos compartir sus datos personales con terceros, como agencias de crédito, proveedores de servicios de pago y autoridades regulatorias, con el fin de cumplir con nuestras obligaciones legales y ofrecerle nuestros servicios financieros de manera eficiente y segura.

Estas transferencias se realizan de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y se llevan a cabo bajo medidas de seguridad adecuadas para proteger la confidencialidad y la integridad de los datos personales. El Banco se asegura de que los terceros destinatarios de los datos personales cumplan con las mismas normas de Protección de Datos establecidas en este aviso de privacidad.

Transferencia de datos:

El Banco se compromete a cumplir con las regulaciones aplicables para la transferencia de datos personales a otros países. Para ello, se identificará la base legal para la transferencia de datos, se realizará una evaluación de riesgos y se implementarán medidas de seguridad adecuadas y proporcionales al riesgo asociado con la transferencia de datos. Si la base legal para la transferencia de datos es el consentimiento del titular de los datos, se obtendrá este consentimiento de manera clara e inequívoca.

Además, se documentará la transferencia de datos, incluyendo la fecha de la transferencia, los datos transferidos y el país receptor. En caso de transferir datos a un tercer país, se realizará una evaluación de la legislación y prácticas de protección de datos en el país receptor, se implementarán medidas

adicionales de seguridad si es necesario, se utilizarán mecanismos de transferencia de datos adecuados y se mantendrán registros detallados de las transferencias de datos. El Banco se compromete a cumplir con todas las obligaciones legales y regulatorias aplicables en el contexto de las transferencias de datos personales a otros países.

Plazos de Conservación y Protección de los Datos Personales:

El Banco gestionará los datos personales conforme a lo dispuesto en la Ley 81 de 2019 y otras regulaciones aplicables, distinguiendo entre los plazos de conservación activa y los plazos de protección posterior, según la finalidad del tratamiento y el fundamento legal correspondiente:

Plazo de conservación legal (mínimo 5 años): Los datos personales serán conservados durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades que motivaron su recopilación, así como con las obligaciones legales, contractuales o regulatorias aplicables. En el sector financiero, este período es comúnmente de al menos cinco (5) años después de finalizada la relación comercial, conforme a buenas prácticas y exigencias sectoriales.

Plazo de protección (hasta 7 años): Una vez concluido el plazo de conservación y extinguidos los fines originales del tratamiento, los datos personales pasarán a un estado de protección, en el que serán resguardados bajo medidas técnicas y organizativas reforzadas, conforme al artículo 28 de la Ley 81 de 2019. Durante este período, que podrá extenderse hasta siete (7) años, el acceso será restringido y permitido únicamente para fines residuales como auditorías, cumplimiento normativo o defensa jurídica.

Durante este plazo de protección, el titular de los datos podrá ejercer su derecho de cancelación, solicitando por escrito la eliminación de su información personal, salvo que una norma legal impida su supresión inmediata.

Eliminación final: Una vez transcurrido el plazo máximo de protección y verificado que no subsiste ninguna obligación legal que requiera su conservación, el Banco procederá a la eliminación segura y definitiva de los datos personales, o bien a su anonimización, garantizando que no puedan ser asociados directa o indirectamente al titular.

En los casos en que no sea posible determinar un plazo fijo desde el inicio, el Banco aplicará criterios objetivos y documentados considerando la naturaleza del dato, su finalidad, los riesgos asociados y las obligaciones legales aplicables.

Derechos del Titular de los Datos Personales:

Usted tiene derecho a:

1. Acceder a sus datos personales y conocer el tratamiento que les damos.
2. Rectificar sus datos personales cuando los mismos sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
3. Cancelar sus datos personales cuando los mismos sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
4. Oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos legítimos.

5. Recibir u obtener una copia de sus datos personales que hubiera proporcionado al Banco o que sean objeto de tratamiento.

La entrega de datos en virtud del derecho a la portabilidad se realizará en un formato estructurado, de uso común.

El Banco garantizara que los derechos del titular se ejerzan de acuerdo con lo dispuesto el Acuerdo 01-2022 en su Art. 9 y considerando sus viabilidades y excepciones que puedan aplicar y solicitando al titular la información que lo identifica.

Mecanismos para el Ejercicio de los Derechos del Titular:

Todos los titulares dueños de los datos personales o su representante legal tendrán derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad, puede presentarse en nuestras oficinas principales donde será atendido por un oficial de servicio al cliente, podrá también enviar un correo electrónico a pa-pdp@fichosa.com o comunicarse con nuestro servicio de atención al cliente al +507 3803636.

Los formularios de ejercicio de Derechos ARCOP los podrá descargar desde la dirección [Protección de datos | Fichosa Panamá](#), completar y enviar con la información solicitada a la dirección pa-pdp@fichosa.com, Las consultas referentes a datos personales, serán atendidas al siguiente contacto. Oficial de Protección de Datos Personales pa-pdp@fichosa.com.

Decisiones Automatizadas y Elaboración de Perfiles:

El Banco utilizará los datos personales recolectados, incluyendo información financiera, historial crediticio, comportamiento de pago, ingresos y cualquier otro dato relevante, para llevar a cabo la evaluación de la capacidad crediticia del cliente. Esta evaluación no se realizará únicamente de manera automatizada, siempre habrá personal del Banco evaluando la información obtenida.

El Banco se compromete a garantizar que las decisiones automatizadas, como la elaboración del perfil financiero del titular de los datos personales, se realicen de manera justa, transparente y con garantías adecuadas para proteger los derechos de los titulares de los datos. Esto implica que se utilizarán métodos y criterios objetivos en el proceso de elaboración del perfil financiero, evitando cualquier tipo de discriminación o sesgo injustificado.

El Banco se compromete a proporcionar información clara y completa sobre estos procesos, para que el interesado pueda comprender y tomar decisiones informadas sobre su situación crediticia y las condiciones ofrecidas por el Banco.

Seguridad de los Datos Personales:

Implementamos medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas para proteger sus datos personales utilizando mecanismos como:

- Mecanismos para la verificación de la identidad y autorización de nuevos clientes
- Certificados de seguridad del sitio
- Cifrados robustos de transferencia de información
- Uso de token para transacciones
- Protección de marca para los sitios
- Sistemas de cortafuegos y prevención de intrusos
- Sistemas de identificación de alertas tempranas ante una vulnerabilidad
- Registros de acceso y transacciones en la banca electrónica
- Análisis de paquetes para identificar posibles ataques y proceder al bloqueo.

Además, nos aseguramos de que nuestro personal esté capacitado en la protección de datos personales y cumpla con las normas de confidencialidad.

Tiempos de atención de su solicitud:

La Ley 81 permite al titular de los datos personales a solicitar su información a los responsables del tratamiento de datos, y deberá ser proporcionada en un plazo no mayor de diez días hábiles.

Los datos deberán ser modificados cuando sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos dentro de un término de cinco días hábiles siguientes a la solicitud de modificación.

Reclamos ante la Superintendencia de Bancos:

El titular de datos personales que considere vulnerado el ejercicio de los derechos ARCO podrá presentar ante el Banco responsable del tratamiento de los datos toda solicitud, reclamación, queja y controversia vinculada con la protección de datos personales, las cuales serán atendidas a través del Oficial de Protección de Datos.

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 30 días calendario, los cuales empezarán a contarse 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.

En atención a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley No. 81 de 2019, el titular de los datos personales solo podrá interponer reclamos ante la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) en el evento que luego de interponer su reclamo ante la Superintendencia de Bancos, ésta no emita un pronunciamiento en base al proceso administrativo correspondiente.

Mecanismos de Reporte de Incidentes de Seguridad de los Datos Personales:

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 26 del Acuerdo 01-2022 de la Superintendencia de Bancos de Panamá y el Artículo 37 del Decreto Ejecutivo N.º 285 de 2021, el Banco informara que, en caso de detectar una violación a la seguridad de los datos personales que represente un riesgo

significativo incluyendo daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso, uso no autorizado o cualquier otro incidente que comprometa la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales, notificará oportunamente dicho incidente a los titulares de los datos afectados y a la autoridad de control correspondiente.

La notificación a la Superintendencia de Bancos será gestionada por medio del Oficial de Seguridad de la Información, siguiendo los lineamientos establecidos en los Acuerdos sobre Banca Electrónica y Gestión del Riesgo de Tecnología de la Información.

Asimismo, el Banco pone a disposición de los titulares de datos personales los canales de atención indicados en este aviso para reportar cualquier incidente de seguridad que consideren relacionado con el tratamiento de su información.

Contacto y Atención al Titular de los Datos:

Las notificaciones sobre actualizaciones del Aviso serán comunicadas a través de nuestro sitio web.

Si tiene alguna pregunta, inquietud o desea ejercer sus derechos en relación con sus datos personales, puede comunicarse con nuestro Oficial de Protección de Datos a través de padp@ficohsa.com.

Agradecemos su confianza y reiteramos nuestro compromiso de proteger sus datos personales de acuerdo con las regulaciones establecidas en el acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá 01-2022, el Decreto Ejecutivo N° 285 y la Ley No. 81 de 2019.

Vigencia del Aviso de Privacidad

Este Aviso de Privacidad se mantendrá vigente hasta la publicación de una nueva versión por Banco Ficohsa (Panamá) S.A., dejando sin efecto las versiones anteriores. Entrará en vigor la última versión a partir de su fecha de publicación.

Actualización del Aviso de Privacidad

El Aviso será actualizado por instrucciones de Banco Ficohsa (Panamá), S.A. o por cambios en normativas emitidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, que modifiquen lo descrito en el mismo, la publicación del aviso actualizado se realizará en nuestro sitio web, lo que sustituye y deja sin efecto cualquier otra disposición organizacional que le sea contraria o que haya sido emitida con anterioridad. El cliente podrá revisar este Aviso de Privacidad actualizado en cualquier momento y ante cualquier cambio será notificado a través de nuestros canales de comunicación habituales.

Este Aviso de Privacidad fue actualizado por última vez el lunes, 31 de julio de 2025