Política de Privacidad

En Mucap reconocemos el alto valor de la información personal privada. Estamos comprometidos a respetar su privacidad y a proteger la confidencialidad de los datos que usted nos provee o bien, que obtenemos por fuentes. El concepto “información personal privada” se refiere a la información referente a usted, ya sea como cliente físico o jurídico, y que obtenemos en conexión a los servicios y productos financieros que le proveemos al mantener una relación comercial con Mucap.

Esta Política de Privacidad establece los términos en que se utiliza y protege la información que es proporcionada por usted como usuario de nuestros productos y servicios financieros. Mucap está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando recopilamos información con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento.

Esta Política de Privacidad puede cambiar con el tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente la misma para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios.

La información que obtenemos

Toda la información que se recopile por medio nuestros sitios web o cualquier otra aplicación propiedad de Mucap, se utilizará con el fin de proporcionar nuestros productos y servicios, así como, ofrecerle la mejor experiencia de usuario.

En todos los casos, la información se almacenará y utilizará en cumplimiento de la Ley N° 8968 Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales y bajo el resguardo del secreto bancario o bursátil establecido en el artículo 615 del Código de Comercio y demás normativa.

Mucap puede recopilar información, como, su nombre completo, número del documento de identidad, número telefónico, cuenta de correo electrónico, así como cualquier otra que considere relevante y necesaria para que el usuario sea contactado y/o para comprender las necesidades y el perfil del usuario que accede a nuestros sitios web o a las diferentes aplicaciones con las que cuenta Mucap o que contará a futuro. También se podrá almacenar información brindada de forma voluntaria por los usuarios, por medio de encuestas o cuestionarios, el suministro de esa información dependerá exclusivamente de la voluntad de los usuarios.

Mucap respeta el derecho a la intimidad de todas las personas, por lo que no vende ni alquila a terceros la información personal de los usuarios, se exceptúan los casos en que la información es requerida por autoridades judiciales o administrativas

competentes, en tal situación Mucap se encuentra en obligación legal de cumplir con los requerimientos de estos entes.

¿Para qué la obtenemos?

El objetivo de Mucap al recopilar su información personal privada es brindarle las mejores opciones financieras y de servicios. Es por ello que utilizamos su información para:

- Otorgarle acceso a sus productos o servicios.
- Poder identificarlo como usuario de nuestras plataformas y canales digitales.
- Gestionar el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales o comerciales que se hayan celebrado en función de los productos y servicios que brinda Mucap
- El cumplimiento de las leyes y normas que regulan el Sistema Financiero Nacional.
- Generar un perfil comercial del cliente para crear campañas de marketing, brindarle información para contratar o adquirir nuevos productos o servicios, y mejorar su experiencia de uso a futuro.

  Medir el nivel de satisfacción del cliente de los productos o servicios contratados

- Informarle sobre mejoras o actualizaciones a los servicios que ya posee contratados con nosotros
- Verificar su identidad, generar perfiles transaccionales, y monitorear el uso de su servicio para brindarle una mayor seguridad.
- Para ofrecerle una mejor experiencia de uso con nuestras aplicaciones digitales.
- Enviarle notificaciones sobre el uso de nuestros productos y servicios.

Seguridad de la información

Aseguramos que la información personal privada se mantiene en servidores informáticos en un entorno controlado y seguro, protegido del acceso, uso o divulgación no autorizados. Mantenemos medidas de seguridad razonables, administrativas, técnicas y físicas, así como procedimientos que van de acuerdo a los estándares de Seguridad de la Información internacionalmente reconocidos para proteger contra el acceso no autorizado, el uso, la modificación y la divulgación de la información personal privada. Sin embargo, no se puede garantizar que la

transmisión de datos a través de Internet o redes inalámbricas sea completamente segura a pesar de nuestros mejores esfuerzos, por lo que el usuario asume un nivel

de riesgo razonable en el tratamiento de su información, y se hace responsable de resguardar de forma segura sus credenciales, y mecanismos de doble factor de autenticación que se requiera para el uso de nuestras aplicaciones, así como, cualquier otra información personal privada que pueda ser utilizada por personas malintencionadas para la materialización de un fraude.

Cesión o transmisión

Limitamos el acceso a su información personal privada a aquellos colaboradores de Mucap que necesiten saber la información para proveerle los productos y servicios contratados, de manera segura y en apego a las normas y leyes nacionales.

Cuando el cliente lo haya autorizado expresamente, se podrá compartir información personal privada a terceras partes que llevan a cabo funciones relacionadas con los productos y servicios de Mucap, por ejemplo, Banco Central de Costa Rica, gestionadoras de crédito y cobro, aseguradoras, agencias de publicidad, y procesadores de tarjetas.

También se podrá compartir información en casos permitidos o solicitados por la ley y normas que regulan el Sistema Financiero Nacional, por ejemplo, supervisores, auditores externos, órdenes judiciales o administrativas, autoridades competentes en relación a la legitimación de capitales y proliferación del terrorismo, entre otros. Así como, cuando actuando de buena fe se considere que la divulgación es necesaria para proteger nuestros derechos, proteger la seguridad del usuario, investigar o prevenir fraudes, o en respuesta a una solicitud del Gobierno.

Sobre sus derechos

Cada usuario tiene el derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición, de su información personal privada de acuerdo con la legislación vigente. Ante su solicitud, y previa verificación de su identidad, Mucap confirmará si mantiene o realiza algún tratamiento de información y validará si la solicitud es compatible con nuestras obligaciones legales, contractuales, regulatorias o de cumplimiento.

Mucap podría no estar en la capacidad de brindar el acceso, cancelar o rectificar la información, solo cuando la solicitud impida que Mucap cumpla con sus obligaciones o ejerza sus derechos legales, contractuales, regulatorios o de cumplimiento, o en caso de no poder verificar la identidad del solicitante; sin embargo, se responderá a la solicitud en tiempo y forma en los plazos legalmente estipulados.

Legislación aplicable

Esta Política de Privacidad se rige por la legislación de la República de Costa Rica. Cualquier disputa que surja en relación con este Aviso se resolverá por los Tribunales de Justicia del Poder Judicial de Costa Rica.

Comunicación con el Usuario

Siempre y cuando el cliente lo haya autorizado expresamente, Mucap se podrá comunicar con el usuario mediante correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajería de texto, chat u otros medios de comunicación en relación con las opciones financieras y de servicio que brindamos.

Información de contacto:

Si desea comunicarse con nosotros sobre esta Política puede enviar un correo electrónico a servicioalcliente@mucap.fi.cr.