

## ¡Tenemos una excelente noticia! Capital Bank próximamente será Mercantil Banco

A partir del lunes 2 de octubre de 2023 Capital Bank y Mercantil Banco se fusionarán.

La marca resultante será “Mercantil”, una multinacional financiera con casi 100 años de historia, con experiencia exitosa en Latinoamérica, Estados Unidos y Europa, en los negocios de banca, seguros, gestión de patrimonios y pagos.

Tras la fusión, **Mercantil Banco se posicionará en el puesto N°8 de la banca** privada panameña.

**Mercantil Banco fue reconocido como el mejor banco de Panamá en 2023** por la prestigiosa revista internacional Global Finance. También recibió la distinción de **Banco del Año en Panamá** por la publicación financiera The Banker en 2022.

A continuación, te invitamos a conocer todo sobre nuestra fusión:

### 1. ¿Cuándo se concretará el proceso de fusión?

El proceso de integración tecnológica iniciará **a partir del jueves 28 de septiembre y culminará el domingo 1 de octubre de 2023**. Durante estos días se realizarán las adecuaciones que permitirán convertirnos en un solo banco. Las sucursales, canales digitales y de atención estarán fusionados en la plataforma de **Mercantil Banco**.

### 2. ¿Cuándo se hará efectiva la fusión?

La fusión se hará efectiva a partir del lunes 2 de octubre de 2023.

### 3. ¿Cuáles son los beneficios para Mercantil Banco en Panamá al fusionarse con Capital Bank?

Expansión y nuevo alcance para la prestación de productos y servicios de alta calidad, en un mercado competitivo, pero con amplias posibilidades de posicionamiento, rentabilidad y crecimiento.

Estamos convencidos de que el nuevo portafolio de productos será muy bien valorado por los clientes y nos presentará nuevas oportunidades de crecimiento, fortaleciendo nuestra posición en el mercado.

Se dispondrá de un capital humano de amplia experiencia profesional y conocimiento del sector de servicios financieros en el país.

#### 4. ¿Qué aportes le proporciona Mercantil a los clientes de Capital Bank?

Estamos muy complacidos con el inicio de esta nueva etapa. De nuestra parte, sumamos una **trayectoria de 100 años** que representa solidez, acompañado por un equipo de liderazgo experimentado y calificado, con una importante trayectoria en el sector financiero internacional.

Esta alianza presenta grandes oportunidades al ser parte de una organización multinacional enfocada en el mercado latinoamericano.

Un amplio y robusto portafolio de servicios y productos diferenciados. Una Fintech para promover opciones innovadoras de inclusión financiera y la posibilidad de conectarles con diversos mercados financieros en Latinoamérica y Europa.

**Casa de bolsa:** acceso a diferentes mercados internacionales, a través de productos y servicios que se adaptan a la disponibilidad y perfil inversionista del cliente.

**Banca, seguros y reaseguros:** para impulsar el bienestar financiero, seguridad y protección integral de las personas y empresas; lo mismo que respaldo y coberturas de empresas y aseguradoras

**Gestión de patrimonios:** para alternativas de crecimiento financiero. Ofrecemos un servicio diferenciado en el segmento de alto patrimonio, con los beneficios de una verdadera banca suiza y la experiencia de un grupo latinoamericano.

#### 5. ¿Cuáles son los beneficios para Panamá de esta fusión?

Esta alianza abre el camino para constituirse en una referencia importante, seremos un “aliado financiero de Panamá”, ofreciendo una robusta oferta integral de productos y servicios combinando banca, Fintech, mercado de valores, seguros, reaseguros y gestión patrimonial, con un valor diferenciado basado en solidez, experiencia, innovación y asesoría especializada.

Ofrece también conectividad para todos nuestros clientes, con diversos mercados financieros, donde tenemos operaciones en Europa y Latinoamérica.

A través de esta fusión seremos una multinacional financiera relevante en y desde Panamá, apalancada en una oferta de valor integral y distintiva.

Seremos buen aliado y ciudadano, ya que nuestra conducta refleja la solidaridad y compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad.

#### 6. ¿Cuáles son los objetivos de Mercantil Banco al fusionarse con Capital Bank?

**Mercantil** está formando una alianza con **Capital Bank**, empresa que ha tenido éxito en los últimos 15 años, con un evidente arraigo cultural, para ofrecer un amplio portafolio de servicios financieros de alta calidad. El proceso permitirá profundizar la presencia de **Mercantil en Panamá**.

## 7. ¿Se mantiene la red de sucursales?

La red de sucursales de ambos bancos se mantienen y estarán identificadas con la marca **Mercantil Banco** a partir del lunes 2 de octubre de 2023. En el caso específico de Zona Libre de Colón prevalecerá la oficina de **Capital Bank** que estará identificada ahora con la marca **Mercantil Banco**, ubicada en Calle 14, Ave. Roosevelt, Manzana No.8.

## 8. ¿Los números de cuenta y/o préstamos de los clientes de Capital Bank se mantendrán después de la fusión de ambos bancos?

Los números de cuenta y/o préstamo de **Capital Bank** serán los mismos a partir del lunes 2 de octubre de 2023.

## 9. ¿La red de cajeros automáticos (ATM) se mantiene?

Sí. A partir del lunes 2 de octubre de 2023 todos los cajeros automáticos que formen parte de la red de ambas entidades podrán realizar las operaciones habituales utilizando las tarjetas de débito y crédito de ambas instituciones, sin aplicar cargos adicionales. Los clientes podrán utilizar las contraseñas establecidas previas a la fusión.

## 10. Si soy cliente Capital Bank, ¿mis productos de tarjeta de débito, crédito, chequeras, continuarán funcionando?

Sí, las tarjetas de crédito, débito y chequeras de ambas entidades podrán ser utilizadas hasta la fecha de vencimiento.

### **Chequeras y libretas de depósitos**

Las chequeras y libretas de depósitos estarán habilitadas para su utilización hasta la última hoja (\*)

(\*) En los casos en que la numeración cambie, deberán solicitar nueva la libreta y/o chequera por la sucursal de su conveniencia.

## 11. ¿Cambiarán las condiciones y beneficios de mis productos tras la fusión?

Una vez realizada la fusión, todos nuestros clientes podrán disfrutar de los productos y servicios de forma habitual.

## 12. ¿Mi récord crediticio y referencias bancarias se mantienen?

Sí, los récords crediticios, referencias bancarias e historial de movimientos no se verán afectados. La información histórica de cada cliente, así como su antigüedad se mantendrán registradas en la APC.

### 13. ¿Cuáles serán los nuevos centros de atención telefónica y redes sociales?

A partir del lunes 2 de octubre de 2023 los clientes podrán comunicarse a través de los números telefónicos:

- **Centro de Atención al Cliente:** (507) 282.50.00 / (507) 282.50.01  
**Desde Venezuela:** (212) 503.21.21  
mercan24@mercantilbanco.com.pa  
**Asistente Virtual WhatsApp:** (507) 6999-7604
- Las redes sociales que prevalecerán serán las de **Mercantil Banco:**  
**Instagram:** [Mercantilpanama](#)  
**Facebook:** [Mercantil Banco Panama](#)  
**Twitter:** [@mercantilbanpa](#)  
**LinkedIn:** [Mercantil Panamá](#)

### 14. ¿Las tarjetas de crédito funcionarán durante los días de fusión?

Si, las tarjetas de crédito se mantendrán activas con total normalidad. Los consumos que realices entre el 28 de septiembre y el 1 de octubre los podrás ver el 2 de octubre de 2023.

En caso de presentar alguna situación con tu tarjeta, podrás comunicarte al (507) 282-5005, desde EE.UU. y Canadá: 1-800-3077309, otros países 1-636-7227111 (Llamada por cobrar).

Si tienes pagos programados a tu tarjeta, reorganízalos para ser recibidos antes del 27 de septiembre de 2023.

### 15. ¿Mi tarjeta de débito Clave funcionará durante los días de fusión?

A partir del 27 de septiembre a las 6:00 p.m. estarán inactivas temporalmente, producto de nuestra fusión. Se reactivarán con total normalidad el 2 de octubre de 2023.

### 16. ¿Mi tarjeta de débito Mastercard funcionará durante los días de fusión?

A partir del 28 de septiembre a las 6:00 p.m. estarán inactivas temporalmente, producto de nuestra fusión. Se reactivarán con total normalidad el 2 de octubre de 2023.

### 17. Si soy cliente Mercantil, ¿podré realizar transacciones por mi banca en línea y banca móvil durante el proceso de fusión?

Mercantil en Línea y Mercantil Móvil presentarán interrupción temporal desde el 28 de septiembre de 2023 a las 6:00 p.m. Se reactivarán con total normalidad el 2 de octubre de 2023.

Te recomendamos tomar las siguientes previsiones antes de dicha fecha:

- Realiza tus transferencias internacionales y/o transferencias entre bancos de Panamá (ACH) con anticipación.
- Reorganiza tus pagos programados antes del 28 de septiembre o después del 2 de octubre de 2023.
- Pago de préstamos y tarjetas de crédito: deberás realizarlos antes del 27 de septiembre de 2023. Podrás ejecutar de nuevo tus pagos a partir del 2 de octubre de 2023.
- **Adicionalmente, si eres cliente del segmento empresas**, reorganiza tus pagos programados, de planilla / nómina, pago a proveedores y otros, para una fecha previa al 28 de septiembre de 2023 o posterior al 2 de octubre de 2023, a fin de garantizar su ejecución.

## 18. Si soy cliente Capital Bank, ¿podré realizar transacciones por mi Sucursal Digital, Web y Móvil durante el proceso de fusión?

La Sucursal Digital Web y Móvil **estará fuera de servicio a partir del 28 de septiembre de 2023 a las 11:00 a.m.**, para dar paso a los nuevos canales digitales de Mercantil Banco.

Te recomendamos tomar las siguientes previsiones antes de dicha fecha:

- Realizar las transferencias internacionales y ACH con anticipación.
- Reorganizar los pagos programados antes del 28 de septiembre o después del 2 de octubre.
- Luego del 2 de octubre, la Sucursal Digital Móvil permanecerá activa temporalmente, solo para registrarte en la banca en línea Mercantil, para lo que necesitarás tu usuario, contraseña y Token Digital Capital Bank, los cuales deben estar activos. Posteriormente te compartiremos más información relacionada.
- **Adicionalmente, si eres cliente del segmento empresas**, reorganiza tus pagos programados, de planilla, pago a proveedores y otros, para una fecha previa al 28 de septiembre de 2023 o posterior al 2 de octubre de 2023, a fin de garantizar su ejecución.

## 19. ¿Podré recibir transferencias internacionales durante el proceso de fusión?

Las transferencias internacionales serán recibidas hasta el 27 de septiembre de 2023 a las 6:00 p.m. Coordínalas para recibirlas ante de dicha fecha o a partir del 2 de octubre de 2023.

**Si eres cliente Mercantil**, Te recordamos las coordenadas de transferencias internacionales:

- Personas: [Aquí](#)
- Empresas: [Aquí](#)

**Si eres cliente Capital Bank**, te recordamos las coordenadas de transferencias internacionales:

- Personas y Empresas: [Aquí](#)

## 20. ¿Podré recibir transferencias entre bancos de Panamá (ACH) durante el proceso de fusión?

Las transferencias ACH serán recibidas hasta el 28 de septiembre de 2023 a las 2:00 p.m. Coordínalas para recibirlas ante de dicha fecha o a partir del 2 de octubre de 2023.

**21. ¿Podré recibir transferencias entre bancos de Panamá (ACH) durante el proceso de fusión?**

Las transferencias ACH serán recibidas hasta el 28 de septiembre de 2023 a las 2:00 p.m. Coordínalas para recibirlas antes de dicha fecha o a partir del 2 de octubre de 2023.

**22. ¿Podré realizar pagos de servicios durante el período de fusión?**

Puedes realizar pago de servicios hasta el 27 de septiembre de 2023 a las 6:00 p.m. Estarán operativos nuevamente a partir del 2 de octubre de 2023, fecha en la que reanudaremos nuestros servicios.

**23. ¿Podré realizar operaciones en sucursales y cajeros automáticos durante el período de fusión?**

Puedes realizar todas tus operaciones en sucursales y cajeros automáticos con total normalidad hasta el 28 de septiembre de 2023. Estarán operativas nuevamente a partir del 2 de octubre de 2023, fecha en la que reanudaremos nuestros servicios.

A excepción de los cheques que serán recibidos hasta el 27 de septiembre de 2023.

**24. ¿Los puntos de venta y servicios de e-commerce funcionarán en los días de fusión?**

Si, continuarán activos con total normalidad, sólo ten en cuenta que la liquidación del 28 de septiembre de 2023 será acreditada el 2 de octubre de 2023.

**25. ¿Cambian los nombres de las empresas subsidiarias de Capital Bank?**

Como parte de la fusión de Capital Bank con Mercantil Banco, a partir del lunes 2 octubre de 2023, la marca que prevalecerá es Mercantil Banco.

Igualmente, a esa fecha, las subsidiarias de Capital Bank operarán bajo el paraguas de la marca Mercantil y se identificarán de la siguiente forma:

- Mercantil Trust & Finance
- Mercantil Leasing & Financial Solution
- Mercantil Factoring & Finance
- Mercantil Emprendedor

**Seas cliente Mercantil o Capital Bank, tus cuentas, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques y chequeras seguirán vigentes luego del 2 de octubre.**

**¡Pronto te estaremos enviando más información relacionada, a tu correo electrónico!**