



Protocolo de Exclusión de Contacto Para Promociones de Productos y/o Servicios Ante la Asociación Bonao de Ahorros & Préstamos

En la Asociación Bonao de Ahorros & Préstamos, estamos comprometidos firmemente con ser soporte para nuestros clientes, en tal sentido queremos apoyarles en sus necesidades financieras informándoles acerca de las promociones de nuestros productos y/o servicios a través de minimensajes de texto, correo electrónico o llamadas telefónicas.

En el caso de que nuestros clientes no estén de acuerdo con ser contactados para recibir promociones y ofertas de nuestros productos y/o servicios, pueden optar por la exclusión de llamadas, minimensajes de texto y correos electrónicos por los siguientes medios:

- Si el cliente fue contactado de manera telefónica por uno de nuestros oficiales de negocios o la unidad de Call Center, pueden indicarle que desean realizar la solicitud de exclusión de contacto y este informará al equipo correspondiente para que sea eliminado del listado.
- También, pueden escribir al correo electrónico: **callcenter@abonap.com.do** o llamar al teléfono **(809) 296-7104**.
- Puede dirigirse a una de nuestras sucursales más cercanas y llenar el **Formulario de Exclusión de Contacto Para Promociones de Productos y/o Servicios** en el área de Negocios.

En caso de que el cliente no reciba una solución a su requerimiento, puede realizar una reclamación en cualquiera de nuestras sucursales y, en caso de no recibir respuesta dentro de los plazos establecidos conforme las normativas vigentes, puede visitar las oficinas de **ProUsuario** de la **Superintendencia de Bancos**.

En virtud de las disposiciones contenidas en la Constitución Dominicana y en la normativa vigente, en el ofrecimiento de productos o servicios bancarios, los usuarios del sistema financiero tienen derecho a:

- I.** Recibir solo aquellas comunicaciones comerciales o llamadas solicitadas, pudiendo en consecuencia requerir a las EIF abstenerse de realizar contactos no autorizados.
- II.** Rechazar de forma expresa la recepción de las comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
- III.** Revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
- IV.** Solicitar, en cualquier momento, bloquear sus datos e informaciones del banco de datos aptos para establecer perfiles determinados con fines promocionales, comerciales o publicitarios o que permitan establecer hábitos de consumo.
- V.** Presentar reclamación por ante la EIF, en caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Circular.
- VI.** Presentar su reclamación o queja, según corresponda, por ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (**ProUsuario**) por falta de atención a la solicitud de bloqueo a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por esta oficina.
- VII.** Acceder a la vía judicial para procurar el resarcimiento de daños y perjuicios ante la recepción de comunicación comercial no solicitada.

Párrafo: Las EIF podrán contactar a aquellos usuarios con los cuales tengan una relación comercial para gestiones de cobro, actualización de datos, entre otras diligencias ordinarias relacionadas a la vinculación de los usuarios con su entidad, de conformidad con la normativa vigente.