

PROCESO DE EXCLUSIÓN DE CONTACTO POR PROMOCIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

La Asociación Cibao, entidad comprometida en apoyar a sus clientes en sus necesidades financieras, provee información sobre promociones y facilidades de sus productos y servicios por diferentes medios de contacto como son: correos electrónicos, minimensajes o llamadas.

Si recibiste información sobre promociones o facilidades de productos y servicios y te interesa que te contactemos por otro medio disponible; puedes solicitar a un oficial de servicio al cliente la modificación del tipo de canal mediante el cual deseas ser contactado a futuro.

En caso de que no desees ser contactado para recibir ofertas y promociones de nuestros productos, puedes requerir la exclusión de llamadas o correo electrónico por los siguientes medios:

- ⑤ Si recibiste un correo electrónico desde **Novedades ACAP**, haz clic en el enlace que aparece en la parte inferior del mismo correo, donde indica: **“Darse de baja” o “Unsubscribe”**-
- ⑤ Si recibiste una llamada desde uno de nuestros oficiales de servicio al cliente, puedes indicarle la solicitud de exclusión y este te informará un número de notificación que avala dicha eliminación.
- ⑤ Del mismo modo, puedes escribirnos al correo electrónico info@acap.com.do o llamarnos a los teléfonos: **809-581-4433**, **809-541-6106** o **desde un móvil sin cargos al 1-809-200-4433** para realizar la solicitud.

En caso de que no recibas una solución a tu requerimiento, puedes realizar una reclamación en cualquiera de nuestras Sucursales y, en caso de no recibir respuesta dentro de los plazos establecidos conforme las normativas vigentes, puedes visitar las oficinas de ProUsuario de la Superintendencia de Bancos.



Cuidamos cada paso de tu vida

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:

- ❶ Recibir solo aquellas comunicaciones comerciales o llamadas solicitadas, pudiendo en consecuencia requerir a las EIF abstenerse de realizar contactos no autorizados.
- ❷ Rechazar de forma expresa la recepción de las comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
- ❸ Revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
- ❹ 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.
- ❺ Presentar reclamación por ante la EIF, en caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente circular.
- ❻ 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.
- ❼ Acceder a la vía judicial para procurar el resarcimiento de daños y perjuicios ante la recepción de comunicación comercial no solicitada.
- ❽ El periodo máximo de respuesta a las solicitudes derivadas del correcto ejercicio de los derechos de los usuarios del sistema financiero en el ofrecimiento de productos o servicios bancarios no deberá exceder de diez (10) días hábiles.

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.

Nota: Este proceso se rige por las Políticas de Protección de Datos Personales de la ACAP.



Cuidamos cada paso de tu vida