



VIGENCIA
INDEFINIDA

VERSIÓN
01

ALCANCE:

Aplicable a todos los clientes y usuarios de los productos y servicios de JMMB Bank, Banco de Ahorro y Crédito, S.A.

TÍTULO:

PROTOCOLO PARA LA PROTECCIÓN Y USO ADECUADO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS EN LOS PROCESOS DE VENTA Y MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.



Contenido

I. ASPECTOS GENERALES.....	3
1. Objeto:.....	3
2. Alcance:.....	3
3. Marco Normativo:	3
4. Derechos de los Usuarios:.....	3
5. Lineamientos Generales:	4
6. Procedimiento de Desestimación de Consentimiento para Recibir Ofertas Promocionales de Productos y Servicios Bancarios: ...	5
7. Anexo- Formulario de Desestimación de Consentimiento para para Recibir Ofertas Promocionales de Productos y Servicios Bancarios.....	6
Form. de Desestimación Prom. Prod. Serv..DOCX.....	6

I. ASPECTOS GENERALES

1. Objeto:

Establecer el procedimiento o protocolo que estará a disposición de los clientes y usuarios de la entidad para tramitar el retiro del consentimiento otorgado por estos de ser contactados para la oferta de productos y servicios, en atención a los derechos que les asisten conforme se establece en la regulación vigente.

2. Alcance:

La presente política es de aplicación y cumplimiento obligatorio y la misma se mantendrá a disposición de los clientes y usuarios de los productos y servicios de la entidad.

3. Marco Normativo:

De conformidad con la normativa vigente aplicable la presente política se sustentara sobre disposiciones regulatorias siguientes:

- Circular SB 004/22 “Establecimiento de protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros”.
- Circular SB 009/22 “Modificación de la Circular SB: núm. 004/22 que establece el protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros”.

4. Derechos de los Usuarios:

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:

1. Recibir solo aquellas comunicaciones comerciales o llamadas solicitadas, pudiendo en consecuencia requerir a las EIF abstenerse de realizar contactos no autorizados.
2. Rechazar de forma expresa la recepción de las comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
3. Revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.

4. 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.
5. Presentar reclamación por ante el Banco, en caso de incumplimiento de estas disposiciones.
6. 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 PROUSUARIO.
7. Acceder a la vía judicial para procurar el resarcimiento de daños y perjuicios ante la recepción de comunicación comercial no solicitada.

5. Lineamientos Generales:

Sin detrimento de lo establecido en el punto no. 4 del presente protocolo, se establecen los siguientes lineamientos:

1. El Banco utilizará como medio fehaciente de comprobación para la verificación del consentimiento otorgado por el cliente a recibir oferta y promocionales de sus productos y servicios bancarios el contrato suscrito entre las partes, el cual contará con una cláusula expresa para los fines.
2. En caso de que el cliente desee desestimar el consentimiento otorgado y recurrir a los derechos listados en el punto 4 del presente protocolo, deberá completar el formulario de “Desestimación de consentimiento” adjunto al presente protocolo.
3. Toda solicitud de desestimación de consentimiento podrá ser realizada por el cliente de manera presencial en nuestras sucursales y será tramitada por la entidad en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, plazo dentro del cual será remitida la confirmación al cliente del estatus de su solicitud a través del correo electrónico suministrado en el formulario.
4. El período de exclusión para el ofrecimiento de productos o servicios bancarios será de 6 meses o de manera indefinida, pudiendo el cliente indicar el tiempo durante el cual requiere mantener su exclusión de las promociones dentro del referido plazo.
5. En caso de que el cliente opte por un período definido, una vez prescrito el referido plazo, el cliente podrá recibir nuevas promociones de

servicios y promociones sin que esto represente una violación a sus derechos.

6. Para el material publicitario o mercadológico que el Banco remita vía correo electrónico, se incluirá siempre una leyenda, indicando que el receptor tiene el derecho de solicitar su exclusión de acuerdo al protocolo disponible en la página web de la entidad.
7. Durante la relación con el Banco, el cliente podrá solicitar su exclusión tantas veces como lo estime conveniente.

Es entendido que en todos los casos, el Banco podrá contactar a los usuarios de sus productos y servicios para gestiones de cobro, prevención de fraude, actualización de datos, entre otras gestiones relacionadas a los productos que posean los clientes en el Banco.

6. Procedimiento de Desestimación de Consentimiento para Recibir Ofertas Promocionales de Productos y Servicios Bancarios:

Ord.	Responsable	Ejecución
1	Cliente	Cliente completa formulario de “Desestimación de Consentimiento ¹ ”
2	Oficial de Negocios	Recibe formulario y procede a entregar copia el mismo al cliente indicando que la misma le será confirmada en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.
3	Oficial de Negocios	Remite al área de Mercadeo copia de la solicitud recibida a los fines de proceder con la exclusión de correos promocionales de productos y servicios.
4	Mercadeo	Confirma al área de negocios la exclusión del correo electrónico del cliente y teléfonos de contacto, considerando el plazo indicado por el mismo.
5	Oficial de Negocios	Recibe información y procede a confirmar la misma al cliente mediante correo electrónico indicado en su solicitud.
Las constancias documentales de este trámite se harán constar en el expediente digital del cliente: Formulario de solicitud y correo de confirmación.		

¹ Véase Formulario Anexo a Protocolo.

7. Anexo- Formulario de Desestimación de Consentimiento para para Recibir Ofertas Promocionales de Productos y Servicios Bancarios.

[Form. de Desestimación Prom. Prod. Serv..DOCX](#)