Términos y Condiciones

Plan de Medición de Proyectos Clave CB 2026

¿Quiénes participan?

Podrán participar todos los clientes activos (crédito y captación) de Banco Compartamos S.A. Institución de Banca Múltiple (en adelante, "Compartamos Banco") que reciban una llamada telefónica o un mensaje de texto SMS al número de teléfono (fijo o celular) registrado en Compartamos Banco y que al cumplir con las condiciones establecidas para esta campaña, descritas en **el Anexo 1, Anexo 2, Anexo 3, Anexo 4, Anexo 5** de este documento, podrán hacerse acreedores de una de las 11, 000 (Once mil) recargas telefónicas disponibles.

Vigencia:

La presente campaña será válida a partir del 05 de febrero del 2026 hasta el día 31 de diciembre del 2026 o hasta agotar la existencia de las 11,000 (Once mil) recargas telefónicas descritas y distribuidas en **cada uno de los Anexos** de este documento.

Alcance de la Campaña:

Participan los clientes activos de Compartamos Banco descritos en **el "Anexo 1" "Anexo 2", "Anexo 3", "Anexo 4" y Anexo 5** de este documento, los cuales podrán tener alcance **a nivel nacional y/o en determinados estados de la República Mexicana**.

Mecánica de participación:

1. Los clientes serán seleccionados para participar en esta campaña con base a las condiciones establecidas por Compartamos Banco descritas en **cada uno de los Anexos** de este documento.

2. Los clientes participantes recibirán durante la vigencia de esta campaña, la encuesta descrita en cada uno de **los Anexos** de este documento, a través de un mensaje de texto SMS con la liga URL de la encuesta o una llamada telefónica por parte de un proveedor contratado por Compartamos Banco (Quality Insight Research o Marketing Group) al número de teléfono (fijo o celular) registrado en Compartamos Banco, misma que tiene como objetivo medir la experiencia del cliente.

   Los clientes participantes deberán responder de manera completa la encuesta descrita en los **Anexos** para ser acreedores a una recarga telefónica. La cantidad disponible de recargas telefónicas y el monto de la recarga telefónica se otorgarán conforme a las tablas descritas del **"Anexo 1" "Anexo 2"**, **"Anexo 3" "Anexo 4" y Anexo 5**de este documento.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

3. Los clientes ganadores, recibirán la recarga telefónica al número de teléfono celular proporcionado al momento de finalizar la encuesta en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles posteriores a su finalización, siempre y cuando el número celular indicado cumpla con las condiciones establecidas en las especificaciones de las tablas de recargas de cada uno de los anexos de este documento.

4. La entrega de las recargas telefónicas no depende de respuestas correctas o incorrectas. El beneficio se otorgará a los clientes que respondan la totalidad de la encuesta, sujeto a la disponibilidad de recargas telefónicas y al monto señalado en los **Anexos** de este documento.

NOTA: Las recargas disponibles del 05 de febrero de 2026 al 31 de diciembre de 2026 se muestran en la siguiente tabla de manera general. En cada uno de los anexos de este documento se irá especificando la cantidad disponible y el monto que se otorgará conforme a la liberación de encuestas durante la vigencia de la presente campaña.

Beneficio	Especificaciones	Cantidad total disponible de recargas
Recarga de tiempo aire por la cantidad de $20.00 (veinte pesos M.N.)	Aplica para cualquiera de las siguientes compañías telefónicas a elección del ganador: AT&T/ Metrocel/ Telmovil/ Movistar/ Tricomx/ Beneleit Mobile/ Oui Mobile/ Unefon/ ComparTfon/ Simon/ Virgin Mobile/ Flash Mobile/ Soriana Mobile/ WIK/ FreedomPop/ Telcel/ Yobi	4,000 (cuatro mil)
Recarga de tiempo aire por la cantidad de $50.00 (cincuenta pesos M.N.)	Aplica para cualquiera de las siguientes compañías telefónicas a elección del ganador: AT&T/Axios/ Telmovil/ Bait/ Movistar/ Tricomx/Mimovil/ Oui Mobile/ Unefon/ ComparTfon/ Ultracel/ Virgin Mobile/ Flash Mobile/ WIK/ FreedomPop/ Telcel/ Yobi	7,000 (Siete mil)

Consideraciones:

1. Los clientes serán contactados al número de teléfono (fijo o celular) registrado en Compartamos Banco.
2. Los clientes podrán ser acreedores a más de una recarga telefónica durante la vigencia de esta campaña, siempre que cumplan con cada uno de los requisitos establecidos en cada uno de los anexos correspondientes.
3. Para recibir la recarga telefónica, el cliente deberá contestar de manera completa la encuesta durante la vigencia descrita en los **anexos** de este documento, que reciba

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

vía mensaje de texto SMS o llamada telefónica en caso contrario no será acreedor a recibir la misma.

4. Si el proveedor contratado por Compartamos Banco contacta al cliente a un número de teléfono fijo para realizar la encuesta, el cliente deberá proporcionar un número de teléfono celular al que prefiera recibir la recarga telefónica. Este número puede ser propio o de otra persona, según su elección.
5. En un máximo de 10 (diez) días hábiles posteriores a la realización de la encuesta, el número telefónico seleccionado para recibir la recarga recibirá un mensaje de texto SMS con la notificación de recarga exitosa.
6. Para recibir la recarga telefónica, el cliente deberá proporcionar un número de teléfono celular activo en plan de prepago en cualquiera de las compañías telefónicas señaladas en este documento.
7. En caso de que el número de teléfono celular proporcionado por el cliente tenga un plan de renta, no se podrá realizar la recarga telefónica.
8. En caso de que el número de teléfono celular proporcionado para hacer la recarga telefónica **haya sido no exitoso**, un agente de Compartamos Banco se estará comunicando con el cliente para solicitarle un nuevo número de teléfono celular.
9. En caso de que el primer intento de recarga telefónica **sea no exitoso**, el cliente contará con 2 intentos más para proporcionar un nuevo número de teléfono celular. Si los intentos no fueran exitosos, el cliente perderá el beneficio de la recarga telefónica, sin responsabilidad alguna de Compartamos Banco.
10. El cliente que reciba la encuesta a través de un mensaje de texto SMS recibirá su recarga telefónica en un plazo máximo de **10 (diez) días hábiles** después de haber contestado de manera completa la encuesta y será notificado a través de un mensaje de texto SMS, enviado al número de teléfono celular donde recibió la encuesta En caso de ser número telefónico fijo aplica la consideración número 4.
11. En caso de que el cliente no proporcione el número de teléfono celular para recibir la recarga telefónica dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles después de haber completado la encuesta, perderá el derecho a la misma.
12. La vigencia de la recarga telefónica que reciba el cliente dependerá de las políticas de cada compañía telefónica.
13. Los clientes que se encuentren registrados en los listados de exclusión[1] de Compartamos Banco y/o CONDUSEF durante el periodo de vigencia de esta campaña, no recibirán llamadas ni SMS de la campaña (Promoción e información de la campaña).

    *1 El Listado de Exclusión para fines publicitarios administrado por la **CONDUSEF**, es el listado a través del cual usuarios pueden inscribirse para manifestar su negativa a recibir publicidad, promociones o comunicaciones comerciales por parte de las instituciones financieras.* Las personas registradas en dicho listado no podrán ser contactadas con fines publicitarios, conforme a la normatividad aplicable.
14. La participación en esta encuesta implica la aceptación de los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento.
15. Los casos no previstos en estos Términos y Condiciones serán resueltos a discreción de Compartamos Banco.
16. La presente convocatoria estará sujeta, sin previo aviso por parte de Compartamos Banco, a cambios de tiempo, lugar y forma durante el proceso para cumplir con el objetivo de la entrevista.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

17. Los Términos y Condiciones vigentes de esta encuesta podrán ser consultados en: **www.compartamos.com.mx** en la sección "Términos y condiciones".
18. Cualquier aclaración relacionada a esta campaña será atendida durante el periodo de vigencia de esta y hasta el **15 de enero de 2027.**

Datos de Contacto para Consultas, Quejas o Aclaraciones de la Encuesta:

Con tu Promotor, Asesor, o llamando al 800 220 9000.

Aviso de Privacidad:

Para más información acerca del tratamiento de sus datos personales, para limitar el uso o divulgación de su información y/o la forma en la que podrá ejercer sus Derechos ARCO, usted puede consultar el Aviso de Privacidad Integral para Clientes y/o para Clientes Débito a través del sitio web www.compartamos.com.mx en la sección Avisos Privacidad.

Fecha de publicación: 05 de febrero de 2026.
Fecha de actualización: 16 de febrero de 2026.
Fecha de actualización: 24 de agosto de 2026.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

Anexo 1

"Encuesta de opinión sobre el servicio recibido en el desembolso"

Alcance: Nivel Nacional

Vigencia de la encuesta: 05 de febrero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

Perfil del cliente: clientes activos de Crédito Individual que hayan desembolsado en las últimas 4 semanas a través de Gestión Digital y que reciban un mensaje de texto SMS al número de teléfono celular registrado en Compartamos Banco.

Recargas de tiempo aire disponibles:

Beneficio	Especificaciones	Cantidad disponible de recargas
Recarga de tiempo aire por la cantidad de $50.00 (cincuenta pesos M.N.)	Aplica para cualquiera de las siguientes compañías telefónicas a elección del ganador: AT&T/Axios Metrocel/ Telmovil/ Bait/ Movistar/ Tricomx/ Beneleit MimMovbile/ Oui Mobile/ Unefon/ ComparTfon/ UltracelSimon/ Virgin Mobile/ Flash Mobile/ Soriana Mobile/ WIK/ FreedomPop/ Telcel/ Yobi	**1500 (Mil quinientas)**

Nota: Sujeto a la disponibilidad de **1500 (Mil quinientas) recargas** para esta categoría.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

Anexo 2

"Encuesta de opinión sobre la contratación de la tarjeta de débito"

Alcance: Nivel Nacional

Vigencia de la encuesta: 05 de febrero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

Perfil del cliente: clientes activos de Crédito Grupal y Crédito Individual que hayan contratado su tarjeta de débito en las últimas 4 semanas y que reciban un mensaje de texto SMS al número de teléfono celular registrado en Compartamos Banco.

Recargas de tiempo aire disponibles:

Beneficio	Especificaciones	Cantidad disponible de recargas
Recarga de tiempo aire por la cantidad de $50.00 (cincuenta pesos M.N.)	Aplica para cualquiera de las siguientes compañías telefónicas a elección del ganador: AT&T/Axios Metrocel/ Telmovil/ Bait/ Movistar/ Tricomx/ Beneleit MimMovbile/ Oui Mobile/ Unefon/ ComparTfon/ UltracelSimon/ Virgin Mobile/ Flash Mobile/ Soriana Mobile/ WIK/ FreedomPop/ Telcel/ Yobi	**1100 (Mil cien)**

Nota: Sujeto a la disponibilidad de **1100 (Mil cien) recargas** para esta categoría.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

Anexo 3

"Encuesta de opinión sobre la contratación de crédito adicional plus"

Alcance: Nivel Nacional

Vigencia de la encuesta: 05 de febrero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

Perfil del cliente: clientes activos de Crédito Grupal y Crédito Individual que hayan recibido y tomado la oferta de Crédito Adicional Plus Compartamos en las últimas 4 semanas y que reciban un mensaje de texto SMS al número de teléfono celular registrado en Compartamos Banco.

Recargas de tiempo aire disponibles:

Beneficio	Especificaciones	Cantidad disponible de recargas
Recarga de tiempo aire por la cantidad de $50.00 (cincuenta pesos M.N.)	Aplica para cualquiera de las siguientes compañías telefónicas a elección del ganador: AT&T/Axios Metrocel/ Telmovil/ Bait/ Movistar/ Tricomx/ Beneleit MimMovbile/ Oui Mobile/ Unefon/ ComparTfon/ UltracelSimon/ Virgin Mobile/ Flash Mobile/ Soriana Mobile/ WIK/ FreedomPop/ Telcel/ Yobi	**1100 (Mil cien)**

Nota: Sujeto a la disponibilidad de **1100 (Mil cien) recargas** para esta categoría.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

Anexo 4

"Encuestas sistema voz de medición del cliente"

Alcance: Nivel Nacional

Vigencia de la encuesta: 05 de febrero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

Perfil del cliente: clientes activos de Crédito Grupal y Crédito Individual, que cuenten con menos de 30 días de atraso en el pago de su crédito y que reciban un mensaje de texto SMS al número de teléfono celular registrado en Compartamos Banco.

Recargas de tiempo aire disponibles:

Beneficio	Especificaciones	Cantidad disponible de recargas
Recarga de tiempo aire por la cantidad de $20.00 (veinte pesos M.N.)	Aplica para cualquiera de las siguientes compañías telefónicas a elección del ganador: AT&T/ Metrocel/ Telmovil/ Movistar/ Tricomx/ Beneleit Mobile/ Oui Mobile/ Unefon/ ComparTfon/ Simon/ Virgin Mobile/ Flash Mobile/ Soriana Mobile/ WIK/ FreedomPop/ Telcel/ Yobi	**1,200 (mil doscientas)**

Nota: Sujeto a la disponibilidad de **1,200 (mil doscientas) recargas** para esta categoría.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.

Anexo 5

"Encuesta Nivel de Digitalización"

Alcance: Nivel Nacional

Vigencia de la encuesta: 19 de febrero de 2026 al 31 de diciembre de 2026

Perfil del cliente: Clientes activos de Crédito Grupal y Crédito Individual, que cuenten con menos de 30 días de atraso en el pago de su crédito y que reciban un mensaje de texto SMS al número de teléfono celular registrado en Compartamos Banco.

Recargas de tiempo aire disponibles:

Beneficio	Especificaciones	Cantidad disponible de recargas
Recarga de tiempo aire por la cantidad de $50.00 (cincuenta pesos M.N.)	Aplica para cualquiera de las siguientes compañías telefónicas a elección del ganador: AT&T/Axios Metrocel/ Telmovil/ Bait/ Movistar/ Tricomx/ Beneleit MimMovbile/ Oui Mobile/ Unefon/ ComparTfon/ UltracelSimon/ Virgin Mobile/ Flash Mobile/ Soriana Mobile/ WIK/ FreedomPop/ Telcel/ Yobi	**1,400 (mil cuatrocientas)**

Nota: Sujeto a la disponibilidad de **1,400 (mil cuatrocientas) recargas** para esta categoría.

El contenido de esta comunicación es confidencial para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado.