

“Reparación del daño a clientes 2022”

Términos y Condiciones aplicables.

Vigencia: Del 1 de mayo al 31 de diciembre de 2022.

Target: Clientes activos de crédito grupal e individual de Compartamos Banco, clientes de Seguros, Ahorro o cualquier cliente que tenga algún servicio o producto activo con Banco Compartamos S.A. Institución de Banca Múltiple, en adelante (Compartamos Banco).

Alcance: A nivel nacional.

Mecánica:

Con la finalidad de agradecer la confianza que los clientes de Compartamos Banco nos brindan, se entregarán códigos electrónicos a aquellos clientes que hayan tenido una situación adversa con alguno de nuestros productos y/o servicios. Para recibir un código electrónico como compensación de la situación, es necesario que cumpla con lo contenido en el presente apartado de mecánica:

1. Levantar la queja correspondiente, a través de alguno de los canales oficiales que Compartamos Banco tiene establecidos o al número telefónico: 800 220 9000.
2. La queja levantada deberá ser procedente, acorde al dictamen de la investigación que realiza el área de Protección al Cliente de Compartamos Banco.
3. Los códigos electrónicos a entregar y monto se establecen acorde a la clasificación del impacto del daño causado determinado por el área de Protección al Cliente Compartamos Banco los cuales se indican en la siguiente tabla:

C4	Carta + Código Amazon \$150
C3	Carta + Código Amazon \$100
C2	Carta + Código Cinepolis Klic \$39

Entrega de códigos

La entrega se realizará a través del equipo de Protección al Cliente de Compartamos Banco, en un plazo máximo de 72 horas hábiles posteriores al cierre de la queja procedente, misma que se enviará a través de correo electrónico o SMS a solicitud del cliente.

Consideraciones

- La vigencia de dicha campaña atenderá a lo señalado en el apartado del mismo nombre.
- La queja deberá ser levantada únicamente por el cliente afectado y no podrá ser realizada a través de un tercero.
- Los Códigos de Amazon* o Cinepolis Klic** que sean entregados No podrán ser canjeados por dinero en efectivo.
- NO se podrá abonar el monto del Código de Amazon* o Cinepolis Klic generado por varios participantes a un mismo código.

- Cualquier aclaración relacionada a esta Campaña, se atenderá durante el periodo de la misma y hasta el **6 de enero de 2023**.
- La participación en esta Campaña implica la aceptación de los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento.
- Los casos no previstos en estos Términos y Condiciones serán resueltos a discreción de Banco Compartamos S.A. Institución de Banca Múltiple.
- La presente convocatoria estará sujeta, sin previo aviso por parte de Banco Compartamos S.A. Institución de Banca Múltiple, a cambios de tiempo, lugar y forma durante el proceso para cumplir con el objetivo de la Campaña.
- Los datos que proporcionen los participantes podrán ser usados para encuestas posteriores a la Campaña.
- Los Términos y Condiciones vigentes de esta Campaña podrán ser consultados en www.compartamos.com.mx en la sección "Términos y condiciones".

*Amazon es una plataforma de comercio electrónico y servicios de computación en la nube.

**Cinopolis Klic es una plataforma de entretenimiento y servicio de streaming.

Datos de contacto para Consultas, Quejas o Aclaraciones

Puedes llamar al 800 220 9000 o ingresar a www.compartamos.com.mx

Para más información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al Aviso de Privacidad a través de la página de internet www.compartamos.com.mx en la sección "Aviso de Privacidad".

Fecha de publicación: 1 de mayo de 2022.