

## “Reparación del daño a clientes 2023”

### Términos y Condiciones aplicables.

**Vigencia:** Del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2023.

**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 recargas telefónicas a aquellos clientes que hayan tenido una situación adversa con alguno de nuestros productos y/o servicios. Para recibir las recargas en mención como compensación de la situación, es necesario que cumpla con lo contenido en el presente apartado de mecánica:

1. Presentar la queja correspondiente dentro de la vigencia de la presente campaña, a través de alguno de los canales oficiales que Compartamos Banco tiene establecidos (correo electrónico y oficina corresponsal), o al número telefónico: 800 220 9000.
2. La queja presentada deberá ser procedente, acorde al dictamen de la investigación que realiza el área de Protección al Cliente de Compartamos Banco, caso contrario, el cliente no podrá ser participante.
3. Las recargas telefónicas a entregar y monto se establecen acorde a la clasificación del impacto del daño causado determinado por el área de Protección al Cliente de Compartamos Banco los cuales se indican en la siguiente tabla:

|    |                            |
|----|----------------------------|
| C4 | Carta+ recarga \$200 pesos |
| C3 | Carta+ recarga \$100 pesos |
| C2 | Carta+ recarga \$50 pesos  |

#### Entrega de recargas telefónicas

La recarga telefónica se realizará al número celular registrado por el cliente en la presentación de la queja, en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores al cierre de la queja procedente. Se notificará al cliente la realización de dicha recarga a través de un SMS al mismo número celular registrado.

#### Consideraciones

- La queja deberá ser presentada únicamente por el cliente afectado y no podrá ser realizada a través de un tercero.
- Las compañías telefónicas participantes para las recargas son: Telcel, Movistar, Unefon, AT&T.
- Las recargas entregadas no podrán ser canjeadas por dinero en efectivo.

- Cualquier aclaración relacionada a esta Campaña, se atenderá durante el periodo de la misma y hasta el **6 de enero de 2024**.
- 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](http://www.compartamos.com.mx) en la sección "Términos y condiciones".

#### **Datos de contacto para Consultas, Quejas o Aclaraciones**

Puedes llamar al 800 220 9000 o ingresar a [www.compartamos.com.mx](http://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 Integral para Clientes a través de la página de internet [www.compartamos.com.mx](http://www.compartamos.com.mx) en la sección "Aviso de Privacidad".

**Fecha de publicación: 1 de marzo de 2023.**