

“Reparación del daño a clientes incidencias sistemas 2023”

Términos y Condiciones aplicables.

Vigencia: Del 6 de marzo al 31 de diciembre de 2023.

Target: Clientes activos de Crédito Mujer, Crédito Comerciante y Crédito Individual, de Banco Compartamos S.A. Institución de Banca Múltiple, en adelante (Compartamos Banco), que hayan tenido incidencias en las Oficinas de Servicio señaladas en el ANEXO 1: “Oficinas de Servicio participantes” de la presente campaña.

Alcance: Nivel nacional de acuerdo con el target de este documento.

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 participantes de esta campaña. Como compensación a la situación por la que nuestros clientes atravesaron, se hará entrega de recargas telefónicas a todos los usuarios que cumplan con lo establecido, en el presente apartado de mecánica:

1. Pertener a una de las Oficinas de Servicio señaladas en el ANEXO 1: “Oficinas de Servicio participantes” que presentaron incidencias en sistemas.
2. Presentar una inconformidad con su Promotor de Ventas, relacionada al servicio prestado dentro de la vigencia de la presente campaña.
3. La inconformidad deberá ser evaluada por el Gerente de la Oficina de Servicio, de acuerdo con el “Programa para Reparación del Daño a Clientes molestos”.
4. Si la inconformidad corresponde a alguno de los escenarios considerados dentro del “Programa para Reparación del Daño a Clientes molestos”, el Gerente de Oficina de Servicio, deberá hacer el levantamiento de un ticket en la plataforma Xperto (solo el Gerente de Oficina de Servicio, el Administrador de Sistemas o Auxiliar Administrativo pueden levantar la petición en la misma plataforma).
5. La inconformidad deberá resultar procedente, acorde al dictamen de la investigación que realiza el área de Call Center de Compartamos Banco de acuerdo al “Programa para Reparación del Daño a Clientes molestos”.
6. Las recargas telefónicas a entregar y monto se establecen acorde a la clasificación del impacto del daño causado determinado por el área de Call Center Compartamos Banco de acuerdo al “Programa para Reparación del Daño a Clientes molestos” los cuales se indican en la siguiente tabla:

C4	Carta+ recarga \$200 pesos
C3	Carta+ recarga \$100 pesos

Entrega de recargas telefónicas:

La recarga telefónica se realizará al número telefónico que el cliente registró al momento de levantar su queja, durante la vigencia de esta campaña, en un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores al cierre de la inconformidad procedente. Se notificará al cliente a través de un SMS al mismo número.

Consideraciones:

- Solo el cliente afectado podrá levantar la inconformidad con su Promotor de Ventas.
- La vigencia de dicha campaña atenderá a lo señalado en el apartado del mismo nombre.
- La inconformidad deberá ser levantada por el Gerente de Oficina de Servicio, el Administrador de Sistemas o Auxiliar Administrativo.
- Las recargas entregadas No podrán ser canjeados por dinero en efectivo.
- Las compañías telefónicas participantes para las recargas son: Telcel, Movistar, Unefón y AT&T.
- Cualquier aclaración relacionada a esta Campaña, se atenderá durante el periodo de la misma y hasta el **15 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 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

Aviso de privacidad:

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 en la sección "Aviso de Privacidad".

Fecha de publicación: 6 de marzo de 2023.

ANEXO 1 "Oficinas de Servicio participantes"

OFICINA	OFICINA	OFICINA	OFICINA
MERIDA KUKULCAN	SALTILLO	INDIOS VERDES	PATZCUARO
MERIDA	SALTILLO NORTE	INSURGENTES	PUREPERO
MERIDA PONIENTE	SALTILLO ORIENTE	IXTAPALUCA	TACAMBARO
MOTUL	SALTILLO SUR	IZTACALCO	TENANCINGO
PROGRESO	SAN LUIS	IZTAPALAPA	TOLUCA
TEKAX	SAN LUIS SUR	IZTAPALAPA SUR	TOLUCA CENTRO
TICUL	SAN FRANCISCO DEL RINCON	LA JOYA	TOLUCA ORIENTE
TIZIMIN	SILAO	LA VIGA	URUAPAN
VALLADOLID	CHIAPA DE CORZO	LOS REYES LA PAZ	VILLA VICTORIA
CIUDAD JUAREZ	TUXTLA MERCADO	MILPA ALTA	ZAMORA
GOMEZ PALACIO SUR	TUXTLA COLON	NAUCALPAN DE JUAREZ	ZITACUARO
GOMEZ PALACIO PONIENTE	TUXTLA GRIJALVA	NEZAHUALCOYOTL	ACOLMAN
JUAREZ FRONTERA	VERACRUZ BALUARTE	PANTITLAN	CHICONCUAC
JUAREZ LAS TORRES	VERACRUZ PLAYA	PEÑON	QUERETARO CAÑADA
JUAREZ NORTE	VERACRUZ PUERTO	SAN LORENZO	QUERETARO NORTE
MADERO	ACAPULCO BAHIA	SAN SEBASTIAN	QUERETARO SUR
MATAMOROS	ACAPULCO	SANTA CRUZ	SAN JUAN DEL RIO
MEXICALI LOS REYES	ACAPULCO DEL SOL	SANTIAGO ACAHUALTEPEC	TEOTIHUACAN
MEXICALI ORIENTE	ACAPULCO ZAPATA	SATELITE	TEXCOCO
NUEVO CASAS GRANDES	ACAPULCO CAYACO	SAN MATEO ATENCO	AMECAMECA
SAN PEDRO DE LAS COLONIAS	OAXACA MONTEALBAN	SANTO TOMAS AJUSCO	AMOZOC
TECATE	OAXACA	TLAHUAC	ATLIXCO
TIJUANA INSURGENTES	OAXACA XOXO	VALLE DE CHALCO	AXOCHIAPAN
TIJUANA 2000	OCOTLAN	VILLA CUAUHEMOC	CHOLULA
TORREON	AEROPUERTO DF	XOCHIMILCO	CUAUTLA
TORREON ORIENTE	ALVARO OBREGON	ALMOLOYA	HUEJOTZINGO
TORREON SAN PEDRO	AZCAPOTZALCO	APATZINGAN	PUEBLA
DOLORES HIDALGO	BENITO JUAREZ	CIUDAD HIDALGO	PUEBLA ANGELOPOLIS
ESCOBEDO	CHALCO	IXTAPAN DE LA SAL	PUEBLA DE ZARAGOZA
IRAPUATO SUR	CHICOLOAPAN	MARAVATIO	PUEBLA ORIENTE
LEON HILAMAS	CHIMALHUACAN	METEPEC	TLALMANALCO
LEON NORTE	COYOACAN	MORELIA	YAUTEPEC
MATEHUALA	CUAJIMALPA	MORELIA NORTE	-----
RIO VERDE	HUIXQUILUCAN	OCOTLAN JALISCO	-----