Términos y Condiciones de Compartamos Banco

El acceso y uso de este Sitio Web y del app "Compartamos Móvil Perú" ("App") se rige por los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como por la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y legislación que resulta aplicable en el Perú. En consecuencia, todas las visitas, los contratos y las transacciones que realice un cliente de COMPARTAMOS BANCO (en adelante, "COMPARTAMOS BANCO") denominado en adelante "EL USUARIO", en este sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación. Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento formarán parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante este Sitio Web y/o el App entre "EL USUARIO" y COMPARTAMOS BANCO.

En caso que alguna de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones fuera declarada nula, se procederá a retirar o sustituir la misma. De igual forma, dicha declaración de nulidad no afectará a la validez del resto de disposiciones recogidas en las presentes condiciones.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones es imprescindible para el registro, acceso, uso, operación, reserva, búsqueda, transacción y toda actividad que realice "EL USUARIO", quien declara haber leído y aceptado lo estipulado en el presente documento.

A continuación, se exponen dichos Términos y Condiciones:

1. Registro de "EL USUARIO"

Será necesaria para el uso de los productos o servicios financieros ofrecidos por COMPARTAMOS BANCO la aceptación de las presentes condiciones y el registro por parte de "EL USUARIO". "EL USUARIO" se registrará ingresando los siguientes datos personales: nombres y apellidos, documento nacional de identidad, correo electrónico y número de celular, según corresponda.

"EL USUARIO" declara que brindará información veraz, actual, suficiente y autentica al proporcionar sus datos.

Al finalizar el ingreso de datos, se identificará "EL USUARIO" mediante su correo electrónico, su nombre, su documento nacional de identidad, su correo electrónico y su celular, teniendo "EL USUARIO" la oportunidad de verificar el tipo de entrega del producto; para, finalmente, continuar con su registro.

2. Clave secreta

"EL USUARIO" asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en el Sitio Web y/o App, desde la cual podrá efectuar transacciones y obtener información sobre las condiciones de los productos o servicios financieros ofrecidos. Dichas claves y accesos son de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de COMPARTAMOS BANCO en caso de que su utilización sea indebida. Por tanto, "EL USUARIO" es el único responsable, en caso de compartir el dispositivo de acceso, de proteger sus claves y accesos frente al uso de terceros.

3. Biometría Digital en el uso del App:

Sin que la lista sea limitativa, para iniciar sesión en el App, EL USUARIO puede utilizar la clave secreta, el Touch ID, reconocimiento facial, o cualquier otro sistema de validación de identidad implementado en el teléfono inteligente ("Biometría Digital"). En caso COMPARTAMOS BANCO habilite la opción de Biometría Digital en el App, se aplicarán las siguientes condiciones:

3.1. EL USUARIO declara conocer que la Biometría Digital es una medida alternativa a la clave secreta, generada a través de una tecnología disponible en ciertos Smartphones, que captura la huella dactilar mediante un sensor y permite la autenticación biométrica del USUARIO. La autenticación biométrica consiste en la comparación de un registro o muestra biométrica (huella dactilar o reconocimiento facial) previamente registrada, contra una nueva captura biométrica durante el proceso de verificación de

3.2. EL USUARIO declara que ha sido informado que COMPARTAMOS BANCO podrá implementar la Biometría Digital para el inicio de sesión del USUARIO en el App y acepta expresamente la utilización de dicho medio para este propósito.

3.3. EL USUARIO declara conocer que las huellas digitales que haya registrado en su Smartphone, y su uso dentro de la aplicación estarán alineados con las condiciones de uso del sistema operativo del Smartphone. Por tanto, EL USUARIO declara conocer que, una vez aceptado el uso de la Biometría Digital como factor de autenticación, las huellas que haya registrado en su Smartphone serán válidas para iniciar sesión en el App.

3.4. Las condiciones para el uso de la Biometría Digital podrán ser modificadas por COMPARTAMOS BANCO, las cuales serán comunicadas a través del App.

4. Derechos de "EL USUARIO" de este Sitio Web y/o App

COMPARTAMOS BANCO garantiza que el "EL USUARIO" gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor y protección de datos personales vigentes en el territorio del Perú. La sola visita de este sitio en el cual se ofrecen determinados productos o servicios financieros no impone a "EL USUARIO"

obligación alguna, a menos que haya aceptado las condiciones ofrecidas por COMPARTAMOS BANCO, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

COMPARTAMOS BANCO garantiza en particular que la información sobre las características y condiciones de cada servicio ofrecido a través este Sitio Web y/o App será oportuna, suficiente, veraz, apropiada y de fácil acceso a "EL USUARIO". Los productos o servicios financieros se encuentran disponibles únicamente mientras estén publicados en este Sitio Web y/o App.

COMPARTAMOS BANCO podrá modificar cualquier información contenida en este Sitio Web y/o App, incluyendo la relacionada a las características y condiciones de cada servicio, en cualquier momento y sin previo aviso.

5. Obligaciones de "EL USUARIO" de este Sitio Web y/o App

"EL USUARIO" se obliga a acceder al Sitio Web y/o App, con la mayor diligencia, debiéndose entender que realizará un uso correcto, y lícito, evitando en todo momento realizar acciones que puedan atentar contra el buen funcionamiento y la imagen de COMPARTAMOS BANCO o cualquier acto que vaya en contra de sus fines.

Por ello, "EL USUARIO" se obliga a no realizar las siguientes actividades:

- Utilizar el Sitio Web y/o App con fines fraudulentos o llevar a cabo una conducta que, involucrando al Sitio Web y/o App, dañe (o genere un riesgo de daño) a la imagen, los intereses y los derechos de COMPARTAMOS BANCO o de terceros.
- Suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de sus titulares incorporados a los contenidos del Sitio Web y/o App, incluyendo los dispositivos técnicos de protección, o cualesquiera mecanismos de información que pudieren incluir dichos contenidos.
- Realizar cualquier acto que involucre dañar, inutilizar o sobrecargar el Sitio Web y/o App, o que impidiera, de cualquier forma, la normal utilización y funcionamiento de este.

Esta lista debe ser entendida como enunciativa pero no limitativa, pudiendo extenderse a cualquier acto realizado por "EL USUARIO" que conlleve a lograr el perjuicio a la empresa, sus clientes, otros Usuarios o proveedores.

De ser el caso, cuando COMPARTAMOS BANCO detecte que "EL USUARIO" realizó cualquiera de las prohibiciones nombradas en el párrafo anterior o incluso cuando existan indicios o sospechas razonables de ellas, limitará, suspenderá o dará por concluido el acceso de "EL USUARIO" al Sitio Web y/o App. Aunado a ello, COMPARTAMOS BANCO adoptará las acciones legales y técnicas necesarias.

6. Limitación de responsabilidad

“EL USUARIO” reconoce y acepta que el acceso al Sitio Web y/o App se realiza en todo momento bajo su riesgo y responsabilidad, por lo que COMPARTAMOS BANCO no se responsabiliza del mal uso o acceso indebido que pueda realizarse del mismo.

Por tanto, COMPARTAMOS BANCO no será responsable de lo siguiente:

- El contenido de los sitios enlazados a través de los enlaces (links) incluidos dentro del Sitio Web y/o App.
- El Sitio Web y/o App podrían albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado. En ningún caso COMPARTAMOS BANCO será responsable de la inexactitud, falsedad, irregularidades y/o actos que puedan considerarse contrarios a la moral, usos y buenas costumbres que puedan contener los materiales publicitarios de los anunciantes o de los patrocinadores; quienes asumen directamente toda responsabilidad por ello.
- Los daños y perjuicios de cualquier tipo causados en los equipos informáticos de “EL USUARIO” por virus, gusanos informáticos, troyanos o cualquier otro elemento dañino. “EL USUARIO” reconoce que el uso de la red internet supone la asunción de un riesgo de que sus equipos informáticos puedan ser afectados por los elementos antes enunciados.
- Los daños y perjuicios de cualquier tipo producidos a “EL USUARIO” que tengan su causa en fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones que produzcan la suspensión, cancelación o interrupción del acceso al Sitio Web y/o App. A este respecto, el Usuario reconoce que el acceso al Sitio Web y/o app requiere de servicios suministrados por terceros ajenos al control de COMPARTAMOS BANCO (a modo de ejemplo: operadores de redes de telecomunicaciones, proveedores de acceso, etc.); cuya fiabilidad, idoneidad, calidad, continuidad y funcionamiento, no corresponden a COMPARTAMOS BANCO.

7. Fuerza mayor

COMPARTAMOS BANCO no será responsable de cualquier incumplimiento o retraso en el cumplimiento de cualquiera de sus obligaciones en virtud de estos Términos y Condiciones, cuando ello sea causado por un hecho que escape de su control, caso fortuito, hecho determinante de terceros o causado por fuerza mayor.

Se entenderá por “fuerza mayor” a cualquier acto o hecho fuera del control razonable de COMPARTAMOS BANCO, incluyendo, sin limitación, a huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas realizadas por terceros, o por defecto del proveedor o retraso, conmoción civil, disturbios, invasión, ataque terrorista o amenaza de ataque terrorista, guerra (declarada o no), o amenaza o preparación para la guerra, incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia,

pandemia o cualquier otro desastre natural, o el fracaso de las redes de telecomunicaciones públicas o privadas.

De darse un evento de fuerza mayor que afecte al cumplimiento de las obligaciones de COMPARTAMOS BANCO, las obligaciones pactadas y plazos serán automáticamente suspendidos hasta la culminación de los hechos referidos. Una vez superado el evento de fuerza mayor los plazos continuarán con su cómputo.

8. Enlaces (links)

El Sitio Web y/o App pueden incluir enlaces (links) que permiten a "EL USUARIO" acceder a otras páginas y portales de Internet. En estos casos, COMPARTAMOS BANCO actúa como un prestador de servicios a terceros. En el supuesto de que "EL USUARIO" considere que existe un sitio enlazado con contenidos inadecuados o ilícitos, deberá comunicarlo a COMPARTAMOS BANCO a través del siguiente correo electrónico, para evaluar el caso y definir las acciones concretas: lpdp@compartamos.pe.

COMPARTAMOS BANCO no se hace responsable del contenido de los sitios enlazados, ni de sus condiciones de uso, políticas de confidencialidad ni similares, siendo "EL USUARIO" el único responsable de comprobarlos y aceptarlos cada vez que acceda y haga uso de los mismos.

COMPARTAMOS BANCO se reserva el derecho a prohibir o inutilizar en cualquier momento los enlaces publicados en el Sitio Web y/o App.

9. Categorías de productos o servicios financieros que ofrece COMPARTAMOS BANCO

COMPARTAMOS BANCO ofrece servicios financieros para "EL USUARIO", los cuales pueden estar agrupados en las siguientes categorías:

- Créditos
- Ahorros
- Seguros
- Dinero electrónico

Estas categorías podrán ser modificadas por COMPARTAMOS BANCO, en caso lo considere pertinente.

10. Imágenes referenciales de los productos o servicios financieros

"EL USUARIO" debe tener en cuenta que las fotografías, videos, representaciones gráficas de los productos o servicios financieros mostrados en el Sitio Web y/o App, tienen una finalidad orientadora y referencial.

11. Validez de la publicidad contenida en el este Sitio Web y/o App

La publicidad de los productos o servicios financieros que realice COMPARTAMOS BANCO se rige por las disposiciones del Código de Protección de Defensa del Consumidor, la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y otras normas que resultan aplicables. En cada anuncio promocional se indicará de manera clara la duración y condiciones del servicio promocionado.

COMPARTAMOS BANCO se reserva el derecho de poder modificar el contenido del Sitio Web y/o App, incluyendo aquella información relacionada a los productos o servicios financieros, en cualquier momento y sin mediar previo aviso. Por tanto, en caso "EL USUARIO" haya seleccionado un producto o servicio sujeto a alguna promoción y/u oferta, y la misma quedará sin efecto antes de la conclusión de la transacción, la selección de dicho producto o servicio también concluirá.

La facultad de modificar las condiciones por parte de COMPARTAMOS BANCO no se aplicará a aquellas transacciones que se hayan realizado con éxito y que hayan sido confirmadas por el Sitio Web y/o App, a menos que se trate de un error obvio e inequívoco, en cuyo caso se aplicará lo dispuesto por el párrafo anterior.

12. Reclamos

Todo reclamo relacionado con actos o contratos ejecutados o celebrados a través de este Sitio Web y/o App deberá ser presentada a través del Servicio al Cliente, comunicándose al siguiente correo atencióndereclamosocm@compartamos.pe.

Los reclamos relacionados a la denegación o al no reconocimiento de las transacciones online con tarjetas de crédito/débito de terceros deben ser presentados por los titulares de estas ante las entidades financieras emisoras de estas tarjetas de crédito/débito.

13. Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual sobre la disposición de los contenidos del Sitio Web y/o App (incluidos los derechos conexos), su diseño gráfico, los signos distintivos (marcas y nombres comerciales), los programas de ordenador subyacentes (incluidos los códigos fuente), así como los distintos elementos que integran el portal (textos, gráficos, fotografías, videos, etc.) son de exclusiva titularidad de COMPARTAMOS BANCO, por tanto, este dispone del derecho de uso y explotación de los mismos, y en tal sentido constituyen obras protegidas por la legislación de propiedad intelectual e industrial vigentes.

Queda expresamente prohibido la reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción y/o reutilización del Sitio Web y/o App, sus contenidos y/o los signos distintivos de COMPARTAMOS BANCO.

Queda expresa y terminantemente prohibida la reproducción de elementos o contenidos del Sitio Web realizada con ánimo de lucro o fines comerciales.

14. Ley aplicable y jurisdicción

“EL USUARIO” gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación vigente aplicable en el territorio del Perú, y acepta someterse ante a la jurisdicción de los tribunales de Lima-Cercado, en cualquier proceso o acción legal, sin perjuicio de las demás autoridades peruanas que pudieran resultar competentes.

COMPARTAMOS BANCO, precisa que el solo acceso al Sitio Web y/o App que pudiera realizar el Usuario no involucra una obligación de compra para el Usuario.

15. ¿Cómo contactar a COMPARTAMOS BANCO?

En caso de tener alguna pregunta, consulta o solicitud, “EL USUARIO” podrá ponerse en contacto con el Equipo de Atención al Cliente por correo electrónico a la siguiente dirección: atencionderecl amosocm@compartamos.pe.

Fecha de última actualización: 26 de mayo de 2025.