

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
CAMPAÑA “RECOMIENDANOS Y GANA CON
SERFIGSA”**

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 12/02/2024


Vigencia: 15 de febrero de 2024 al 30 de abril de 2024

Área de Aplicación: Negocios



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE	2
4. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
5.1. Vicegerencia General	2
6. REGLAMENTO DE LA CAMPAÑA.....	4
9. APROBACIÓN.....	9
10. CONTROL DE CAMBIOS	9

	Reglamento y Procedimiento de la Campaña Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001 Versión: 001
--	---	---

1. INTRODUCCIÓN

El Presente Reglamento tiene por objeto normar, regular y establecer los términos, condiciones y disposiciones bajo las cuales se regirá la promoción denominada “Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA”

2. OBJETIVO

Establecer el Reglamento y procedimiento de la campaña “Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA”

3. ALCANCE

Clientes activos e inactivos de Calificación A

Aplica para el personal que participa en el proceso de la promoción.


4. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley. No. 842 ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.
- Norma sobre Protección y Atención al Usuario.
- Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Vicegerencia General

5.1.1 Revisar y aprobar el Reglamento de la Campaña.

	<p style="text-align: center;">Reglamento y Procedimiento de la Campaña Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA</p>	<p>Código: NG-RG-RPANS-V001</p>
		<p>Versión: 001</p>

5.1.2 Autorizar excepciones al presente reglamento siempre y cuando se presente causa justificada.

5.2. Gerencia de Negocio

5.2.1. Elaborar y proponer modificaciones al presente Reglamento.

5.3. Gerencias de Sucursal

5.3.1. Dar a conocer a los clientes la campaña y dar seguimiento a la implementación.

5.3.2. Recibir, monitorear y asignar solicitudes de referidos.

5.3.3. Llenado de bitácora de campaña.

5.4. Atención al Usuario

5.4.1. Garantizar el cumplimiento y divulgación del reglamento para la campaña “Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA”


5.5. Oficial de Marketing

5.5.1. Dar a conocer mediante redes sociales (RRSS) la campaña y dar seguimiento a la implementación de seguimiento de la campaña.

5.5.2. Recibir solicitudes de referencia, a través del enlace de RRSS.

5.5.3. Denegar de acuerdo con políticas internas o asignar a sucursales.

5.5.4. Realizar la medición de la campaña.

	<p style="text-align: center;">Reglamento y Procedimiento de la Campaña Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA</p>	<p>Código: NG-RG-RPANS-V001</p>
		<p>Versión: 001</p>

6. REGLAMENTO DE LA CAMPAÑA

6.1. Participantes

Participan aquellos clientes de SERFIGSA que cumplan los siguientes requisitos:

- Que sean clientes activos calificación A
- Clientes inactivos calificación A

6.2. Restricciones


- No aplican al sorteo colaboradores de SERFIGSA.
- No aplican al sorteo proveedores de servicio de la institución.
- No aplican al sorteo clientes de categoría B, C y D, que se encuentre en situación de mora, saneados, arreglos de pago o procesos legales.
- Ningún ganador puede participar más de una vez en esta promoción. Por cada referencia exitosa se gana una acción para participar.

6.3. Duración y vigencia de la promoción

6.3.1. El período de vigencia de la promoción será desde el 15 de febrero de 2024 al 30 de abril de 2024.

6.4. Sucursales que aplican

La campaña “Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA” aplica para todas las Sucursales de SERFIGSA.

	Reglamento y Procedimiento de la Campaña Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001 Versión: 001
--	---	---

6.5. Dinámica

Procedimiento de la Campaña "Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA"

6.5.1. Lanzamiento de la Campaña: Se dará a conocer la campaña cuenta de redes sociales SERFIGSA (Facebook, Instagram), estados de WhatsApp de coordinadores y oficiales de crédito, correo electrónico, vía SMS y Página web.

Desde el 15 de febrero de 2024 al 22 de abril de 2024, se crearán piezas comunicacionales, con la difusión de la información.

6.5.2. Proceso de Referencia: Durante el proceso de vigencia, los clientes podrán referir a un prospecto (sea amigo, vecino, familiar u otros) mediante 3 vías:

- Informando a través de llamada o mensaje WhatsApp al gerente de sucursal.
- Informando a través de mensaje a WhatsApp Business a Oficial de Marketing.
- Informando de manera verbal al oficial de crédito de su zona.

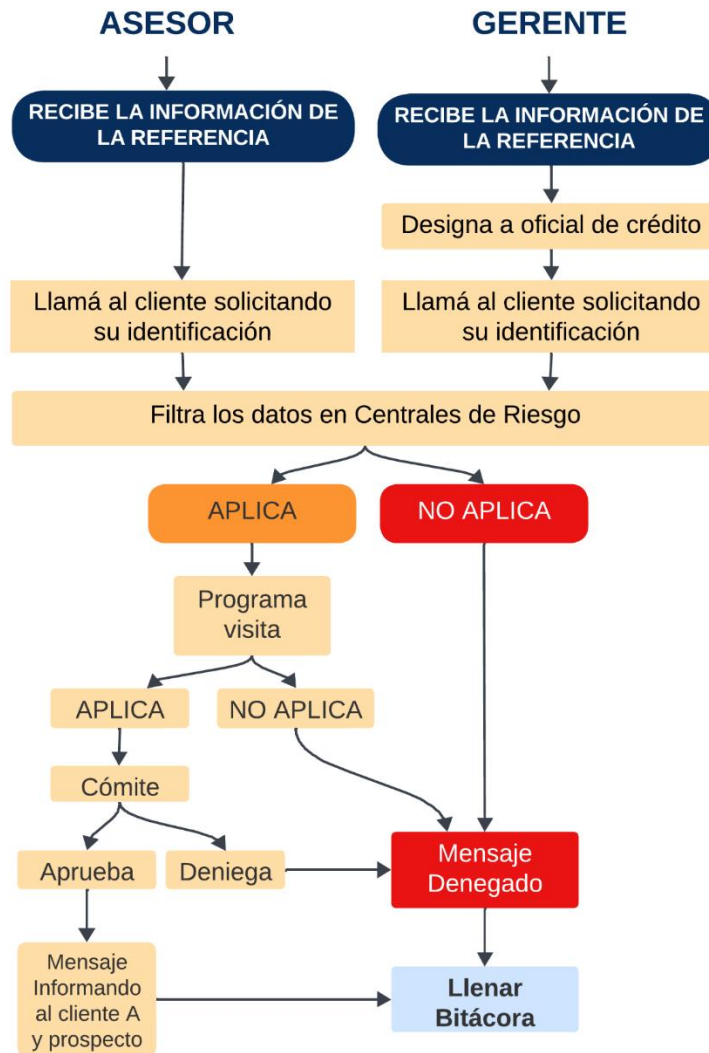
Vía WhatsApp Business. El cliente podrá referir a través de un enlace único proporcionado por la plataforma online. Se brindará el enlace a un WhatsApp Business de Oficial de Marketing. La responsable deberá darle el seguimiento de filtración de datos. En caso de cumplir con los requisitos, deberá enviarlo a la sucursal designada. En caso contrario de no cumplir con el requisito de un buen récord crediticio, deberá informar que la solicitud fue denegada.

En este segundo caso, si la solicitud fue enviada a la sucursal y en el monitoreo, se consta que el cliente incumple algún requisito para el crédito. Se deberá informar posteriormente a la oficial de marketing y oficial de atención al usuario, las causas del incumplimiento.

Se presenta el siguiente flujo de proceso. Ver figura 1.


Cada referencia sea exitosa o negada, debe ser reportada en la siguiente acta:

[Leer Bitácora](#)



Se establecen los mensajes de aceptación y negación de referencias. Para la vía WhatsApp y SMS. El mensaje de aceptación deberá enviarse al cliente A, una vez cumplido todos los procesos descritos en la figura 1.

Aceptación	Negación
<p>Vía WhatsApp</p> <p><i>¡Hola Sr(a) [Apellido]!</i></p> <p><i>¡Tenemos excelentes noticias! Su referencia en SERFIGSA fue todo un éxito ¡</i></p> <p><i>Queremos celebrar con usted, ya que ahora está participando en la rifa de premios exclusivos.</i></p> <p><i>Si tiene alguna pregunta o necesita más información, estamos aquí para ayudarle. ¡Gracias por confiar en SERFIGSA!</i></p> <p>SMS</p> <p><i>¡Saludos Sr(a) [Apellido]! ¡Buena noticia! Tu referencia en SERFIGSA fue un éxito. ¡Estás en la rifa de premios exclusivos! Gracias por confiar en SERFIGSA.</i></p>	<p>Vía WhatsApp</p> <p><i>¡Hola Sr(a) [Apellido]!</i></p> <p><i>Queremos informarle que, lamentablemente, la referencia en esta ocasión no fue exitosa. ¡Pero no se preocupe!</i></p> <p><i>Le animamos a seguir refiriendo a amigos y familiares, porque cada referencia cuenta para ganar muchos premios.</i></p> <p><i>Si tiene alguna pregunta, estamos aquí para ayudarle.</i></p> <p>SMS</p> <p><i>¡Saludos Sr(a) [Apellido]! Lamentamos decirle que la referencia no fue exitosa esta vez. ¡Pero no se preocupe! Sigue refiriendo para ganar más premios. ¿Dudas? Estamos aquí para ayudarle. ¡Gracias por su participación!</i></p>


	Reglamento y Procedimiento de la Campaña Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

7. Premiación por Sucursal:

- 7.1. Se seleccionarán 4 ganadores por cada sucursal mediante un sorteo realizado por una tómbola electrónica supervisada por un notario público, la gerencia de negocios y atención al cliente desde Casa Matriz.
- 7.2. Se establecerá un premio especial para el participante que haya realizado el mayor número de referencias exitosas a nivel nacional. En caso de empate, se tomarán en cuenta el número total de referencias sean exitosas o denegadas.
- 7.3. La determinación de los ganadores se llevará a cabo al finalizar el periodo de vigencia de la campaña.
- 7.4. La coordinación y entrega de premios comenzarán el 22 de abril de 2023 y durarán una semana.
- 7.5. Cada sucursal tendrá asignados \$200 dólares para la compra individual de electrodomésticos.
- 7.6. Los ganadores deberán reclamar su premio en la sucursal correspondiente, presentando su cédula de identidad. En casos excepcionales, se permitirá la entrega a un tercero designado previa aprobación del Vicegerente General.

8. Premios

- 8.1. Los premios serán electrodomésticos que tendrán un valor aproximado de 35 a 50 dólares.
- 8.2. Se dará un premio al cliente A que más referido exitosos brinde, con un valor de 80 a 100 dólares.
- 8.3. En caso de no existir ganadores en una sucursal, se extenderá el periodo de campaña.

	Reglamento y Procedimiento de la Campaña Recomiéndanos y Gana con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

8.4. Medios de divulgación

8.4.1. La institución dará a conocer el Reglamento de la promoción a través de los siguientes medios:

- Página Web Institucional <http://www.serfigsa.com.ni/home>
- Oficina de Atención al Cliente de las sucursales.
- Promoción directa.
- Redes sociales.

9. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia de Negocios	Vicegerencia General	Vicegerencia General
Fecha: 09/11/2023	Fecha: 07/02/24	Fecha: 13/02/24

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	13/02/2024	Aprobación del documento