

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
PROMOCIÓN MES DE LAS MADRES**

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 03/05/2024

Vigencia: 03 de mayo de 2024 al 27 de mayo 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
6.	REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN	3
7.	APROBACIÓN.....	5
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	5

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción del mes de las madres.

2. OBJETIVO

2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción del mes de las madres.

3. ALCANCE

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

4. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

4.1 Ley. No. 842 Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.

4.2 Norma sobre Protección y Atención al Usuario.

4.3 Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Vicegerencia General

5.1.1 Revisar y aprobar el Reglamento de la promoción.

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 promoción.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción del mes de las madres.	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

5.4 Atención al Usuario

- 5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción del mes de las madres.
- 5.4.2 Garantizar la divulgación del reglamento.

6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN

6.1 Público Meta

- 6.1.1 Mujeres que adquieran un crédito por primera vez con SERFIGSA, en el periodo de la promoción.
- 6.1.2 Clientes mujeres recurrentes que adquieran crédito con SERFIGSA, en el periodo de la promoción.

6.2 Duración y vigencia de la promoción

- 6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el 3 de mayo al 27 de mayo del 2024.

6.3 Sucursales que aplican

- 6.3.1 La promoción del mes de las madres aplica para todas las Sucursales de SERFIGSA.

6.4 Sorteo:

- 6.4.1 Los premios serán dos canastas básicas por sucursal con un valor de C\$2,000 córdobas cada una. Se tomará la ventanilla de Casa Matriz como sucursal independiente.
- 6.4.2 Los ganadores serán dados a conocer por el personal de la sucursal a través de los medios de divulgación correspondientes: llamadas telefónicas, mensajes de texto.
- 6.4.3 La realización del sorteo será el lunes 27 de mayo de 2024.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción del mes de las madres.	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

6.5 Dinámica de la promoción

- 6.5.1 La institución realizará el sorteo en la aplicación de App Sorteos, desde Casa Matriz.
- 6.5.2 Para dar Fe Pública de los resultados, el sorteo será realizado en presencia de un Notario Público.
- 6.5.3 Se premiará a 2 cliente por sucursal: Uno de la lista de clientes nuevos y el otro de clientes recurrente que adquieran refinanciamiento.
- 6.5.4 Los empleados de la sucursal procederán a contactar a los ganadores.
- 6.5.5 La entrega de premios se realizará del 27 a 31 de mayo de 2024.
- 6.5.6 Para reclamar el premio, el cliente deberá presentarse a la sucursal correspondiente en el horario que le sea establecido, con su cédula de identidad Vigente.

6.6 Restricciones

- 6.6.1 No aplican al sorteo colaboradores de SERFIGSA.
- 6.6.2 No aplican al sorteo proveedores de servicio de la institución.
- 6.6.3 Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 6 meses.
- 6.6.4 Los clientes que al momento de la premiación se encuentren calificación B, C o D.
- 6.6.5 Los premios únicamente serán entregados al ganador, en caso de que no pueda presentarse, se entregará a un tercero designado previa aprobación del Vicegerente General.

6.7 Medios de divulgación

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción del mes de las madres.	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

6.7.1 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.

6.8 Reclamo

6.8.1 El ganador tendrá 10 días hábiles posterior a la fecha de entrega establecida para retirar el premio.

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Marketing	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 30/04/2024	Fecha: 30/04/2024	Fecha: 03/05/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	03/05/2024	Aprobación del documento