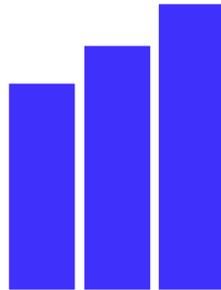


SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



SERFIGSA
Caminando al Desarrollo

**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
ENCUESTA “OPINA Y GANA”**

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 21/05/2024

Vigencia: 21 de mayo de 2024 al 01 de julio 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

	Reglamento y Procedimiento de la encuesta “Opina y Gana”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la encuesta “Opina y Gana”

2. OBJETIVO

2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la encuesta.

3. ALCANCE

3.1 Aplica para el personal que participa en el proceso de encuesta.

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.

5.2.2 Divulgación y medición de resultados.

	Reglamento y Procedimiento de la encuesta “Opina y Gana”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

5.3 Atención al Usuario

5.3.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento de la encuesta.

6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN

6.1 Público Meta

6.1.1 Personas naturales mayores de 18 años, que cuenten con cédula de identidad vigente.

6.2 Duración y vigencia de la promoción

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el 21 de mayo al 30 de junio del 2024.

6.3 Sorteo:

6.3.1 Los premios serán 5 gift card con un valor de C\$1,465 córdobas cada una o su equivalente en dólares.

6.3.2 Los ganadores serán dados a conocer por el área de negocios, a través de los medios de divulgación correspondientes: llamadas telefónicas, mensajes de texto.

6.3.3 La realización del sorteo será el lunes 01 de julio de 2024.

6.4 Dinámica de la rifa

6.4.1 Las personas naturales que accedan al link: [Encuesta ¿Qué piensas sobre los préstamos?](#), deberán responder adecuadamente, completar sus datos personales y número telefónicos de contacto, como requisito indispensable para poder participar en la presente rifa.

6.4.2 El enlace de la encuesta será divulgado mediante la plataforma de Facebook y grupos de interés de esta.

	Reglamento y Procedimiento de la encuesta “Opina y Gana”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

6.4.3 La institución SERFIGSA realizará el sorteo en la aplicación de App Sorteos, desde las oficinas de Casa Matriz.

6.4.4 Para dar Fe Pública de los resultados, el sorteo será realizado en presencia de un Notario Público.

6.4.5 Se premiará a 5 participantes, en base al listado de llenado de encuesta.

6.4.6 La entrega de premios se realizará en la primera semana de Julio.

6.4.7 Para reclamar el premio, el cliente deberá presentarse a la sucursal correspondiente en el horario que le sea establecido, con su cédula de identidad.

6.5 Restricciones

6.5.1 No aplican al sorteo colaboradores de SERFIGSA. Así como los parientes de éstos, comprendidos dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, cónyuges o pareja en unión de hecho estable.

6.5.2 No aplican al sorteo proveedores de servicio de la institución.

6.5.3 Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 6 meses.

6.5.4 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.

6.6 Medios de divulgación

6.6.1 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.

	Reglamento y Procedimiento de la encuesta “Opina y Gana”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

- Redes sociales.

6.7 Reclamo

6.7.1 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: 16/05/2024	Fecha: 17/05/2024	Fecha: 20/05/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	20/05/2024	Aprobación del documento