

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
PROMOCIÓN RECOMIENDA, GIRA Y GANA**

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 02/10/2024

Vigencia: 02 de octubre de 2024 al 30 de noviembre 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	6
8. CONTROL DE CAMBIOS.....	6



1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción Recomienda, Gira y Gana.

2. OBJETIVO

2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción Recomienda, Gira y Gana.

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 Usuarías.

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.

5.4 Atención al Usuario

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción
Recomienda, Gira y Gana.

5.4.2 Garantizar la divulgación del reglamento.

6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN

6.1 Público Meta

6.1.1 Clientes activos, calificación A, que recomienden a una persona que aplique al crédito.

6.1.2 Clientes inactivos, que fueron calificación A, que recomienden a una persona que aplique al crédito.

6.2 Duración y vigencia de la promoción

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el 02 de octubre de 2024 al 31 de noviembre de 2024.

6.3 Sucursales que aplican

6.3.1 Aplica todas las sucursales.

6.4 Sorteo:

6.4.1 El ganador llegará a la sucursal en la fecha y hora que se le indique y tendrá una oportunidad de girar la SERFI Ruleta, en lo cual podrá ganar: Serfi Sorpresa (electrodomésticos); Serfi Regalo (tazas, delantales, termos, bolsos, sombrillas); premio en efectivo (C\$1,000).



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.

6.5 Dinámica de la promoción

6.5.1 Proceso de referencia: Durante el proceso de vigencia, los clientes podrán referir a un prospecto (sea amigo, vecino, familiar u otro) que adquiera un crédito con SERFIGSA, si la referencia es exitosa, ya esta participando.

6.5.2 La institución realizará el sorteo de los participantes a través de la aplicación App sorteos; se citará a los participantes elegidos en sucursal correspondiente.

6.5.3 El jefe de operaciones indicará al participante el día y hora que tendrán que asistir, para realizar la premiación en vivo.

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

6.5.5 Se premiarán a 6 clientes por sucursal. La premiación se realizará de manera dividida: 3 clientes por sucursal en el mes de octubre y 3 en el mes de noviembre. Premiando un total de 48 clientes.

6.5.6 La realización del sorteo será distribuida en dos meses, de la siguiente manera:

Premiación de participantes del mes de octubre

- 17/10/2024- Bolonia y Rubenia
- 18/10/2024- Masaya, Rivas y Jinotepe
- 2/11/2024- Matagalpa y Estelí
- 4/11/2024- Chinandega



Premiación de participantes del mes de noviembre

- 15/11/2024- Bolonia y Rubenia
- 18/11/2024- Masaya, Rivas y Jinotepe
- 2/12/2024- Matagalpa y Estelí
- 4/12/2024- Chinandega

Estas fechas están sujetas a referencias recibidas por cada sucursal, las fechas pueden reprogramarse.

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

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 que no pueda asistir en la primera ronda de premiación será citado en la segunda fecha de sorteo.

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Marketing	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 01/10/2024	Fecha: 01/10/2024	Fecha: 01/10/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	01/10/2024	Aprobación del documento