

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



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

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 22/11/2024


Vigencia: 22 de noviembre de 2024 al 30 de noviembre de 2024

Área de Aplicación: Atención al Usuario



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	2
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.

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

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

6.1.1 Clientes activos de SERFIGSA

6.2 Duración y vigencia de la promoción

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el 22 de noviembre al 30 de noviembre de 2024.

6.3 Sorteo:

6.3.1 Los premios serán 5 premios sorpresas (electrodomésticos)

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

6.3.3 La realización del sorteo será el lunes 02 de diciembre de 2024.

6.4 Dinámica de la rifa

6.4.1 Los clientes activos de SERFIGSA que respondan la [encuesta de satisfacción](#) a través de WhatsApp, correo o llamada telefónica, podrán participar en la promoción.

6.4.2 El enlace de la encuesta será divulgado mediante la plataforma de WhatsApp, correo electrónico o mediante llamada telefónica.

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 diciembre de 2024.

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 vigente.

6.5 Restricciones

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


- 6.5.1 No aplican al sorteo empleados 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.
 - 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.
- 6.7.2** Aceptación de términos y condiciones
- 6.7.3** La participación en el sorteo implica la total aceptación de los presentes términos y condiciones. Al participar, los clientes confirman que han leído, entendido y aceptado sin reservas las reglas establecidas por SERFIGSA para esta promoción.
- 6.7.4** Se expresa y aclara que SERFIGSA no será responsable por cualquier postergación o cancelación de la Promoción, cuando las circunstancias que originen tal hecho resulten ajenas a la voluntad de SERFIGSA, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor, dado que todos los participantes en la Promoción, por el sólo hecho de participar en ella, reconocen expresamente la limitación a tal responsabilidad,

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

renunciando a efectuar a SERFIGSA cualquier reclamo fundado en dichas circunstancias.

6.7.5 Los Clientes Participantes en la Promoción que resulten ganadores y acepten el Premio, expresamente autorizan a SERFIGSA para utilizar sus nombres, fotografía y/o voces en cualquier tipo de publicidad y/o publicación sobre la Promoción en cualquier medio de comunicación, incluido internet o cualquier medio de la naturaleza que sea, a discreción de SERFIGSA, sin recibir ningún tipo de compensación.

6.7.6 Los clientes participantes renuncian a cualquier reclamación o acción legal contra SERFIGSA relacionada con esta promoción, aceptando que cualquier controversia será resuelta bajo los términos aquí indicados y en conformidad con la legislación aplicable.

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Marketing	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 21/11/2024	Fecha: 21/11/2024	Fecha: 22/11/2024

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	--/11/2024	Aprobación del documento