

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
PROMOCIÓN “NAVIDAD Y AÑO NUEVO CON
SERFIGSA”**


NG-RG-RPNAS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 17/12/2021


Vigencia: 01 al 31 de diciembre 2021

Área de Aplicación: Negocios

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Año nuevo con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

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 “AÑO NUEVO CON SERFIGSA”.....	3
7. APROBACIÓN.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS	5

	<p>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Año nuevo con SERFIGSA</p>	<p>Código: NG-RG-RPANS-V001</p> <hr/> <p>Versión: 001</p>
--	--	---

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “Navidad y Año nuevo con SERFIGSA”.

2. OBJETIVO

- 2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción “Navidad y Año nuevo con SERFIGSA”.

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 Usuaris.
- 4.2 Norma sobre Protección y Atención al Usuario.
- 4.3 Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerencia 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 Año nuevo con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

5.4 **Atencion al Usuario**

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción “Navidad y Año nuevo con SERFIGSA”.

6. **REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “NAVIDAD Y AÑO NUEVO CON SERFIGSA”**

6.1 **Público Meta**

6.1.1 Clientes activos de SERFIGSA.

6.1.2 Usuarios que sigan las redes sociales de la institución.

6.2 **Duración y vigencia de la promoción**

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el primero al treinta y uno de diciembre del 2021.

6.3 **Sucursales que aplican**

6.3.1 La promoción “Navidad y Año nuevo con SERFIGSA” aplica para todas las Sucursales de SERFIGSA.

6.4 **Sorteo:**


6.4.1 Los premios serán dados a conocer por el personal de la sucursal a través de los medios de divulgación correspondientes.

6.4.2 La realización del sorteo será el 04/01/2022.

6.5 **Dinámica de la promoción**

6.5.1 Participan en la promoción los clientes con créditos activos que al 31/12/2021 tengan al día el pago de todos sus préstamos con la institución.


6.5.1.1 Aplican clientes con desembolsos durante el mes de diciembre 2021.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Año nuevo con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

- 6.5.2 Participan usuarios que sigan la página de la institución y compartan la publicación promocional que la institución designe en sus redes sociales.
- 6.5.3 La institución realizará el sorteo mediante una tómbola electrónica desde Casa Matriz.
- 6.5.4 Para dar Fe Pública de los resultados, el sorteo será realizado en presencia de un Notario Público.
- 6.5.5 Se seleccionarán diez ganadores para los clientes con créditos activos y sin mora al 31/12/2021.
- 6.5.6 Se seleccionará un ganador entre los usuarios que sigan las redes sociales de la institución y compartan la publicación promocional.
- 6.5.7 La sucursal procederá a contactar a los ganadores.
- 6.5.8 La entrega de los premios se realizará a partir del día 07/01/2022.
- 6.5.9 Para reclamar el premio, el cliente deberá presentarse a la sucursal correspondiente en horario de oficina con su cédula de identidad.

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 premios únicamente serán entregados al ganador, en caso de que no pueda presentarse, se entregará a un tercero designado previa aprobación de la instancia correspondiente.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Año nuevo con SERFIGSA	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

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 tendrá 15 días hábiles posterior a la fecha de entrega establecida para retirar el premio.

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia de Negocios	Gerencia General	Gerencia General
Fecha: 01/12/2021	Fecha: 15/12/2021	Fecha: 15/12/2021

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	15/12/2021	Aprobación del documento