

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

DISPOSICIONES GENERALES.

El plan de reconocimientos de Experiencia al cliente e Innovación es un plan que aplica para los clientes y potenciales clientes de BCR Corredora de Seguros que participen en las diferentes actividades que la corredora realiza para mejorar la experiencia al cliente.

Los clientes y potenciales clientes que deseen participar lo hacen en el entendido que aceptan y se someten a las condiciones, limitaciones y modificaciones que se detallan en este documento.

El otorgamiento de los reconocimientos está condicionado al cumplimiento de lo dispuesto en este documento.

BCR Corredora de Seguros se reserva el derecho de negar los reconocimientos a aquel participante que directa o indirectamente incumpla los términos y condiciones aquí establecidos.

DEFINICIONES.

- **ORGANIZADOR:** es el nombre que recibe BCR Corredora de Seguros.
- **BCR:** Banco de Costa Rica.
- **PARTICIPANTES:** personas físicas o jurídicas, mayores a 18 años, que participen de alguna de las actividades mencionadas en este reglamento.
- **RECONOCIMIENTO:** es el premio establecido para las diferentes actividades.
- **GANADOR SUPLENTE:** Es la persona que toma el puesto del PARTICIPANTE GANADOR, en caso de que este no cumpla con requisitos de este reglamento.

1. OBJETO DEL PLAN.

El objetivo de este plan es promover la participación de los clientes y potenciales clientes de BCR Corredora de Seguros en las diferentes actividades que promueven la innovación y experiencia al cliente.

2. PARTICIPANTES.

Serán beneficiarios del plan los clientes y potenciales clientes de BCR Corredora de Seguros que participen en las actividades de experiencia al cliente e innovación, establecidas en el presente documento.

Los mismos podrán ser convocados por BCR Corredora de Seguros o por participación voluntaria en encuestas a través de los diferentes canales digitales que ofrece la Corredora.

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

3. FORMA DE PARTICIPAR Y PREMIO.

A continuación, detallamos las actividades que se incluyen dentro de este plan de reconocimientos:

- a) **Grupos focales o de consulta:** Participación activa en grupos focales, estos pueden ser bajo la modalidad presencial o virtual.
- b) **Entrevistas:** Participación activa en entrevistas, estas entrevistas pueden ser bajo la modalidad presencial o virtual.
- c) **Encuestas en tiempo real o periódicas:** Encuestas vía correo electrónico, página web o App u otro medio electrónico definido por la Corredora según la necesidad.

Para el Comparador de Seguros Galilei, serán participantes los usuarios que emitan un seguro, ya sea a nombre propio o a nombre de terceros y completen la encuesta de satisfacción del uso de la página.

4. RECONOCIMIENTOS:

a. Tarjetas de regalo:

Este reconocimiento se basa en dar una tarjeta de regalo de un comercio a nivel nacional por un valor de €15.000 a €25.000 que será definido de acuerdo con la cantidad de participantes y la actividad realizada.

b. Servicio de Asistencias gratuita:

Este reconocimiento consiste en brindar una asistencia dental, asistencia de viajes, asistencia al hogar u otra asistencia, por un tiempo limitado según se defina de acuerdo con el costo y características de esta. El costo de la asistencia no debe superar los €5.000 por mes.

c. Un seguro autoexpedible gratis por un plazo limitado de tiempo.

Este reconocimiento consiste en brindar al cliente, un seguro autoexpedible comercializado por Banco BCR o BCR Corredora de Seguros, por un período de un año, máximo, cuyo valor no supere los €5.000 por mes.

d. Artículos promocionales de la marca BCR Corredora de Seguros.

Este reconocimiento consiste en brindar a los clientes objetos como vasos, tazas, libretas, paraguas u otros artículos que promocionen la marca BCR Corredora de Seguros.

El reconocimiento será elegido por el organizador.

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

5. PLAZO DEL PLAN

El plan contempla las actividades y participaciones durante el año calendario. Hasta que BCR Corredora de Seguros desee, a su mejor criterio, mantenerlo vigente.

6. ACTIVIDADES PERMANENTES E INCENTIVOS

Actividad	Detalle	Incentivo
Encuesta en tiempo real	Se realizará la rifa del siguiente reconocimiento entre los clientes que participen en las encuestas establecidas en el modelo de voz de cliente de BCR Corredora de Seguros	Para esta actividad, se podrán realizar: 1 rifa anual donde se seleccionará a 10 ganadores de los artículos mencionados en el punto 4 del presente documento.
Encuesta periódica	Se realizará la rifa del siguiente reconocimiento entre los clientes que participen en las encuestas establecidas en el modelo de voz de cliente de BCR Corredora de Seguros	1 rifa semestral donde se seleccionará a 5 ganadores de los artículos mencionados en el punto 4 del presente documento.
Grupos focales o Focus Group	Cada cliente que participe activamente ya sea presencial o virtual recibirá el reconocimiento de:	1 tarjeta de regalo para cada participante
Entrevista	Cada persona que participe activamente en la entrevista recibirá el reconocimiento de:	1 tarjeta de regalo por participante.

El reconocimiento será elegido por el organizador.

7. CONDICIONES Y LIMITACIONES.

Los clientes que sean potenciales acreedores se validarán de la siguiente forma:

Participación (activa) en los Grupos focales o Focus Group: los clientes deben completar el formulario de asistencia que se indique al final de la sesión, este puede ser físico o a través de un formulario virtual.

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

En caso de que la modalidad sea virtual, el participante debe tener la cámara encendida, participar activamente contestando preguntas, brindando aportes y comentarios por todo el período de la sesión.

En caso de que sea presencial, el cliente debe permanecer todo el tiempo de la sesión, poniendo especial atención a la sesión y participando activamente en ella.

Participación (activa) en entrevistas: vía telefónica, presencial o virtual: los clientes deberán completar un formulario de asistencia, físico o a través de un formulario virtual.

Participación en las encuestas (Voz del cliente): encuestas en tiempo real y periódicas, los clientes deben completar toda la encuesta remitida por BCR Corredora de Seguros. Únicamente se tomará como válidas, las encuestas completas en su totalidad.

Las personas que no hayan cumplido con las condiciones establecidas en el reglamento no podrán recibir el reconocimiento.

Para todos los efectos, BCR Corredora de Seguros ha escogido el reconocimiento con las condiciones, y características descritas en estas condiciones, a las cuales deberán adherirse los favorecidos, por lo que es claro que el mismo debe ser aceptado sin reserva de ningún tipo

Los favorecidos serán declarados personas acreedoras siempre y cuando acepten el reconocimiento según las características indicadas en estas condiciones, de no estar de acuerdo, se considerará rechazado en su totalidad.

El reconocimiento es intransferible, no negociable, ni canjeable por otros bienes o servicios, ni efectivo y será acreditado a la persona que cumpla con las condiciones establecidas en el presente documento.

8. SORTEO Y RECLAMO DE PREMIOS.

El sorteo se llevará a cabo en las oficinas del Organizador o mediante alguna plataforma digital en la fecha indicada, el sistema computarizado diseñado para tal efecto asignará a los participantes, una acción electrónica por la encuesta realizada y el sistema seleccionará las acciones electrónicas ganadoras al azar.

Una vez seleccionadas las acciones asignadas a los participantes, se considerarán como ganadores potenciales. Se convertirán en ganadores finales o definitivos, una vez que el

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

Organizador corrobore el cumplimiento de las condiciones y requisitos de la Promoción y sus datos personales. Ninguna participación deberá considerarse como ganadora hasta tanto no se verifique la elegibilidad de los participantes y el cumplimiento de los demás requisitos de este Reglamento.

Para el sorteo el Organizador elegirá a los ganadores según la cantidad definida en el punto 6 del presente documento y a 3 (tres) suplentes.

El orden de las suplencias será el mismo en que fueron seleccionados y los nombres de los suplentes no se harán público a menos que sea necesario darles el premio.

Luego de la validación de datos, los ganadores serán contactados por el Organizador según los datos que se tengan en los sistemas de la Corredora. El Organizador realizará un máximo de tres intentos de localizar a cada ganador mediante su dirección electrónica, o número telefónico, uno cada 24 horas. Si después de tres intentos, no fuere posible localizar a algún ganador, éste perderá su derecho al premio y se contactará al ganador suplente que por turno corresponda.

Para reclamar efectivamente los premios, los ganadores deberán firmar el documento de aceptación del premio de forma física o digital, junto con una copia, escaneo o fotografía de su documento de identidad nacional o extranjero, así como cumplir con los requisitos estipulados en este Reglamento.

Si un participante seleccionado se negare a firmar el documento de aceptación del premio y liberación de responsabilidad que para estos efectos se confeccionará, o si de cualquier manera incumple este Reglamento, se entenderá que renuncia a su premio y se contactará al ganador suplente.

9. GANADORES SUPLENTES.

En caso de que el Organizador no consiguiera contactar a los ganadores a través de los medios que tenga en sus sistemas, o bien, si los ganadores no recibieran el premio dentro los cinco (5) días posteriores a la primera comunicación recibida por parte del Organizador, no cumplieran con los requisitos y restricciones del presente reglamento, se procederá a contactar a los suplentes, en el mismo orden que hayan sido seleccionados en el sorteo.

Los suplentes deberán acatar todos los puntos de este reglamento para poder ser ganadores. Si el primer ganador suplente fallare en cumplir con los requisitos y plazos anteriormente descritos, se procederá a contactar al segundo ganador suplente, y así sucesivamente hasta que uno de los suplentes cumpla con los requisitos y sea declarado Ganador definitivo.

10. ANUNCIO DE LOS GANADORES.

Los ganadores de la promoción se anunciarán al público a través de la página de BCR

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

Corredora de Seguros, ubicada en www.bancobcr.com, el 25 de febrero de cada año. No obstante, el Organizador podrá cambiar la fecha de anuncio de los ganadores.

11. PERIODO DE ENTREGA DE LOS RECONOCIMIENTOS.

- a) *Tarjetas de regalo:* Se darán dentro de la quincena siguiente a la realización de la actividad.

Para clientes que se encuentren en zonas fuera del área metropolitana, el período de entrega será de 15 a 22 días, en la oficina comercial más cercana, establecida por el cliente en la lista de asistencia.

- b) *Asistencia:* BCR Corredora de Seguros podrá brindar el certificado de la asistencia dentro de los posteriores 30 días de haberse comprobado la participación del cliente o potencial cliente en la actividad convocada.
- c) *Seguros Autoexpedibles:* BCR Corredora de Seguros podrá brindar el certificado de la póliza dentro de los posteriores 30 días de haberse comprobado la participación del cliente o potencial cliente en la actividad convocada.

12. ENTREGA DE RECONOCIMIENTOS.

La entrega para clientes que se encuentren dentro del área metropolitana, será a través de mensajería interna o presencial, según el tipo de sesión o actividad realizada.

La entrega de reconocimientos para clientes fuera del área metropolitana será enviada a la Oficina Comercial para que proceda con la entrega al cliente.

El retiro del premio debe ser personal, o a través de un apoderado que el cliente designe a través de carta formal y copia de la cédula.

Los certificados de pólizas Autoexpedibles o servicio de asistencias, será enviado al correo electrónico brindado por el cliente, en el formulario de asistencia.

13. REQUISITOS Y OBLIGACIONES DE LOS GANADORES.

- a) Aceptar las condiciones que se establezcan dentro de estas condiciones
- b) Haber cumplido con los requisitos para obtener el reconocimiento.
- c) Aceptar las variaciones que eventualmente la Corredora como BCR Corredora de Seguros llegue a efectuar a este documento.

14. OBLIGACIONES DEL ORGANIZADOR.

BCR Corredora de Seguros tiene las siguientes obligaciones dentro de este plan:

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

a) Garantizar la entrega de los reconocimientos a los participantes en las actividades establecidas.

b) Validar la información de los acreedores del reconocimiento, según el punto 5 de este documento.

c) Velar por el cumplimiento de todas las condiciones estipuladas en el presente documento por parte de todos los participantes con el fin de evitar cualquier malentendido, fraude o incumplimiento.

15. MODIFICACIÓN A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El Organizador podrá modificar el presente documento cuando lo estime conveniente, a fin de ajustarlo a los requerimientos que surjan en el inicio y desarrollo del plan.

16. SUSPENSIÓN DE LA PROMOCIÓN.

El Organizador se reserva el derecho de suspender o terminar temporal o definitivamente la Promoción, en caso de comprobarse la existencia de asignación o reclamo de los premios en forma fraudulenta, así como en casos de fallas técnicas, o cualquier otro evento fuera del control razonable del Organizador que pueda afectar el desarrollo de la Promoción.

17. CONTACTOS.

Para más información sobre este reglamento puede contactarnos a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: experienciaseguros@bancobcr.com.
- Teléfono: 2211-1111 extensión 12319.
- WhatsApp: 8785-1111.

BCR Corredora de Seguros podrá modificar este documento cuando lo estime conveniente, a fin de ajustarlo a los requerimientos que surjan en el inicio y desarrollo del plan.

18. ACEPTACIÓN PARA EL SUMINISTRO DE DATOS

El cliente que desee participar, deberá aceptar y dar su consentimiento en forma expresa para que todos los datos personales que ha suministrado directa o indirectamente para la contratación de alguno de los servicios que tiene con BCR Corredora de Seguros, así como en este plan y aquellos a los que BCR Corredora de Seguros llegue a tener acceso para su implementación provenientes de diversas fuentes tales como, consultas, operaciones,

TÉRMINOS Y CONDICIONES
Plan de Reconocimientos para clientes que participen
en actividades de Experiencia del cliente e Innovación
en BCR Corredora de Seguros

transacciones, contratación de productos y servicios, procesos administrativos o judiciales, sean almacenados y procesados directamente por el Banco de Costa Rica y sus Subsidiarias o por terceros contratados por éstos, para ser incluidos en los sistemas o bases de datos del Conglomerado BCR.

Con dicha participación también, estará declarando conocer y aceptar: a) que tales datos e información serán utilizados con el fin de seguir manteniendo y gestionando cualquier relación contractual existente con BCR Corredora de Seguros y la que surja en virtud de este plan; b) que dichos datos puedan ser utilizados a efecto de darle a conocer y ofrecerle cualquiera de los servicios financieros y afines a las actividades desarrolladas por el Conglomerado BCR, c) que su información personal relacionada con cualquiera de estos servicios podrá ser suministrada y compartida con otras entidades autorizadas y reguladas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Superintendencia General de Valores, Superintendencia de Pensiones, Superintendencia General de Seguros, o el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. Finalmente, al adherirse a este plan estará reconociendo que se le advirtió y conoció de su derecho de acceso y rectificación respecto de sus datos personales en los términos previstos en la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales No.8968, y que puede ejercitar estos derechos por escrito mediante carta acompañada de copia del documento de identidad y dirigida a BCR Corredora de Seguros.

En caso de no estar de acuerdo con el párrafo anterior queda excluido y sin posibilidad alguna de poder participar de este plan.

19. DERECHOS DE IMAGEN.

Con el fin de dar veracidad al Plan de Reconocimientos, los ganadores darán el consentimiento de que su nombre, e imagen sean utilizados en medios publicitarios, publicaciones en redes sociales, bancobcr.com y en general en todo material de divulgación con fines promocionales que el Organizador desee hacer con relación al plan ya sea durante el plazo del plan o una vez vencido el mismo.

Derechos reservados 2023.

Prohibida su reproducción por cualquier medio.