

**SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.**



---

**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA  
PROMOCIÓN “ANIVERSARIO SERFIGSA”**

---


**NG-RG-RPNAS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 10/10/2022


Vigencia: Octubre 2022

Área de Aplicación: Negocios

	<b>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Aniversario SERFIGSA</b>	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001  <b>Versión:</b> 001
--	--	---

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>ALCANCE .....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS .....</b>	<b>2</b>
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>2</b>
<b>6.</b>	<b>REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “ANIVERSARIO SERFIGSA” .....</b>	<b>3</b>
<b>7.</b>	<b>APROBACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>8.</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>5</b>

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Aniversario SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

## 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “Aniversario SERFIGSA”.

## 2. OBJETIVO

- 2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción “Aniversario 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 Usuarias.
- 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.

### 5.4 Atención al Usuario

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Aniversario SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción “Aniversario SERFIGSA”.

## **6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “ANIVERSARIO SERFIGSA”**

### **6.1 Público Meta**

6.1.1 Clientes que adquieran crédito con la institución.

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 octubre del 2022.

### **6.3 Sucursales que aplican**

6.3.1 La promoción “Aniversario SERFIGSA” aplica para todas las Sucursales.

### **6.4 Sorteo:**

6.4.1 Dos televisores.

6.4.2 Ocho smartphone.

6.4.3 La realización del sorteo será el 04/11/2022.


### **6.5 Dinámica de la promoción**

6.5.1 Participan en la promoción:

6.5.1.1 Clientes que adquieran créditos en el mes de Octubre 2022.

6.5.1.2 Usuarios que sigan la página de la institución y compartan la publicación promocional que la institución designe en sus redes sociales.

6.5.2 La institución realizará el sorteo mediante una tómbola electrónica desde Casa Matriz.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Aniversario SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

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

6.5.4 Se seleccionarán ocho ganadores de las siete sucursales, dos televisores y seis smartphone.

6.5.5 Se seleccionarán dos ganadores de las redes sociales, dos smartphone.

6.5.6 Cada sucursal procederá a contactar a los ganadores.

6.5.7 La entrega de los premios se realizará a partir del día 08/11/2022.

6.5.8 El ganador tendrá 15 días hábiles posterior a la fecha de entrega establecida para retirar el premio, en caso contrario no podrá ser reclamado.

6.5.9 Para reclamar el premio, el cliente deberá presentarse a la sucursal correspondiente en horario de oficina con su cédula de identidad.

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

## 6.6 Restricciones

6.6.1 No aplican al sorteo empleados 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.

## 6.7 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.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Aniversario SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

- Promoción directa.
- Redes sociales.

## 6.8 Reclamo

6.8.1 Para quejas o reclamos relacionados con la promoción el usuario podrá hacer uso de los canales que la institución tiene definidos para este fin.

## 7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia de Negocios	Gerencia General	Gerencia General
<b>Fecha:</b> 10/10/2022	<b>Fecha:</b> 10/10/2022	<b>Fecha:</b> 10/10/2022

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	10/10/2022	Aprobación del documento