

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



---

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

---


**NG-RG-RPNSS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 02/05/2023


Vigencia: 01 al 27 de mayo 2023

Área de Aplicación: Negocios

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

## ÍNDICE

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

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

## 1. INTRODUCCIÓN

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

## 2. OBJETIVO

- 2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción “Supermamá 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 Supermamá SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG- RPNSS -V001
		<b>Versión:</b> 001

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

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

### **6.1 Público Meta**

6.1.1 Clientes que adquieran créditos con la institución.

6.1.2 Usuarios que sigan en Facebook a 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 veintisiete de mayo del 2023.

### **6.3 Sucursales que aplican**

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

### **6.4 Sorteo:**

6.4.1 Los premios serán los siguientes:


6.4.1.1 Veintiún tarjetas de regalos de U\$50 dólares americanos para clientes que adquieran sus créditos en el periodo de vigencia, tres por cada sucursal.

6.4.1.2 Una tarjeta de regalo de U\$50 dólares americanos para la comunidad de Facebook.

6.4.2 La realización del sorteo será el 29/05/2023.

### **6.5 Dinámica de la promoción**

6.5.1 Aplican los clientes que adquieran su crédito con SERFIGSA en el periodo de vigencia.

	<b>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Supermamá SERFIGSA</b>	<b>Código:</b> NG-RG- RPNSS -V001
		<b>Versión:</b> 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 cada sucursal.

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

6.5.5 La sucursal procederá a contactar a los ganadores.

6.5.6 La entrega de los premios se realizará a partir del día 29/05/2023.

6.5.7 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 empleados de SERFIGSA.

6.6.2 No aplican al sorteo proveedores de servicios 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 del Gerente 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.

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

- 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
<b>Fecha:</b> 26/04/2023	<b>Fecha:</b> 28/04/2023	<b>Fecha:</b> 29/04/2023

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	29/04/2023	Aprobación del documento