

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



---

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

---

**NG-RG-RPNSS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 17/11/2023

Vigencia: 17 de Noviembre al 27 de Diciembre 2023

Área de Aplicación: Negocios

	<b>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Navidad con SERFIGSA</b>	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-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 “NAVIDAD CON 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 Navidad con 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 “Navidad con SERFIGSA”.

## 2. OBJETIVO

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

## 3. ALCANCE

- 3.1 Aplica a usuarios que participen en el proceso de la promoción de acuerdo a las condiciones del presente reglamento.

## 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 usuarios la promoción.

	<p style="text-align: center;">Reglamento y Procedimiento de la Promoción Navidad con SERFIGSA</p>	<p><b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001</p>
		<p><b>Versión:</b> 001</p>

## 5.4 Atención al Usuario

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento de la promoción “Navidad con SERFIGSA”.

## 6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “NAVIDAD CON SERFIGSA”

### 6.1 Público Meta

6.1.1 Clientes recurrentes con clasificación A que hayan adquirido créditos con SERFIGSA.

6.1.2 Clientes inactivos con clasificación A que renueven sus créditos con SERFIGSA del primero de noviembre al veintisiete de diciembre.

6.1.3 Clientes que se pongan al día con sus cuotas pendientes al día veintisiete de diciembre 2023.

### 6.2 Duración y vigencia de la promoción

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el diecisiete de noviembre al veintisiete de diciembre del 2023.

### 6.3 Sucursales que aplican

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

### 6.4 Sorteo:

6.4.1 Los premios que serán tres gift cards por sucursal en total veintiún gift cards con un valor de U\$ 100 cada una serán dados a conocer por el personal de la sucursal a través de los medios de divulgación correspondientes: llamadas telefónicas, mensajes de texto.

6.4.2 La realización del sorteo será el día veintisiete de diciembre del 2023.

### 6.5 Dinámica de la promoción

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

6.6 Aplican los clientes que contraten créditos con SERFIGSA en el período de la promoción.

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

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

6.6.3 Se premiarán a 3 clientes por sucursal, uno por cada segmento del público meta.

6.6.4 Los empleados de la sucursal procederán a contactar a los ganadores.

6.6.5 La entrega de los premios se realizará a partir del día veintinueve de diciembre del 2023.

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

## 6.7 Restricciones

6.7.1 No aplican al sorteo empleados de SERFIGSA.

6.7.2 No aplican al sorteo proveedores de servicios de la institución.

6.7.3 Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 6 meses.

6.7.4 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.

## 6.8 Medios de divulgación

6.8.1 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 Navidad con SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

- Promoción directa.
- Redes sociales.

## 6.9 Reclamo

6.9.1 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> 09/11/2023	<b>Fecha:</b> 17/11/2023	<b>Fecha:</b> 17/11/2023

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	17/11/2023	Aprobación del documento