

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



---

**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA  
PROMOCIÓN “CRÉDITO SEGURO Y  
PREMIADO”**

---

**NG-RG-RPNSS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 05/08/2024

Vigencia: 05 de agosto de 2024 al 31 de agosto de 2024

Área de Aplicación: Negocios

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “Crédito seguro y premiado”	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

## ÍNDICE

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

## **1. INTRODUCCIÓN**

Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “Crédito Seguro y Premiado”

## **2. OBJETIVO**

Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción “Crédito Seguro y Premiado”

## **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 Usuarías.

**4.2** Norma sobre Protección y Atención al Usuario.

**4.3** Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **5.1 Vicegerencia 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.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “Crédito seguro y premiado”	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

### 5.3 Gerencias de Sucursal

5.3.1 Dar a conocer a equipo de trabajo de las sucursales la promoción, para su divulgación.

### 5.4 Atención al Usuario

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción “Crédito Seguro y Premiado”

5.4.2 Garantizar la divulgación del reglamento.

## 6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN

### 6.1 Público Meta

6.1.1 Personas naturales que adquieran un crédito con SERFIGSA y contraten productos de microseguros de Vida “Siempre Seguro” o Accidentes Personales “Ingreso Seguro”

6.1.2 Personas naturales que renueven su crédito con SERFIGSA y renueven productos de microseguros de Vida “Siempre Seguro” o Accidentes Personales “Ingreso Seguro”.

### 6.2 Duración y vigencia de la promoción

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el 2 de agosto al 31 de agosto de 2024.

### 6.3 Sucursales que aplican

6.3.1 La promoción Crédito seguro y premiado aplica para todas las Sucursales de SERFIGSA.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “Crédito seguro y premiado”	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

## 6.4 Sorteo:

- 6.4.1 Los premios serán 1 Smart TV 32”, marca Samsung; 1 Horno Microondas, marca Whirlpool; 2 Cafeteras, marca Black & Decker; 2 Licuadoras, marca Hamilton Beach.
- 6.4.2 Los ganadores serán dados a conocer por el personal de la sucursal a través de los medios de divulgación correspondientes: llamadas telefónicas, mensajes de texto.
- 6.4.3 La realización del sorteo será el lunes 2 de septiembre de 2024.

## 6.5 Dinámica de la promoción

- 6.5.1 La institución realizará el sorteo en la aplicación de App Sorteos, desde Casa Matriz.
- 6.5.2 Para dar Fe Pública de los resultados, el sorteo será realizado en presencia de un Notario Público.
- 6.5.3 Se escogerán 6 ganadores.
- 6.5.4 El jefe de operaciones de la sucursal procederá a contactar a los ganadores.
- 6.5.5 La entrega de premios se realizará del 3 a 9 de septiembre de 2024.
- 6.5.6 Para reclamar el premio, el cliente deberá presentarse a la sucursal correspondiente en el horario que le sea establecido, 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.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “Crédito seguro y premiado”	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

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 clientes que al momento de la premiación se encuentren calificación B, C o D.

6.6.5 Los premios únicamente serán entregados al ganador, en caso de que no pueda presentarse, se entregará a un tercero designado previa aprobación del Vicegerente 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.
- Redes sociales.

**6.8 Reclamo**

6.8.1 El ganador tendrá 10 días hábiles posterior a la fecha de entrega establecida para retirar el premio.

**7. APROBACIÓN**

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Marketing	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
<b>Fecha:</b> 01/08/2024	<b>Fecha:</b> 02/08/2024	<b>Fecha:</b> 02/08/2024

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “Crédito seguro y premiado”	<b>Código:</b> NG-RG-RPANS-V001
		<b>Versión:</b> 001

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	02/08/2024	Aprobación del documento