

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



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA  
PROMOCIÓN “CON TU CREDITO AL DIA, GANAS  
ESTA NAVIDAD”**

---

**NG-RG-RPNSS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 07/11/2024

Vigencia: 07 de noviembre de 2024 al 27 de diciembre de 2024

Área de Aplicación: Negocios



## ÍNDICE

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



## 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción Con tu crédito al día, gana esta Navidad

## 2. OBJETIVO

2.1. Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción Con tu crédito al día, gana esta Navidad

## 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. 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.

### 5.3. Gerencias de Sucursal

5.3.1. Dar a conocer a los clientes la promoción.

### 5.4. Atención al Usuario

5.4.1. Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción Recomendación, Gira y Gana.

5.4.2. Garantizar la divulgación del reglamento.



## **6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN**

### **6.1. Público Meta**

6.1.1. Clientes activos de SERFIGSA

### **6.2. Duración y vigencia de la promoción**

6.2.1. El período de vigencia de la promoción será desde el 07 de noviembre de 2024 al 27 de diciembre de 2024.

### **6.3. Sucursales que aplican**

6.3.1. Aplica todas las sucursales.

### **6.4. Sorteo**

6.4.1. El sorteo se realizará a través de Live Facebook, en las instalaciones de Casa Matriz, a través de la aplicación Appsorteos.

6.4.2. Los ganadores serán contactados por el personal de la sucursal a través de los medios de divulgación correspondientes: llamadas telefónicas, mensajes de texto.

### **6.5. Dinámica de la promoción**

#### **6.6. Categoría 1: Clientes con 0 días de mora.**

6.6.1. Se premiarán a dos clientes por sucursal en el período de la promoción.

6.6.2. La premiación se llevará a cabo en dos etapas, seleccionándose un cliente ganador en cada sucursal durante el mes de noviembre y otro durante el mes de diciembre.

6.6.3. Para ser elegible, los participantes deben contar con un historial de crédito activo con SERFIGSA sin ningún día de mora (0 días de atraso)

6.6.4. Para ser elegible deben tener un mínimo de 12 meses de antigüedad como cliente SERFIGSA al momento de la premiación.

6.6.5. Cada cliente ganador de esta categoría recibirá un premio en efectivo de C\$1,000 córdobas. El premio no es transferible ni canjeable por otro bien o servicio, y deberá ser reclamado en los términos especificados.



**6.7. Categoría 2: Clientes en situación de mora comprendida entre 30 a 360 días.**

- 6.7.1. Durante el período de la promoción, se seleccionarán dos clientes que cumplan con las siguientes condiciones:
- 6.7.2. Presentaban una situación de mora de entre 15 y 360 días al corte del 31 de octubre.
- 6.7.3. Pusieron su crédito al día o cancelaron la totalidad de su crédito y otros cargos aplicables antes de la fecha de corte de la premiación.
- 6.7.4. La premiación de esta categoría se realizará en dos etapas: se seleccionará un cliente ganador en el mes de noviembre y otro en el mes de diciembre.
- 6.7.5. Cada cliente ganador de esta categoría recibirá un premio en efectivo de C\$1,000 córdobas.
- 6.7.6. Para los ganadores de esta categoría el cliente tendrá la opción de elegir entre recibir el premio en efectivo o aplicarlo como abono o pago a su próxima cuota.
- 6.7.7. En caso de que se aplique como abono o pago de cuota, la elección deberá ser confirmada por el cliente mediante la firma de una Carta de Aceptación de Premio, en la cual se especificará la opción seleccionada. Esta decisión es definitiva y no podrá modificarse una vez emitida la aceptación.

**6.8. Categoría 3: Clientes con 0 días de mora e historial de crédito activo mayor a 3 años.**

- 6.8.1. Se premiarán a 1 cliente en el mes de diciembre.
- 6.8.2. Para ser elegible, los participantes deben contar con un historial de crédito activo con SERFIGSA sin ningún día de mora (0 días de atraso) y al menos 36 meses de antigüedad al momento de la premiación.
- 6.8.3. Cada cliente ganador de esta categoría recibirá un premio en efectivo de C\$10,000 córdobas.
- 6.8.4. El premio de esta categoría no es transferible ni canjeable por otro bien o servicio, y deberá ser reclamado en los términos especificados.

6.9. La institución realizará el sorteo de los participantes a través de la aplicación App sorteos; se citará a los participantes elegidos en sucursal correspondiente.



- 6.10. El jefe de operaciones de las sucursales indicará al participante el día y hora que tendrán que asistir, para realizar la premiación en vivo.
- 6.11. Para reclamar el premio, el cliente deberá presentarse a la sucursal correspondiente en el horario que le sea establecido, con su cédula de identidad.
- 6.12. Los cortes de premiación serán 30 de noviembre y 27 de diciembre de 2024.
- 6.13. Restricciones**
- 6.13.1. No aplican al sorteo trabajadores de SERFIGSA, ni los familiares de estos en primer grado de consanguinidad, primero de afinidad, ni cónyuge.
- 6.13.2. No aplican al sorteo proveedores de servicio de la institución.
- 6.13.3. Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 6 meses.
- 6.13.4. Los clientes que al momento de la premiación se encuentren en mora.
- 6.13.5. Los clientes con frecuencias de pago superiores a la mensualidad no aplican para esta promoción.
- 6.13.6. Clientes cuyos créditos se encuentren en estado de reestructuración o prórroga.
- 6.13.7. No serán elegibles aquellos clientes que hayan incurrido en conductas inapropiadas, tales como daños leves o graves, ya sean físicos o verbales, hacia el personal de cobranza o cualquier otro colaborador de SERFIGSA.
- 6.13.8. 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.



#### **6.14. Aceptación de términos y condiciones**

6.14.1. La participación en el sorteo implica la total aceptación de los presentes términos y condiciones. Al participar, los clientes confirman que han leído, entendido y aceptado sin reservas las reglas establecidas por SERFIGSA para esta promoción.

6.14.2. Se expresa y aclara que SERFIGSA no será responsable por cualquier postergación o cancelación de la Promoción, cuando las circunstancias que originen tal hecho resulten ajenas a la voluntad de SERFIGSA, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor, dado que todos los participantes en la Promoción, por el sólo hecho de participar en ella, reconocen expresamente la limitación a tal responsabilidad, renunciando a efectuar a SERFIGSA cualquier reclamo fundado en dichas circunstancias.

6.14.3. Los Clientes Participantes en la Promoción que resulten ganadores y acepten el Premio, expresamente autorizan a SERFIGSA para utilizar sus nombres, fotografía y/o voces en cualquier tipo de publicidad y/o publicación sobre la Promoción en cualquier medio de comunicación, incluido internet o cualquier medio de la naturaleza que sea, a discreción de SERFIGSA, sin recibir ningún tipo de compensación.

6.14.4. Los clientes participantes renuncian a cualquier reclamación o acción legal contra SERFIGSA relacionada con esta promoción, aceptando que cualquier controversia será resuelta bajo los términos aquí indicados y en conformidad con la legislación aplicable.

#### **6.15. Medios de divulgación**

6.15.1. La institución dará a conocer el Reglamento de la promoción a través de los siguientes medios:

6.15.2. Página Web Institucional <http://www.serfigsa.com.ni/home>

6.15.3. Oficina de Atención al Cliente de las sucursales.

6.15.4. Promoción directa.

#### **6.16. Reclamo**

6.16.1. El ganador tendrá 10 días hábiles, posterior a la fecha que fue citada, para recibir el premio.



6.16.2. Si un ganador no reclama el premio dentro de los 10 días hábiles posteriores a la notificación, se procederá a realizar un segundo sorteo para seleccionar un nuevo ganador.

## 7. APROBACIÓN

| Elaborado por        | Revisado por         | Aprobado por         |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| Oficial de Marketing | Gerencia de Negocios | Vicegerencia General |
| Fecha: 06/11/2024    | Fecha: 07/11/2024    | Fecha: 07/11/2024    |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha      | Cambios realizados       |
|---------|------------|--------------------------|
| 001     | 07/11/2024 | Aprobación del documento |