

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



0

**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
PROMOCIÓN “REGRESO A CLASES CON
SERFIGSA”**

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 09/01/2025

Vigencia: 09 de enero de 2025 al 28 de enero de 2025

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	5
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	5



1. INTRODUCCIÓN

1.1. Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción Regreso a clases con SERFIGSA

2. OBJETIVO

2.1. El presente reglamento tiene por objeto aclarar, normar, regular y establecer condiciones de la promoción “Regreso a clases con 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 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.

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.

5.4.2. Garantizar la divulgación del reglamento.



6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN

6.1. Público Meta

6.1.1. Clientes activos e inactivos de SERFIGSA que renueve o adquieran un crédito

6.1.2. Clientes Nuevos que adquieran un crédito con SERFIGSA

6.2. Duración y vigencia de la promoción

6.2.1. El período de vigencia de la promoción será desde el 09 de enero de 2025 al 28 de enero 2025

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. El sorteo se realizará en presencia de un representante de atención al cliente y notario público.

6.4.3. 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

6.5.1. Se premiarán a dos cliente por sucursal en el período de la promoción.

6.5.2. Participan en la promoción clientes, que durante el periodo de la promoción adquieran uno de los siguientes productos financieros de SERFIGSA: SERFI EMPRENDE, SERFI AVANZA, o BIENESTAR SERFIGSA.

6.5.3. Los cortes de premiación serán 17 de enero y 28 de enero de 2025

6.5.4. Se realizarán dos sorteos el 20 de enero y 30 de enero de 2025.

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

6.5.6. El oficial de Marketing indicará fecha que deberán ser entregado los premios.



6.5.7. 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 trabajadores de SERFIGSA, ni los familiares de estos en primer grado de consanguinidad, primero de afinidad, ni cónyuge.

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 2 años.

6.6.4. Los clientes que al momento de la premiación se encuentren en mora.

6.6.5. Los clientes con frecuencias de pago superiores a la mensualidad no aplican para esta promoción.

6.6.6. Clientes cuyos créditos se encuentren en estado de reestructuración o prórroga.

6.6.7. 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. Aceptación de términos y condiciones

6.7.1. 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.

6.7.2. 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.

6.7.3. 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.

6.7.4. 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.

6.8. Medios de divulgación

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

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

6.8.3. Oficina de Atención al Cliente de las sucursales.

6.8.4. Promoción directa.

6.9. Reclamo

6.9.1. El ganador tendrá 5 días hábiles, posterior a la fecha que fue citada, para recibir el premio.

6.9.2. Si un ganador no reclama el premio dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación, se procederá a premiar al suplente ganador.

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Marketing	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 06/01/2025	Fecha: 07/01/2025	Fecha: 07/01/2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

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