

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
PROMOCIÓN “CRÉDITOS QUE ENAMORAN”**

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 03/02/2025

Vigencia: 03 de febrero de 2025 al 20 de febrero 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

Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción Créditos que enamoran

2. OBJETIVO

El presente reglamento tiene por objeto aclarar, normar, regular y establecer condiciones de la promoción “Créditos que enamoran”

3. ALCANCE

Aplica para el personal que participa en el proceso de la promoción.

4. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley. No. 842 ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.

Norma sobre Protección y Atención al Usuario.

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.

5.3.2. Atención al Usuario

5.3.3. Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción.

5.3.4. Garantizar la divulgación del reglamento.



6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN

6.1. Público Meta

6.1.1. Clientes inactivos de SERFIGSA que 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 03 de febrero de 2025 al 20 de febrero de 2025 o hasta agotar existencias en cada sucursal.

6.3. Sucursales que aplican

6.3.1. Aplica todas las sucursales.

6.4. Dinámica de la promoción

6.4.1. Los clientes nuevos que adquieran un crédito dentro del período de campaña establecido en este documento recibirán (1) producto promocional SERFIGSA

6.4.2. Los clientes inactivos mayores a 2 años que adquieran un crédito dentro del período de campaña establecido en este documento recibirán (1) producto promocional SERFIGSA

6.4.3. Premios sujetos a existencias en sucursal

6.5. Restricciones

6.5.1. Clientes activos que renueven su crédito

6.5.2. Clientes inactivos que son calificación B, C ó D.

6.5.3. No aplican al sorteo trabajadores de SERFIGSA, ni los familiares de estos en primer grado de consanguinidad, primero de afinidad, ni cónyuge.

6.5.4. No aplican al sorteo proveedores de servicio de la institución.

6.5.5. Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 3 meses después.

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

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

6.5.8. Clientes cuyos créditos que realicen reestructuración.



6.6. Aceptación de términos y condiciones

- 6.6.1. 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.
- 6.6.2. 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.
- 6.6.3. 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.
- 6.6.4. 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.

6.7. Medios de divulgación

- 6.7.1. La institución dará a conocer el Reglamento de la promoción a través de los siguientes medios:
- 6.7.2. Página Web Institucional <http://www.serfigsa.com.ni/home>
- 6.7.3. Oficina de Atención al Cliente de las sucursales.
- 6.7.4. Promoción directa.

6.8. Reclamo

- 6.8.1. El ganador podrá recibir el premio únicamente al momento del desembolso. No se realizará entrega de premios antes de la firma de contratos o días posteriores a esta.



7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Oficial de Marketing	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 02/02/2025	Fecha: --/02/2025	Fecha: --/02/2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	--/02/2025	Aprobación del documento