

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



---

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

---

**NG-RG-RPNS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 07/11/2022

Vigencia: Noviembre y Diciembre 2022

Área de Aplicación: Negocios




Reglamento y Procedimiento de la Promoción  
Tu navidad con SERFIGSA

**Código:**  
NG-RG-RPNS-V001

**Versión:** 001

## 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 “TU NAVIDAD CON SERFIGSA” .....	3
7. APROBACIÓN.....	5
8. CONTROL DE CAMBIOS .....	5

	<p>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Tu navidad con SERFIGSA</p>	<p><b>Código:</b> NG-RG-RPNS-V001</p> <hr/> <p><b>Versión:</b> 001</p>
--	---	--

## 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “TU NAVIDAD CON SERFIGSA”.

## 2. OBJETIVO

- 2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento de la promoción “TU NAVIDAD 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 Usuaris.
- 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 clientes la promoción.

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

## 5.4 Atención al Usuario

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción “TU NAVIDAD CON SERFIGSA”.

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

### 6.1 Público Meta

6.1.1 Clientes que adquieran crédito con la institución.

6.1.2 Usuarios de las redes sociales de la institución.

### 6.2 Duración y vigencia de la promoción

6.2.1 El período de vigencia de la promoción será desde el 01 de noviembre al 20 de diciembre 2022.

### 6.3 Sucursales que aplican

6.3.1 La promoción “TU NAVIDAD CON SERFIGSA” aplica para todas las Sucursales.

### 6.4 Sorteo:


6.4.1 Para clientes, por sucursal se rifarán dos cheques por la cantidad de C\$5,000 (cinco mil córdobas netos) más una canasta básica; o sea un total de 14 cheques y 7 canastas básica.

6.4.2 Para usuarios de redes sociales, una giftcard por la cantidad de C\$1,500 (mil quinientos córdobas netos).

6.4.3 La realización del sorteo para clientes será el 21 de diciembre 2022 y para los usuarios de redes sociales el 02 de diciembre 2022.

### 6.5 Dinámica de la promoción

6.5.1 Participan en la promoción:

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

6.5.1.1 Clientes que adquieran créditos entre el 01 de noviembre al 20 de diciembre 2022.

6.5.1.2 Usuarios que sigan la página de la institución y compartan la publicación promocional que la institución designe en sus redes sociales.

6.5.2 Se seleccionarán tres ganadores en cada sucursal, dos cheques y una canasta básica.

6.5.3 Se seleccionará un ganador de las redes sociales, una giftcard.

6.5.4 La institución realizará los sorteos mediante una tómbola electrónica desde cada sucursal.

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

6.5.6 Cada sucursal procederá a contactar a los ganadores.

6.5.7 La entrega de los premios se realizará a partir del día 23/12/2022 para clientes y para los usuarios de las redes sociales a partir del 05/12/2022

6.5.8 El ganador tendrá 15 días hábiles posterior a la fecha de entrega establecida para retirar el premio, en caso contrario no podrá ser reclamado.


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

6.5.10 Los premios únicamente serán entregados al ganador, en caso de que no pueda presentarse, se entregará a un tercero designado previa aprobación de la Gerencia General.

6.5.11 Para quejas o reclamos relacionados con la promoción el usuario podrá hacer uso de los canales que la institución tiene definidos para este fin.

## 6.6 Restricciones

6.6.1 No aplican al sorteo empleados de SERFIGSA.

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

6.6.2 No aplican al sorteo proveedores de servicio de SERFIGSA.

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

## 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.

## 7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia de Negocios	Gerencia General	Gerencia General
<b>Fecha:</b> 05/11/2022	<b>Fecha:</b> 06/11/2022	<b>Fecha:</b> 07/11/2022

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	07/11/2022	Aprobación del documento