

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



---

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

---


**NG-RG-RCS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 10/01/2023


Vigencia: Enero 2023

Área de Aplicación: Negocios

	<b>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Regreso a clases con SERFIGSA</b>	<b>Código:</b> NG-RG- RCS -V001
		<b>Versión:</b> 001

## ÍNDICE

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

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Regreso a clases con SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG- RCS -V001
		<b>Versión:</b> 001

## 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “REGRESO A CLASES CON SERFIGSA”.

## 2. OBJETIVO

- 2.1 Establecer el Reglamento y procedimiento 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 Usuarias.
- 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.

	<b>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Regreso a clases con SERFIGSA</b>	<b>Código:</b> NG-RG- RCS -V001
		<b>Versión:</b> 001

## 5.4 Atención al Usuario

5.4.1 Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción “REGRESO A CLASES CON SERFIGSA”.

## 6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN “REGRESO A CLASES CON SERFIGSA”

### 6.1 Público Meta

6.1.1 Clientes que adquieran crédito con 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 enero al 31 de enero del 2023.

### 6.3 Sucursales que aplican

6.3.1 La promoción “REGRESO A CLASES CON SERFIGSA” aplica para todas las Sucursales.

### 6.4 Sorteo:

6.4.1 Por sucursal se rifarán tres mochilas equipadas con útiles escolares, en total 21 mochilas a nivel institucional.

6.4.2 La realización del sorteo para clientes será el 03 de febrero del 2023.


### 6.5 Dinámica de la promoción

6.5.1 Participan en la promoción:

6.5.1.1 Clientes que adquieran créditos entre el 01 de enero al 31 de enero 2023.

6.5.2 Se seleccionarán tres ganadores en cada sucursal.

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

	<b>Reglamento y Procedimiento de la Promoción Regreso a clases con SERFIGSA</b>	<b>Código:</b> NG-RG- RCS -V001
		<b>Versión:</b> 001

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

6.5.5 Cada sucursal procederá a contactar a los ganadores.

6.5.6 La entrega de los premios se realizará a partir del día 09/02/2023.

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

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

6.5.9 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.

6.5.10 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.


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.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Regreso a clases con SERFIGSA	<b>Código:</b> NG-RG- RCS -V001
		<b>Versión:</b> 001

- Redes sociales.

## 7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerencia de Negocios	Gerencia General	Gerencia General
<b>Fecha:</b> 05/01/2023	<b>Fecha:</b> 06/01/2023	<b>Fecha:</b> 10/01/2023

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	10/01/2023	Aprobación del documento