

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



---

**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA  
PROMOCIÓN “PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS”**

---

**NG-RG-RPNSS-V001**

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 31/07/2025

Vigencia: del 02 de agosto al 30 de octubre de 2025

Área de Aplicación: Negocios

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

## ÍNDICE

|      |                                             |   |
|------|---------------------------------------------|---|
| 1.   | INTRODUCCIÓN .....                          | 2 |
| 2.   | OBJETIVO .....                              | 2 |
| 3.   | ALCANCE .....                               | 2 |
| 4.   | MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS ..... | 2 |
| 5.   | RESPONSABILIDADES .....                     | 2 |
| 5.1. | Vicegerencia General .....                  | 2 |
| 5.2. | Gerencia de Negocio .....                   | 2 |
| 5.3. | Atención al Usuario .....                   | 2 |
| 6.   | REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN .....            | 3 |
| 6.1. | Público Meta .....                          | 3 |
| 6.2. | Duración y vigencia de la promoción .....   | 3 |
| 6.3. | Sucursales que aplican .....                | 3 |
| 6.4. | Dinámica de la promoción .....              | 3 |
| 6.5. | Obligaciones del cliente .....              | 5 |
| 6.6. | Restricciones .....                         | 6 |
| 6.7. | Aceptación de términos y condiciones .....  | 6 |
| 6.8. | Medios de divulgación .....                 | 8 |
| 7.   | APROBACIÓN .....                            | 8 |
| 8.   | CONTROL DE CAMBIOS .....                    | 8 |

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento establece los lineamientos para la ejecución ética, segura y transparente de la campaña “Pulperías Puntos Referidos”, en su etapa piloto en la zona de Bolonia.

## 2. OBJETIVO

Iniciar una red de pulperías aliadas que actúen como puntos de referencia, incentivando a los propietarios a colaborar en la difusión de créditos y referir nuevos clientes a cambio de incentivos monetarios por cada referencia exitosa.

## 3. ALCANCE

Este reglamento aplica a:

Personal de SERFIGSA involucrado en la operación de la campaña.

Propietarios de pulperías aliadas en la zona de Bolonia.

## 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. Atención al Usuario

5.3.1. Garantizar el cumplimiento del reglamento para la promoción.

5.3.2. Garantizar la divulgación del reglamento.

5.3.3. Garantizar la verificación de referencias, ejecución de pagos y transparencia del proceso.

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

5.3.4. Capacitar a los puntos referidores y garantizar comunicación oportuna de condiciones.

5.3.5. Garantizar la transparencia en el sorteo y la entrega correcta de los premios.

5.3.6. Comunicar oportunamente los términos y condiciones de la promoción a clientes y personal de SERFIGSA.

5.3.7. Contactar a los ganadores a través de los datos proporcionados en su solicitud de crédito.

## 6. REGLAMENTO DE LA PROMOCIÓN

### 6.1. Público Meta

6.1.1. Clientes activos con negocios tales como: pulperías, misceláneas, distribuidoras y/o salones de belleza.

6.1.2. Cliente que sean atendidos desde Sucursal Bolonia y con calificaciones A, según el sistema de clasificación interna de SERFIGSA.

### 6.2. Sobre selección de puntos referidores

6.2.1. La selección de los puntos referidores que participarán, estará a cargo del equipo de asesores de crédito de Bolonia SERFIGSA, gerente de sucursal y/o gerente rotativo

6.2.2. Cada asesor realizará una evaluación previa que incluirá, entre otros criterios:

6.2.2.1. Ubicación estratégica del negocio dentro de la zona Bolonia.

6.2.2.2. Visibilidad del local y afluencia de clientes.

6.2.2.3. Disposición del propietario para colaborar con el programa.

6.2.2.4. Historial crediticio.

### 6.3. Duración y vigencia de la promoción

6.3.1. El período de vigencia de la promoción será desde el 02 de agosto al 30 de octubre de 2025.

### 6.4. Sucursales que aplican

6.4.1. Sucursal Bolonia

### 6.5. Dinámica de la promoción

La promoción se basa en la colaboración de negocios seleccionados como puntos referidores dentro de la zona de Bolonia. Estos funcionarán como

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

aliados estratégicos en la captación de potenciales clientes para créditos productivos. La dinámica operativa será la siguiente:

#### 6.5.1. Registro del Punto Referidor

El propietario de la pulpería deberá firmar una carta de adhesión o convenio con SERFIGSA aceptando los términos del programa. Se validará ubicación y condiciones del negocio.

#### 6.5.2. Entrega de Materiales Promocionales

SERFIGSA proporcionará afiches, volantes y formularios de referencia.

El punto referidor se compromete a mantener visible la información promocional durante toda la vigencia del programa.

#### 6.5.3. Proceso de Referencia

Cuando una persona muestre interés, el referidor completará el formulario con nombre, número de contacto y tipo de negocio del cliente potencial.

El formulario será enviado de manera digital, a través del WhatsApp al ejecutivo de telemarketing.

El ejecutivo debe confirmar recepción del referido dentro de 48 horas hábiles.

#### 6.5.4. Validación de la Referencia Exitosa

Una referencia se considera exitosa cuando:

La persona referida, solicita crédito dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la referencia.

El crédito es aprobado y desembolsado, durante el periodo de la promoción.

En caso de ser negada o aprobada, el referido, se deberá notificar al cliente que lo refirió.

#### 6.5.5. Pago del Incentivo

Todos los incentivos serán expresados y pagados en córdobas (C\$). El monto establecido será equivalente a C\$732 (setecientos treinta y dos córdobas) por cada referencia exitosa. Este valor se mantendrá fijo durante toda la vigencia de la campaña.

El incentivo se pagará al referidor una vez al mes, consolidando todas las referencias exitosas en ese período.

El monto será entregado en efectivo al referidor, en sucursal Bolonia.

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

Se deberá realizar llenado de acta de entrega del efectivo, para control.

Se informará al referidor el detalle de cada pago, incluyendo número de referencia y nombre del cliente atendido.

#### 6.5.6. Límite del incentivo

Para fines de control interno, el monto total a pagar a cada punto referidor no podrá exceder los C\$3,660 córdobas mensuales.

Este límite se aplicará de forma acumulativa sobre las referencias validadas y aprobadas en cada mes calendario. Cualquier caso excepcional deberá ser evaluado y autorizado por la Vicegerencia.

#### 6.5.7. Seguimiento y Monitoreo

SERFIGSA se reserva el derecho de realizar visitas de verificación a los puntos referidores.

### 6.6. Obligaciones del cliente

6.6.1. Cumplir con los requisitos de participación.

6.6.2. Colocar y mantener materiales promocionales, durante el periodo de la promoción.

6.6.3. Colaborar activamente con la difusión del programa dentro de su establecimiento, utilizando los materiales promocionales entregados por SERFIGSA.

6.6.4. Recibir e informar a los interesados de manera clara, sin inducir a error ni ofrecer garantías o beneficios no autorizados.

6.6.5. Llenar correctamente los formularios de referencia con los datos verídicos y actualizados del potencial cliente.

6.6.6. Entregar los formularios a los canales establecidos por SERFIGSA (físicos o digitales) en un plazo no mayor a 3 días hábiles desde que se obtuvo la referencia.

6.6.7. No alterar, falsificar ni duplicar formularios, ni utilizar datos de personas sin su consentimiento.

6.6.8. Mantener confidencialidad respecto a la información de los clientes referidos, absteniéndose de hacer uso indebido de los datos.

6.6.9. No cobrar, exigir ni negociar pagos con los clientes referidos a cambio del contacto o recomendación.

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

6.6.10. Permitir visitas de seguimiento o validación por parte de personal autorizado por SERFIGSA.

6.6.11. Respetar los términos del programa, y en caso de dudas, consultar con un representante oficial.

### **6.7. Restricciones**

El incumplimiento de cualquiera de los siguientes puntos conllevará la inhabilitación inmediata del punto referidor, pérdida del derecho a incentivos acumulados, y posibles medidas legales si corresponde:

6.7.1. Referir personas ficticias, sin interés real de solicitar un crédito.

6.7.2. Presentar formularios incompletos, con información inventada o alterada.

6.7.3. Firmar formularios en nombre de otras personas.

6.7.4. Cobrar dinero, productos o favores a cambio de la referencia.

6.7.5. Actuar como gestor de crédito, asesor, cobrador o intermediario financiero sin autorización.

6.7.6. Coordinar referencias masivas de clientes con datos repetidos o inconsistentes.

6.7.7. Retener copias de formularios o compartir información confidencial de los clientes sin consentimiento

6.7.8. Tener comportamientos que generen quejas o reportes por parte de los clientes referidos.

6.7.9. Incumplir con las visitas de verificación o negar colaboración al personal de SERFIGSA.

6.7.10. Divulgar información falsa sobre el programa, los beneficios o condiciones.

6.7.11. No podrán ser referidores, clientes con calificación: B, C ó D.

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

6.8.1. SERFIGSA asume la responsabilidad de supervisar y monitorear el programa “Puntos Referidos” bajo criterios de transparencia, ética y control institucional. Esta supervisión no implica relación laboral, contractual ni de representación con los puntos referidores.

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

- 6.8.2. El punto referidor declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los términos establecidos en este convenio, así como en el reglamento oficial del programa “Pulperías Puntos Referidos”.
- 6.8.3. La participación en el programa es voluntaria, y puede ser suspendida o cancelada en cualquier momento por SERFIGSA, conforme a las condiciones establecidas.
- 6.8.4. En caso de fuerza mayor o ajustes justificados, SERFIGSA notificará a los participantes cualquier cambio en los términos de la promoción a través de los mismos medios donde fue difundida: página web, redes sociales y oficinas.
- 6.8.5. SERFIGSA se reserva el derecho de descalificar a cualquier participante que incumpla con las condiciones establecidas.
- 6.8.6. En caso de descalificación será informado al dueño del negocio, de manera escrita.
- 6.8.7. Los incentivos están sujetos al cumplimiento estricto de los criterios definidos, y no constituyen un derecho adquirido si no se completan todas las condiciones requeridas.
- 6.8.8. Los clientes participantes podrán autorizar por escrito, voluntariamente, el uso de su nombre, imagen o voz con fines promocionales, sin que ello implique obligación o compensación adicional.
- 6.8.9. Toda la información proporcionada será utilizada únicamente con fines administrativos y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- 6.8.10. Los referidores podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de **Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición (ARCO)** con respecto a los datos personales proporcionados en el marco del programa. Para ello, SERFIGSA pone a disposición el correo electrónico **atención.usuario@serfigsa.com.ni** y el número telefónico **2222-3101** como canales oficiales de atención.
- 6.8.11. Cualquier controversia derivada de este convenio será resuelta bajo los procedimientos internos de SERFIGSA, y conforme a las leyes aplicables de la República de Nicaragua.

|                                                                                  |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | Reglamento y Procedimiento de la Promoción<br>“PULPERÍAS PUNTOS REFERIDOS” | <b>Código:</b><br>NG-RG-RPANS-V001 |
|                                                                                  |                                                                            | <b>Versión:</b> 001                |

### 6.9. Medios de divulgación

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

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

6.9.3. Sucursal Bolonia

## 7. APROBACIÓN

| Elaborado por            | Revisado por             | Aprobado por             |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Jefe de Marketing        | Gerencia de Negocios     | Vicegerencia General     |
| <b>Fecha:</b> 25/07/2025 | <b>Fecha:</b> 29/07/2025 | <b>Fecha:</b> 30/07/2025 |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha      | Cambios realizados       |
|---------|------------|--------------------------|
| 001     | 30/07/2025 | Aprobación del documento |