

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



**REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA
PROMOCIÓN “UN EMPUJONCITO PARA EL
NEGOCIO”**

NG-RG-RPNSS-V001

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 31/07/2025

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

Área de Aplicación: Negocios

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Un empujoncito para el negocio	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 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	4
6.6.	Restricciones	4
6.7.	Aceptación de términos y condiciones	5
6.8.	Medios de divulgación	6
7.	APROBACIÓN	6
8.	CONTROL DE CAMBIOS	6

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Un empujoncito para el negocio	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “Un empujoncito para el negocio”

2. OBJETIVO

Establecer las condiciones de participación, premios y restricciones aplicables a la campaña promocional dirigida a clientes con actividad comercial.

3. ALCANCE

Aplica a todas las sucursales de SERFIGSA y al personal involucrado en el proceso de promoción y ejecución de la campaña.

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

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

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Un empujoncito para el negocio	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

5.3.5. 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 nuevos, inactivos o recurrentes que:

6.1.2. Soliciten y desembolsen un crédito entre el 1 de agosto y el 30 de septiembre de 2025.

6.2. Duración y vigencia de la promoción

6.2.1. El período de vigencia de la promoción será desde el 02 de agosto al 30 de septiembre de 2025.

6.3. Sucursales que aplican

6.3.1. Aplica todas las sucursales.

6.4. Dinámica de la promoción

6.4.1. Cada crédito aprobado y desembolsado dentro del período de vigencia de la promoción participará automáticamente.

6.4.2. El crédito debe corresponder a uno de los siguientes productos: SERFI EMPRENDE, SERFI AVANZA, SERFI CRECE o SERFI EMPRESARIO.

6.4.3. Los premios por rifar durante la promoción serán 8 teléfonos celulares y 2 televisores. Las características de cada premio serán publicadas en redes sociales institucionales.

6.4.4. Cada premio entregado en el marco de esta promoción tendrá un valor comercial estimado expresado en córdobas (C\$).

6.4.5. El valor estimado de cada televisor será de hasta C\$12,000.

6.4.6. El valor estimado de cada celular será de hasta C\$6,500.

6.4.7. El valor máximo permitido por premio individual no podrá exceder los C\$12,000 (doce mil córdobas), impuestos incluidos.

6.4.8. Se realizarán sorteos mensuales para seleccionar a los ganadores y sus suplentes, ante notario público y personal del área de Atención al Usuario. Los resultados serán publicados en las redes oficiales de SERFIGSA.

6.4.9. Cada cliente participa una sola vez por crédito.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Un empujoncito para el negocio	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

6.4.10. Se seleccionarán tres (3) suplentes por cada premio, en caso de que el ganador principal no cumpla con los requisitos o no retire el premio dentro del plazo establecido.

6.4.11. Si el ganador no retira el premio en un plazo de cinco (5) días hábiles desde la primera notificación oficial (por llamada telefónica o mensaje), el premio será asignado al suplente siguiente, quien será contactado bajo los mismos términos.

6.4.12. En caso de que el premio no sea reclamado por ninguno de los ganadores o suplentes, el mismo quedará bajo resguardo de SERFIGSA, quien documentará mediante acta interna su disposición final, ya sea donación, uso institucional o nueva promoción, garantizando transparencia.

6.4.13. La entrega de cada premio deberá ser documentada mediante acta de entrega, firmada por el cliente beneficiado y un representante del área de Atención al Usuario o jefes de operaciones de las sucursales.

6.5. Obligaciones del cliente

6.5.1. Cumplir con los requisitos de participación y mantener el crédito activo hasta la fecha de premiación.

6.5.2. Presentarse personalmente a reclamar el premio en la oficina o lugar indicado, dentro del plazo establecido, portando su cédula original en buen estado.

6.6. Restricciones

6.6.1. Clientes que realicen prorrogas, reestructuraciones o adecuaciones a su crédito.

6.6.2. Clientes con mora mayor a 5 días en los últimos dos créditos o en mora al momento de la premiación.

6.6.3. Trabajadores de SERFIGSA y familiares en primer grado.

6.6.4. Proveedores de servicios.

6.6.5. Clientes con frecuencia de pago superior a mensual.

6.6.6. Fiadores o familiares de otros clientes.

6.6.7. Clientes que hayan cancelado anticipadamente el crédito.

6.6.8. Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 1 año.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Un empujoncito para el negocio	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

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

6.6.10. Clientes que realizaron cancelación anticipada del crédito y no se encuentra activo al momento de la premiación.

6.6.11. Clientes que en su historial de sus últimos 2 créditos tengan atrasos de mayores a 5 días en sus cuotas.

6.7. Aceptación de términos y condiciones

6.7.1. SERFIGSA no cubre garantía ni reemplazo del premio una vez entregado.

6.7.2. SERFIGSA no cubre gastos adicionales no estipulados en la promoción, como entrega o accesorios de los premios.

6.7.3. El premio no podrá ser canjeado por efectivo u otros productos, salvo que SERFIGSA lo determine.

6.7.4. En caso de fuerza mayor o situaciones imprevistas, SERFIGSA se reserva el derecho de modificar o cancelar la promoción, notificando a los participantes con la debida anticipación.

6.7.5. SERFIGSA se reserva el derecho de descalificar a cualquier participante que incumpla con las condiciones establecidas.

6.7.6. 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.

6.7.7. 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.

6.7.8. Los Clientes que resulten ganadores podrán autorizar voluntariamente el uso de su nombre, imagen o voz con fines

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción Un empujoncito para el negocio	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

promocionales, sin que ello implique obligación o compensación adicional.

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. Sucursales

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Jefe de Marketing	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 25/07/2025	Fecha: 29/07/2025	Fecha: 30/07/2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

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