

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



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

NG-RG-RPNSS-V002

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 15/10/2025

Vigencia: del 15 de octubre al 20 de diciembre de 2025

Área de Aplicación: Negocios

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	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.	Sobre selección de puntos referidores.....	3
6.3.	Duración y vigencia de la promoción	3
6.4.	Sucursales que aplican	3
6.5.	Dinámica de la promoción	3
6.6.	Obligaciones del cliente	5
6.7.	Restricciones	6
6.8.	Aceptación de términos y condiciones	6
6.9.	Medios de divulgación	7
7.	APROBACIÓN	8
8.	CONTROL DE CAMBIOS	8

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

1. INTRODUCCIÓN

Este documento establece los lineamientos para la ejecución ética, segura y transparente de la campaña “Puntos Referidos”

2. OBJETIVO

Iniciar una red de negocios 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.

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.

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

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

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, entre otros.

6.1.2. Cliente que sean atendidos por SERFIGSA y con calificaciones A, según el sistema de clasificación interna de la institución.

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 las sucursales SERFIGSA, gerente de sucursal y/o gerente rotativo

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

6.2.3. Ubicación estratégica del negocio.

6.2.4. Visibilidad del local y afluencia de clientes.

6.2.5. Disposición del propietario para colaborar con el programa.

6.2.6. Historial crediticio.

6.3. Duración y vigencia de la promoción

6.3.1. El período de vigencia de la promoción será desde el 15 de octubre de 2025 al 20 de diciembre de 2025.

6.4. Sucursales que aplican

6.4.1. Aplican todas las sucursales

6.5. Dinámica de la promoción

La promoción se basa en la colaboración de negocios seleccionados como puntos referidores dentro de la zona de cobertura de las sucursales. Estos funcionarán como aliados estratégicos en la captación de potenciales clientes para créditos productivos. La dinámica operativa será la siguiente:

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

6.5.1. Registro del Punto Referidor

El propietario del negocio 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 telemercadeo.

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.

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

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

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.

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

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

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.
- 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”.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

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.

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>

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente de Atención al Usuario	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 14/10/2025	Fecha: 14/10/2025	Fecha: 14/10/2025

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	30/07/2025	Aprobación del documento
002	14/10/2025	Se amplía la vigencia de la promoción del 02 de agosto al 20 de diciembre de 2025. Se amplía la vigencia de la promoción del 02 de agosto al 20 de diciembre de 2025. En la Introducción, se elimina la frase “en su etapa piloto en la zona de Bolonia”. En el Objetivo, se sustituye el término “pulperías” por “negocios”. En el Alcance, se elimina la mención a “Propietarios de pulperías aliadas en la zona de Bolonia”. En el numeral 6.1.2, se reemplaza “Sucursal Bolonia” por “SERFIGSA”. En el numeral 6.2.1, se cambia “Sucursal Bolonia” por “las sucursales”. En el numeral 6.2.2.1, se elimina la frase “dentro de la zona Bolonia”. En el numeral 6.3, se actualiza la fecha de vigencia conforme a la nueva extensión.

	Reglamento y Procedimiento de la Promoción “PUNTOS REFERIDOS”	Código: NG-RG-RPANS-V001
		Versión: 001

		En el numeral 6.4, se sustituye “Sucursal Bolonia” por “Aplican todas las sucursales”. En el numeral 6.5, se agrega la frase “zona de cobertura de las sucursales”. En el numeral 6.5.5, se elimina la referencia a “Bolonia”, y se suprime del numeral 6.9.3 la misma referencia.
--	--	---