

SERVICIOS FINANCIEROS GLOBALES NICARAGUA S. A.



REGLAMENTO Y PROCEDIMIENTO DE LA PROMOCIÓN “OPINA Y GANA”

NG-RG-RPNSS-V002

Managua, Nicaragua

Fecha de publicación: 07/01/2026

Vigencia: del 07 de enero al 30 de junio de 2026

Área de Aplicación: Negocios



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 “Opina y gana”	Código: NG-RG-RPANS-V001 Versión: 002
--	--	---

1. INTRODUCCIÓN

Este documento contiene el Reglamento y procedimiento de la promoción “Opina y gana”

2. OBJETIVO

Establecer las condiciones de participación, premios y restricciones aplicables a la campaña promocional “opina y gana”

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 Usuarios.

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.



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 activos o inactivos de SERFIGSA, que llenen al menos 1 de las encuestas enviadas en el periodo establecido de la promoción.

6.2. Duración y vigencia de la promoción

6.2.1. El período de vigencia de la promoción será del 07 de enero al 30 de junio de 2026.

6.2.2. La promoción tiene carácter semestral. Una vez finalizado el período establecido, SERFIGSA evaluará la posibilidad de renovarla. Cualquier renovación o extensión será comunicada oportunamente a los participantes a través de los mismos medios en que fue divulgada la presente promoción.

6.3. Sucursales que aplican

6.3.1. Aplica todas las sucursales.

6.4. Dinámica de la promoción

6.4.1. El cliente debe llenar una encuesta de satisfacción, a través de la plataforma Survey Monkey.

6.4.2. Solo se permitirá una participación por encuesta completada.

6.4.3. Se establecen dos fechas oficiales de premiación durante la vigencia de la promoción: primera semana de abril y primera semana de julio.

6.4.4. En cada fecha de premiación se rifarán ocho (8) tarjetas de regalo por un valor de C\$1,000.00 (mil córdobas) cada una. En total, se entregarán dieciséis (16) premios durante toda la promoción.

6.4.5. Las rifas se efectuarán en presencia de un testigo del área de Atención al Usuario y/o un notario público.

6.4.6. Cada sorteo será documentado mediante capturas de pantalla generadas desde la aplicación de sorteos utilizada, las cuales mostrarán el proceso y los resultados de forma clara. Dichas evidencias digitales serán almacenadas por el área de Atención al Usuario como respaldo institucional.

6.4.7. Los ganadores serán contactados al número proporcionado en la encuesta.



- 6.4.8. En caso de que el ganador no cumpla con las condiciones. Se seleccionarán tres (3) suplentes por cada premio, en orden de prioridad.
- 6.4.9. La notificación a los suplentes se realizará sucesivamente, siguiendo el mismo procedimiento de contacto utilizado con el ganador titular. Cada suplente dispondrá también de cinco (5) días hábiles para reclamar el premio.
- 6.4.10. Si el premio no es reclamado por los ganadores ni por los suplentes dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su notificación, quedará bajo resguardo de SERFIGSA. La institución dispondrá de un máximo de treinta (30) días calendario para documentar mediante acta interna su disposición final (uso institucional u otra promoción).
- 6.4.11. 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 uso institucional o nueva promoción.

6.5. Obligaciones del cliente

- 6.5.1. Cumplir con los requisitos de participación.
- 6.5.2. Completar la encuesta a través de la plataforma.
- 6.5.3. Incluir teléfono de contacto para participar en el sorteo.
- 6.5.4. No enviar múltiples encuestas con el fin de obtener ventaja.
- 6.5.5. Tener calificación A, en el caso de créditos activos.
- 6.5.6. Para clientes inactivos, haber sido calificación A.
- 6.5.7. Se considerará cliente inactivo con calificación A, aquel cuyo último crédito haya sido cancelado hace más de seis (6) meses y no más de veinticuatro (24) meses, manteniendo en ese período su última calificación vigente en categoría A.
- 6.5.8. 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. Trabajadores de SERFIGSA y familiares en primer grado.
- 6.6.3. Proveedores de servicios.
- 6.6.4. Fiadores o familiares de otros clientes.
- 6.6.5. Los clientes que resulten ganadores no podrán resultar nuevamente ganadores en los próximos sorteos, hasta después de 1 año.
- 6.6.6. Se evaluará el comportamiento crediticio solo si el cliente está activo.
- 6.6.7. Para efectos de participación, se excluirán los clientes que hayan registrado atrasos mayores a 20 días en cualquiera de las cuotas de sus créditos durante los últimos 12 meses

6.7. Aceptación de términos y condiciones

- 6.7.1. El premio no podrá ser canjeado por efectivo u otros productos, salvo que SERFIGSA lo determine.
- 6.7.2. 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.
- 6.7.3. SERFIGSA se reserva el derecho de descalificar a cualquier participante que incumpla con las condiciones establecidas.
- 6.7.4. La participación en el sorteo implica la total aceptación de los presentes términos y condiciones. Al participar, los clientes確認n que han leído, entendido y aceptado sin reservas las reglas establecidas por SERFIGSA para esta promoción.
- 6.7.5. 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.
- 6.7.6. Los clientes que resulten ganadores podrán autorizar por escrito, voluntariamente, el uso de su nombre, imagen o voz con fines promocionales, sin que ello implique obligación o compensación adicional. Este consentimiento se documentará por separado, no siendo condición para la entrega del premio.



6.8. Medios de divulgación

6.8.1. El presente reglamento será divulgado a través de la página web institucional, redes sociales y oficinas físicas, garantizando el acceso a la información por parte de todos los participantes.

7. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Gerente de atención al usuario	Gerencia de Negocios	Vicegerencia General
Fecha: 06/01/2026	Fecha:	Fecha:

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados
001	29/07/2025	Aprobación del documento
002	06/01/2026	Numeral 6.2, se actualiza el periodo de vigencia de la promoción. Numeral 6.4.4, se aumenta la cantidad de ganadores y se actualiza las fechas de premiación.