



**SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA ELECTROVENTAS**

**"ELECTROVENTAS S.A.S."**

Por el cual se reglamenta del Servicio de Crédito de Electroventas

**CONSIDERANDO:**

1. Que ELECTROVENTAS, tiene como función reglamentar los servicios de crédito para sus clientes.

**ESTABLECE:**

**ARTICULO 1.**

Aprobar el presente reglamento del Servicio del Crédito para divulgar entre sus clientes, directivos y empleados con el objeto de satisfacer las necesidades del Cliente, teniendo en cuenta las disposiciones emitidas por la Supersociedades y las siguientes directrices:

**CAPITULO I.**

**OBJETO GENERAL Y OBJETIVOS**

**ARTICULO 2. OBJETO GENERAL:**

Contribuir a la solución de las necesidades de sus clientes, mediante la prestación de múltiples servicios organizados en secciones, fortaleciendo el otorgamiento de créditos para el desarrollo y bienestar integral del consumidor.

**ARTICULO 3. OBJETIVOS:**

En desarrollo del Acuerdo Cooperativo, Electroventas tiene los siguientes objetivos generales:

1. Definir las características de los consumidores y los productos, por secciones de mercado, estableciendo los criterios y necesidades de los mismos.
2. Definir un marco general de políticas para administrar el riesgo de crédito en las etapas de origen, otorgamiento, seguimiento, y recuperación de la cartera incumplida.

3. Cumplir con los objetivos estratégicos, basados en la cobertura de productos y el índice de morosidad.
4. Administrar y mantener actualizada la base de datos con el fin de que el puntaje de otorgamiento de crédito, pueda ser alimentado con información consistente.
5. Desarrollar e incorporar modelos estandarizados y automatizados para el otorgamiento de Crédito.
6. Velar por la obtención máxima de las seguridades en la colocación de créditos, para garantizar la defensa de la estructura financiera de la entidad.

## **CAPITULO II**

### **ACTIVIDADES**

#### **ARTICULO 4. ACTIVIDADES:**

Para el cumplimiento de su Objeto General, Electroventas podrá desarrollar todas las operaciones para el servicio de crédito en secciones y en particular las siguientes:

1. Sección de Mercadeo.
2. Sección de Crédito.

#### **ARTICULO 5. SECCIÓN DE MERCADEO:**

Asesoría:

1. Publicidad de los productos, bienes y servicios que ofrece Electroventas acorde a la necesidad y consumo del cliente.
2. Suministrar al consumidor la información necesaria para tomar la mejor opción de crédito en cuanto a: Línea, monto, plazo, tasa, forma de pago y garantías.

#### **ARTICULO 6. SECCIÓN DE CRÉDITO:**

Estudio y Aprobación:

1. Se otorgan créditos en efectivo, bienes muebles y servicios de manera directa y/o a través de convenios con Proveedores.
2. Se definen los criterios para el otorgamiento de créditos: Edad, Capacidad de pago, Solvencia del deudor, Codeudores, Garantías.

3. Se establecen los Requisitos Generales para estudio:

Asalariado: Carta laboral no mayor a 30 días - Últimos 2 desprendibles de pago.

Independiente: Movimientos bancarios (últimos 2 meses) - Declaración de renta - Certificación contable acompañada de Tarjeta Profesional - Copia de contratos de arrendamientos, contratos de prestación de servicios o cualquier otro que certifique los ingresos mensuales reportados.

Pensionado: Últimos 2 desprendibles de pago - Resolución de Pensión.

### **CAPITULO III**

#### **CLASIFICACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITOS**

##### **ARTICULO 7.**

ELECTROVENTAS promoverá y administrará tres (3) líneas de crédito:

1. Crédito de Consumo Ordinario.
2. Créditos de Consumo Bajo Monto.
3. Créditos por Libranza.

##### **ARTICULO 8. CLASIFICACIÓN DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITOS:**

Las operaciones activas de las líneas de créditos de ELECTROVENTAS se clasifican en:

1. CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO: Se entiende como créditos de consumo las operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales, cuyo objetivo sea la adquisición de dinero en efectivo o financiación de bienes de consumo tales como motos, electrodomésticos, muebles, equipos de cómputo, equipos de tecnología, etc.
2. CRÉDITOS DE CONSUMO BAJO MONTO: El crédito de consumo de bajo monto es una operación activa de crédito realizada con personas naturales, cuyo monto máximo es hasta de cuatro (4) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV) y cuyo plazo máximo de pago es hasta de treinta y seis (36) meses con una tasa de intereses especial, establecida y certificada por la Superintendencia Financiera.
3. CRÉDITOS POR LIBRANZA: Es una operación activa de crédito realizada con personas naturales, cuyos créditos de libre inversión están respaldados por un convenio de libranza.

## **CAPITULO IV**

### **RECURSOS FINANCIEROS PARA EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO**

#### **ARTICULO 9.**

ELECTROVENTAS tendrá como recursos financieros para atender los servicios de créditos a sus clientes:

1. Recursos propios del objeto social de la empresa.
2. Los recaudos de cartera por concepto de créditos otorgados a los clientes.
3. Convenios con proveedores nacionales e internacionales que suministren bienes y servicios.

## **CAPITULO V**

### **PRINCIPIOS, POLÍTICAS Y CRITERIOS GENERALES DE LOS CRÉDITOS**

#### **ARTICULO 10. RIESGO CREDITICIO:**

Es la posibilidad de que ELECTROVENTAS incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito. Toda la cartera de créditos está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida.

#### **ARTICULO 11. OBLIGACIÓN A EVALUAR EL RIESGO DE CRÉDITO:**

ELECTROVENTAS debe evaluar permanentemente el riesgo crediticio de estos activos y la capacidad de pago del respectivo deudor. Esto aplica tanto en el momento de otorgar créditos como a lo largo de la vida de los mismos y cuando se produzcan reestructuraciones de los respectivos acuerdos contractuales.

#### **ARTICULO 12. PROTECCIÓN DE DATOS:**

Electroventas, cuenta con mecanismos de recolección de información y procedimientos de actualización de datos, amparados bajo la normativa de protección de datos personales, para la debida utilización de la información de los clientes, consignada de manera física y en los sistemas de información corporativos.

**Parágrafo:**

Las operaciones activas de crédito que en desarrollo de su objeto social, realice ELECTROVENTAS, deberán contener como mínimo información general; la cual será suministrada al cliente antes del otorgamiento del crédito. Además deberá conservarse en los archivos de Electroventas toda la documentación acordada. La información contendrá:

1. Monto del crédito.
2. Tasa de interés remunerada nominal anual y sus equivalentes expresadas en términos efectivos anuales.
3. Plazo de amortización del crédito, incluyendo periodos muertos, periodos de gracia y otros elementos que componen el pago.
4. Modalidad de la cuota (fija, variable, otras).
5. Forma de pago, descuentos por nomina, pago directo en las cajas de la ELECTROVENTAS en efectivo y/o en cheque, otros medios de pago.
6. Periodicidad en los pagos de capital y de interés devengados o anticipados.
7. Modalidad de crédito
8. Firma de la libranza, pagare y/o otros títulos valores correspondientes
9. Autorización de las centrales de riesgo
10. Condiciones de pago según cuantías y plazos del crédito.
11. Todos los clientes tendrán un periodo de gracia en el pago de las cuotas correspondiente a cinco días después de la fecha de vencimiento dentro de los cuales no se cobraran intereses por mora.
12. Condiciones de recaudo que se aplican al crédito, según el presente reglamento y manual de procedimientos.
13. Si se trata de créditos otorgados con tasa de interés fija, tabla de amortización de capital y pago de intereses.
14. Al momento del desembolso se indican a los clientes como se realizaran los descuentos
15. En caso de no realizar el descuento por nomina se da instrucciones al deudor y/o deudores solidarios, de las obligaciones y responsabilidades frente a ELECTROVENTAS.
16. Condiciones para la entrega del crédito en especie o consignación en la cuenta corriente o de ahorros o directamente, cuando se trate de créditos en efectivo.
17. Tabla de amortización donde se establezcan los pagos correspondientes, amortización de capital y pago de interés.

18. A quien dirigirse para la solución inmediata de reclamos provenientes del crédito, cuotas pactadas, cuotas descontadas y demás aspectos relacionados con el mismo.

19. Informar al solicitante las consecuencias legales, jurídicas y reporte a las centrales de riesgo, así como los procedimientos que ELECTROVENTAS adelantara en su contra cuando el Cliente se incapacite en su pago y la entidad correspondiente no efectuó el respectivo descuento.

20. Primer llamado de atención cuando el Cliente no cancele la primera cuota a su vencimiento, se incapacite su pago y la entidad correspondiente no efectuó el descuento.

21. Informar al cliente solicitante del crédito los motivos y procedimientos en la firma de los documentos que garantizan el préstamo.

22. Cuando se presenten reclamos en el manejo de crédito, concurrir primero a ELECTROVENTAS y no a otros entes que no conocen del caso.

23. Aceptación de cobros y términos de los certificados de pagos de deudas.

En general toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones de ELECTROVENTAS y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio.

## **CAPITULO VI**

### **PROCEDIMIENTOS PARA OTORGAMIENTO Y APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

#### **ARTICULO 13. CRITERIOS MÍNIMOS PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS:**

Electroventas, deberá observar como mínimo y obligatoriamente, los siguientes criterios para el otorgamiento de créditos a sus clientes:

1. Capacidad de pago que se verifica a través de los ingresos y egresos soportados, sin sobre pasar los límites de endeudamiento previstos en la ley.

2. Solvencia del deudor, a través de variables como el nivel de endeudamiento y la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor, contando con la suficiente información.

3. Si el valor aprobado no es el mismo registrado en la solicitud de crédito, se deberá contar con la aceptación expresa del cliente, quien podrá manifestar mediante cualquier mecanismo del cual quede prueba.

4. Liquidez, valor, cobertura e idoneidad de las garantías.

5. Información comercial proveniente de centrales de riesgo y demás fuentes que disponga ELECTROVENTAS.

**PARÁGRAFO 1:**

Electroventas reportara a las Centrales de Riesgo su Cartera de Crédito independientemente de su calificación, previa autorización de los deudores.

**ARTICULO 14. ESTUDIO DE CUPO DE CRÉDITO:**

Electroventas, otorgará créditos en cualquier modalidad teniendo en cuenta la evaluación efectuada a los originales de los desprendibles de pago, la cual se toma del salario básico y/o mesada mensual, menos los descuentos de ley, el valor restante se divide en dos (2), se restan los descuentos adicionales tomando el excedente como capacidad de pago, se verifican las referencias personales y familiares, suministrados por el deudor.

**ARTICULO 15. AVISO OPORTUNO AL DEUDOR:**

ELECTROVENTAS debe recomendar por escrito o telefónicamente a los potenciales deudores y dar aviso oportuno de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda. Esto con el propósito de disminuir las pérdidas potenciales en que podrían incurrir deudores y acreedores en caso de presentarse dificultades de pago por parte del primero.

**ARTICULO 16. REQUISITOS PARA RADICAR SOLICITUDES DE CRÉDITO:**

Los clientes interesados en adquirir créditos deberán cumplir con los siguientes pasos:

1. Se hace firmar autorización del cliente con fotocopia de la cedula para consultar en la Central de Riesgo Cifin o en la que en su defecto tenga contrato vigente con Electroventas.
2. Si cumple con la calificación se pasa toda la documentación para radicar el crédito colocando fecha y el número de radicado.
3. Se revisan los créditos que tengan toda la documentación completa: Fotocopia de cedula legible al 150%, carta laboral original con fecha de expedición inferior a un mes, desprendibles de pago originales, y toda la documentación exigida por la ELECTROVENTAS y la pagaduría debidamente firmada.
4. Se pasa para análisis del crédito.
5. Los créditos que cumplen con los parámetros de aprobación se pasan para verificación telefónica.

6. Se llama al titular para confirmar los datos del crédito: cedula, dirección, barrio, y todo lo relacionado con el crédito.
7. Se confirma carta laboral, referencias.
8. Se realiza visita ocular al titular si es cliente nuevo o si ha cambiado de dirección, (lugares donde se pueden realizar las visitas que no sean de alto riesgo)
9. Se realiza visita ocular a la empresa siempre y cuando sea una empresa nueva y no reconocida.
10. Si el crédito tiene deudor solidario, se verifica toda la información con él, referencias, carta laboral, se realiza visita ocular a la empresa si es nueva.
11. Si la pagaduría lo requiere se realizan los trámites correspondientes para que aprueben la capacidad de pago del titular y autoricen las libranzas.
12. Se revisa en la base de datos si el titular tiene saldos pendientes y si se encuentran a día en los pagos.
13. Se revisa si es deudor solidario y si están al día las obligaciones.
14. Se realiza digitalización del crédito.
15. Cuando se estudia totalmente y no hay ninguna inconsistencia se pasa para aprobación.

#### **ARTICULO 17. APROBACIÓN DE CRÉDITO:**

Los créditos que cumplen con los requerimientos tanto de ELECTROVENTAS como de la entidad pagadora se pasan para aprobación:

1. Se verifica que tenga toda la documentación correspondiente.
2. Se revisan firmas y huellas en todos los documentos.
3. Se confirma capacidad de pago.
4. Se confirma en el ADRES si la EPS corresponde a la que aparece en el desprendible de pago.
5. Se confirman los datos de la cédula en la registradora
6. Se confirman antecedentes en la página de la Policía, Procuraduría y contraloría.
7. Se confirma que cumpla con todos los requisitos para el reporte teniendo en cuenta a la pagaduría que corresponda.
8. Se confirma que el negocio esté debidamente digitalizado.
9. Se revisa en el listado de suplantaciones.
10. Se aprueba radicando aprobación en la agenda y se pasa para facturación.

11. Después de facturado se pasa para entregar

**ARTICULO 18. FORMA DE PAGO:**

La ELECTROVENTAS prestará el servicio de crédito a sus clientes cuyo salario o pensión sea pagado por una institución nacional oficial o empresa privada con quien ELECTROVENTAS tenga convenios de descuentos por nómina mediante el mecanismo de Libranzas o pago por caja.

**CAPITULO VII**

**PLAZOS, CUANTÍAS Y GARANTÍAS**

**ARTICULO 19. PLAZOS.**

ELECTROVENTAS, otorga plazos para créditos de CONSUMO ORDINARIO, de Seis (6) hasta Noventa y seis meses (96) meses, teniendo en cuenta la cuantía del crédito y la capacidad de pago del cliente, para créditos de CONSUMO DE BAJO MONTO de Seis (6) hasta Treinta y seis (36) meses.

**ARTICULO 20. CUANTÍAS DEL CRÉDITO.**

ELECTROVENTAS, otorgará créditos a sus clientes para CONSUMO, en cuantía mínima equivalente a TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE. y en cuantía máxima a TREINTA Y TRES (33) SMMLV, y las cuantías superiores serán aprobadas por la junta directiva, para créditos de BAJO MONTO la cuantía mínima TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE., la máxima es por CUATRO (4) SMMLV. Teniendo en cuenta la capacidad de pago del cliente y deudores solidarios establecidos en el presente reglamento.

**ARTICULO 21. GARANTÍAS:**

Los créditos podrán ser respaldado mediante:

1. Garantías personales, deudor Solidario.
2. Garantías salariales, Libranza.

## **CAPITULO VIII**

### **TASA DE INTERESES PARA SERVICIO CREDITICIO.**

#### **ARTICULO 22. INTERESES CORRIENTES:**

La ELECTROVENTAS, fijara intereses sobre cualquier modalidad de crédito que otorgue a sus clientes, sin que los topes superen la tasa máxima autorizada por la superintendencia financiera y las disposiciones legales fijadas por el Gobierno Nacional.

#### **ARTICULO 23. INTERESES MORATORIOS:**

Los intereses moratorios, se liquidaran de acuerdo a las tasas vigentes en la superintendencia financiera y autorizadas por el Gobierno Nacional.

#### **ARTICULO 24. TASAS DE INTERÉS.**

ELECTROVENTAS se ajustará en todo momento a la tasa máxima de interés legalmente permitida por la superintendencia financiera en las operaciones de crédito con sus Clientes.

## **CAPITULO IX**

### **COBROS Y TÉRMINOS DE LOS CERTIFICADOS DE PAGOS DE DEUDAS**

#### **ARTICULO 25. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES**

Los clientes de ELECTROVENTAS que tengan créditos vigentes de cualquier modalidad deben solicitar por escrito o verbalmente la expedición de estados de cuenta, certificados de saldo y paz y salvo, considerando los costos detallados a continuación:

1. Los paz y salvos y certificaciones al día, tienen un costo de \$20.000 y se entregan tres (3) días hábiles después de la solicitud.
2. Las certificaciones de saldos tienen un costo de \$45.000, se entregan para Cali personalmente y fuera de Cali por correo certificado, y se entregan diez (10) días hábiles después de la solicitud.
3. Los estados de cuenta tienen un costo de \$45.000 por año y se entregan veinte (20) días después de solicitarlo.
4. La despignoración de créditos tiene un costo de \$45.000.

## **CAPITULO X**

### **REINTEGRO POR SALDOS A FAVOR**

#### **ARTICULO 26. DEVOLUCIÓN DE CUOTAS:**

Estas se harán efectivas después de realizar el trámite correspondiente y una vez realizado la verificación en nuestra base de datos de saldos pendientes de pago del Cliente como deudor y deudor solidario, después de realizado el trámite el desembolso se hará a los ocho (8) días hábiles.

## **CAPITULO XI**

### **EVALUACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS**

#### **ARTICULO 27. CONOCIMIENTO DE DEUDORES:**

Este proceso corresponde a la aplicación de medidas que permitan el conocimiento pleno del deudor actual y potencial, su capacidad de pago, solvencia, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras del préstamo y las externalidades a la que puede estar expuesto.

#### **ARTICULO 28. EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITICIO:**

El Comité de evaluación de Cartera evaluará permanentemente el riesgo de los Créditos de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos por normas legales y técnicas.

#### **Parágrafo:**

La evaluación de la cartera de créditos se realizará con base en los siguientes criterios:

- a. Capacidad de pago. Se actualizará y verificará que el deudor mantenga las condiciones particulares que presentó al momento de otorgarle el crédito, la vigencia de los documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito y la información comercial y financiera provenientes de otras fuentes. En el caso de proyectos financiados, se evaluarán además variables sectoriales y externalidades que afecten el normal desarrollo de los mismos.
- b. Solvencia del deudor. Se actualizará y verificará a través de variables como el nivel de endeudamiento, la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.
- c. Garantías. Se evaluará su liquidez, idoneidad, valor y cobertura teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la celeridad con que puedan hacerse efectivas y su valor comercial utilizando para el efecto estudios técnicos existentes en el mercado, realizados por personas o entidades idóneas.

Con base en estos criterios, las organizaciones harán la actualización del valor comercial de las garantías con una periodicidad anual.

d. Servicio de la deuda. Se evaluará el cumplimiento de los términos pactados, es decir, la atención oportuna de todas las cuotas (capital e intereses) o instalamentos; entendiéndose como tales, cualquier pago derivado de una operación activa de crédito que deba efectuar el deudor en una fecha determinada.

e. El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de la respectiva reestructuración. Se entiende que entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.

f. Consulta proveniente de centrales de riesgo y demás fuentes correspondientes.

## CAPITULO XII

### CLASIFICACIÓN Y PROVISIÓN POR NIVEL DE RIESGO

#### ARTICULO 29. CLASIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO:

ELECTROVENTAS, clasificara la cartera por niveles de riesgo en Categoría A: riesgo normal, Categoría B: riesgo aceptable, Categoría C: riesgo apreciable, Categoría D: riesgo significativo y Categoría E: riesgo de incobrabilidad.

#### ARTICULO 30. VENCIMIENTO DE LA CARTERA POR EDADES:

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera se clasificara de la siguiente manera:

CATEGORÍA	COMERCIAL	CONSUMO	
A	0 - 30 Días	0 - 30 Días	
B	31 – 90 Días	31 - 60 Días	
C	91 - 180 Días	61 - 90 Días	
D	181 - 360 Días	91- 180 Días	
E	Mayor a 360 Días	Mayor a 180 Días	

**ARTICULO 31. PROVISIÓN INDIVIDUAL DE CARTERA,**

Sin perjuicio de la provisión general a que se refiere el numeral anterior, las organizaciones deberán mantener en todo tiempo una provisión individual para la protección de sus créditos mínimo en los porcentajes que se relacionan en la tabla que se presenta a continuación. La decisión de constituir una provisión individual superior al mínimo exigido corresponderá a una política adoptada por el consejo de administración, junta directiva o quien haga sus veces.

CATEGORÍA	COMERCIAL	PROVISIÓN	CONSUMO	DÍAS	PROVISION		
A	0-30	0%	0-30	0%			
B	31-90	1%	31-60	1%			
C	91-180	20%	61-90	10%			
D	181-360	50%	91-180	20%			
E	>360	100%	181-360	50%			
			>360	100%			

**ARTICULO 32. SALDOS DE CARTERA DE CRÉDITO MOROSOS Y EXCLIENTES:**

Los saldos de las obligaciones permanecen en su cuenta Cartera de Créditos durante el tiempo pactado desde su desembolso hasta su cancelación total, no se admite una reclasificación en otros rubros como cuentas por cobrar.

**CAPITULO XIII**

**GESTIÓN DE COBRANZAS**

**ARTICULO 33. NOTIFICACIONES DE SALDOS EN MORA:**

Los clientes que presenten mora en sus obligaciones de 6 días en adelante, se dará aviso oportuno tanto al deudor como los deudores solidarios si los tuviere, dándoles a conocer el riesgo en el que podrían incurrir.

**ARTICULO 34.**

Los créditos que pasen de TREINTA (31) días en mora, el departamento de cartera de ELECTROVENTAS iniciarán de inmediato la investigación de los motivos del no descuento al cliente deudor y la pagaduría correspondiente, según su resultado, tomara las medidas para el recaudo de cartera, por medio de cartas según la edad de mora, visitas domiciliarias, y todo lo relacionado con gestión de cobranza.

**ARTICULO 35. PRORROGAS,**

cuando un Cliente por fuerza mayor o caso fortuito, no pueda cancelar la obligación en la fecha establecida, se podrá conceder prórroga para el pago de la misma, previa cancelación de los respectivos intereses corrientes y de mora y por un plazo no superior al periodo pactado para la amortización.

**ARTICULO 36. TRASLADO A PROCESO JURÍDICO:**

El cliente deudor que llegare hasta la vía jurídica para hacer efectivo el cobro, asumirá el cobro además del capital, los intereses corrientes y de mora, los gastos y costos judiciales.

**CAPITULO XIV**

**CANCELACIÓN DE SALDOS**

**ARTICULO 37: PREPAGOS.**

Los créditos podrán propagarse total o parcialmente teniendo en cuenta:

- En cualquier momento sin penalidad alguna.
- En caso de prepagos parciales el deudor tendrá derecho a elegir si el monto abonado disminuye el valor de la cuota o el plazo de la obligación.

## CAPITULO XV

### DISPOSICIONES VARIAS PARA EL SERVICIO DEL CRÉDITO

#### **ARTICULO 38. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS CLIENTES Y ELECTROVENTAS.**

Los créditos que otorga ELECTROVENTAS constituyen actos contractuales, toda vez que se trata de operaciones entre los Clientes y la entidad, en desarrollo de objeto social, en consecuencia debe tenerse en cuenta que antes de acudir a la justicia ordinaria, se requiere, por expresa disposición legal, surtir los procedimientos establecidos en los Estatutos para solucionar conflictos transigibles entre los Clientes y ELECTROVENTAS.

#### **ARTICULO 39. DISPOSICIONES NO CONTEMPLADAS EN EL PRESENTE REGLAMENTO.**

Las disposiciones en materia de créditos no contempladas en el presente acuerdo se aplicarán teniendo en cuenta las normas, los Estatutos y Reglamentos de ELECTROVENTAS y disposiciones legales para la actividad crediticia.

#### **ARTICULO 40. DIVULGACIÓN DE PRESENTE REGLAMENTO.**

El presente reglamento es de carácter obligatorio para sus clientes. Corresponde a ELECTROVENTAS divulgar y capacitar a sus clientes como usuarios del servicio crediticio.



**MARIO ROJAS HURTADO**

GERENTE GENERAL