

PROCEDIMIENTO N° 9

PROCEDIMIENTO: **Trasposos y Cambios de Titular**

Versión 1

Fecha	:	26-06-2020
Versión	:	Versión 1
Código	:	VTA_009_IFG
Elaborado por	:	Carlos Patiño
Aprobado por	:	Carlos González

1. Definiciones Básicas

Cuando un Cliente ha tomado la decisión de adquirir un bien inmueble en alguno de nuestros proyectos, habiendo reservado la unidad o inclusive firmado la promesa de compra venta, existe la posibilidad que, posteriormente, cambie de opinión y prefiera continuar el negocio, pero decidiéndose por otra unidad.

El SCI permite atender este tipo de requerimientos. La ventaja de este procedimiento radica en que el dinero que se ha pagado en el negocio inicial, migra automáticamente al nuevo negocio, facilitando con ello los trámites administrativos y reduciendo considerablemente nuestros tiempos de respuesta.

1.1.- **Traspaso:** aplica cuando un cliente se cambia de una unidad a otra. Generalmente ocurre cuando se desea una unidad más grande, con otra orientación, distribución, piso, etc.

Es posible hacer traspaso de un proyecto a proyecto, sí y sólo sí, ambos proyectos pertenecen a una misma inmobiliaria. De lo contrario, se debe proceder con la resciliación del negocio inicial y la reserva del nuevo (ver: VTA_008_IFG_Desistimientos y Resciliaciones y VTA_004_IFG_Reservar Negocio (Pre-Reserva)).

Es importante destacar que el plan de pago del nuevo negocio se debe re-pactar y actualizar en el SCI, debiendo solicitarse las devoluciones de los cheques que no hayan sido cobrados (En Cartera) así como registrar en el sistema la recaudación de los cuotas pendientes que se establezcan en el negocio definitivo (sí las hubiere).

1.2.- **Cambio de Titular:** aplica cuando un cliente solicita cambiar la titularidad del inmueble que ha reservado/promesado, es decir, ceder el negocio a otra persona que continúe con la compra.

Por ejemplo, ocurre cuando, no le otorgan el crédito hipotecario al comprador inicial por lo que éste le cede el negocio a otra persona, generalmente, un familiar consanguíneo o conyugue, en vista que el dinero pagado en el negocio inicial pasará ahora al nuevo comprador.

1.3.- Otras Consideraciones:

1.3.1.- Bien sea un Traspaso o un Cambio de Titular, en ambos casos está implícita la anulación del negocio original. Por lo tanto, se debe firmar el documento de resciliación correspondiente, donde quede debidamente explicado la transición del dinero de un negocio a otro (traspasos) o de un comprador a otro (cambios de titular).

1.3.2.- Con respecto a las solicitudes de devolución de cheques en cartera y las solicitudes de traspaso/cambio de titular, no deben hacerse al mismo tiempo en SCI, porque, a diferencia de la Resciliación (ver: VTA_008_IFG_Desistimientos y Resciliaciones), la aprobación de la devolución de los cheques no condiciona la aprobación de la anulación del negocio (bien sea por traspaso o cambio de titular).

De hacerlo, se podría anular el negocio, antes de que la devolución de los cheques haya sido aprobada, generando así una falla en el proceso. Esto ocurre porque una vez que ha sido aprobada la anulación de un negocio, el SCI ya no permite hacer modificaciones posteriores, por lo cual ya no es posible la devolución. Esto genera re-trabajo en el área de Operaciones, Contabilidad y Finanzas y demoras innecesarias para el Cliente.

Por lo tanto, se debe hacer una primera solicitud (por ejemplo, de traspaso) y luego que haya sido aprobada, entonces (en el nuevo negocio) se deberá hacer la segunda solicitud (devolución de cheques en cartera) en caso de ser necesario para la actualización del nuevo plan de pago.

1.3.3.- Con respecto a los traspasos y los cambios de titular en el SCI, para efectos prácticos, se consideran como RESCILIACIONES, ya que, en ambos casos, se trata de la anulación de una venta, donde los pagos depositados serán re-asignados a un nuevo negocio, que lo sustituye.

Por esta razón, sí la venta ya fue promesada, en ambos casos, el Cliente deberá firmar una resciliación del negocio original, donde se indique claramente el destino de los fondos depositados, hacia el nuevo negocio que lo sustituye (nueva promesa).

Tanto los traspasos como los cambios de titular, se cuentan como una resciliación y el nuevo negocio que sustituye, finalmente suma el valor correspondiente en UF.

Entonces, sí una traspaso o cambio de titular se solicita en un mes, pero se aprueba en el mes siguiente, quedará la resciliación cargada en el mes de la solicitud y la venta que lo sustituye en el mes posterior (cuando finalmente se aprobó).

Esto no debe ocurrir, ya que afecta el informe de ventas y como consecuencia, también el cálculo de las comisiones.

Por tanto, cuando un Vendedor solicite un traspaso o cambio de titular debe asegurarse que todo el proceso quede cerrado en el mismo mes. Es decir, una vez autorizados, deben cerrar el nuevo negocio adjuntando la nueva promesa firmada, es decir, **el nuevo negocio debe quedar con Estado Comercial "Con Promesa" en el mismo mes que quedó aprobada la excepción solicitada (traspaso o cambio de titular).**

2. Protocolo para Traspasar un Negocio:

En este protocolo, se entiende por Vendedor quien es responsable del proceso: Ejecutivo Comercial. Este protocolo no es delegable al Asistente Comercial.

2.1.- Cuando un Cliente manifiesta su intención de cambiarse desde la unidad convenida, a través de una Reserva o Promesa Compra Venta, a otra de su elección, el Vendedor valida en el SCI que la unidad de su interés se encuentre disponible.

Además, el Vendedor debe revisar el estatus del plan de pago del negocio original, a fin de determinar los montos que el Cliente ha pagado a la fecha, los cuales serán traspasados al nuevo negocio.

2.2.- El Vendedor evalúa la diferencia de precios entre ambas unidades. Desarrolla y presenta al Cliente la actualización del plan de pago correspondiente, en caso que, debido a las diferencias de precio, haya la necesidad de modificar los montos de las cuotas mensuales, así como la cantidad de cuotas.

Además, el Vendedor evalúa si es o no necesario solicitar la devolución de cheques en cartera, para actualizar el nuevo plan de pago, con documentos cuyos montos cubran el precio de la segunda unidad, conforme lo pactado con el Cliente.

2.3.- El Vendedor solicita al cliente un correo donde formalmente haga la solicitud de traspaso, haciendo una breve exposición de motivos, adjuntando los detalles indicados en 2.2

2.4.- El Vendedor digitaliza el correo (escaneo) en archivo PDF y lo almacena en la carpeta digital del Cliente en su Notebook.

2.5.- En SCI, el Vendedor marca el negocio inicial que se desea traspasar a través de la opción: Excepciones de Venta > Para Traspaso. El Estado Comercial del negocio original quedará: "En Traspaso".

2.6.- El Vendedor crea un nuevo negocio, a nombre del mismo cliente, pero por la unidad a la que desea cambiarse. (ver: VTA_003_IFG_Crear Cotización y VTA_004_IFG_Reservar Negocio (Pre-Reserva)).

Antes de guardar el nuevo negocio, en la sección "DESDE UN TRASPASO", el Vendedor marca la opción "SI", para indicar que el negocio que se está creando viene desde un traspaso.

El SCI despliega una ventana emergente, donde el Vendedor digita y selecciona el ID de la Carta Oferta correspondiente al negocio original.

Además, en la descripción, el Vendedor da una breve exposición de motivos, adjuntando la carta de solicitud del Cliente (indicada en 2.3).

2.5.- El nuevo negocio por la segunda unidad, queda creado con Carta Oferta en Estado Comercial: "Pre-Reserva" y Estado de Autorización: "En espera de autorización".

2.6.- El Gerente Zonal de Ventas revisa y aprueba el traspaso, si todo está correcto.

2.7.- Una vez aprobado el traspaso:

2.7.1.- El negocio original que Traspasado, lo que es equivalente a anulado. Por ende, no podrá ser modificado nuevamente.

2.7.2.- El Estado de la Carta Oferta del nuevo negocio creado para a "Listo para Promesar" lo que implica que el traspaso fue aprobado y se puede continuar actualizando el negocio.

2.7.3.- El Vendedor imprime y presenta para la firma del Cliente los siguientes documentos:

- Reserva del nuevo negocio.
- Resciliación del negocio original y los presenta para la firma del Cliente.

2.8.- El Vendedor actualiza el plan de pago, conforme lo indicado en 2.2.

2.9.- El Vendedor envía documentos firmados por el Cliente al Departamento de Operaciones.

2.10.- En el SCI, el Vendedor debe Crear la Variable de Promesa del nuevo negocio, dentro del mes que se aprobó el traspaso solicitado (ver: VTA_007_IFG_Crear Variable de Promesa (Negocio con Promesa)).

3. Protocolo para realizar un Cambios de Titular:

3.1.- Cuando un Cliente solicita cambiar la titularidad de una Reserva o Promesa Compra Venta, a otra persona (conyugue o consanguíneo), el Vendedor revisa los documentos de sustentan y justifican dicho cambio.

Además, el Vendedor debe revisar el estatus del plan de pago del negocio, a fin de determinar los montos que el Cliente ha pagado a la fecha, los cuales serán traspasados al nuevo titular.

Es importante destacar que el Vendedor debe informar al Cliente que los montos pagados pasarán automáticamente a nombre del segundo titular al aplicar este procedimiento.

3.2.-- El Vendedor solicita al Cliente un correo donde formalmente haga la solicitud de Cambio de Titular, haciendo una breve exposición de motivos, adjuntando los documentos indicados en 3.1.

3.3.- El Vendedor digitaliza el correo (escaneo) junto con los documentos recibidos, en archivo PDF y los almacena en la carpeta digital del Cliente en su Notebook.

3.4.- En SCI, el Vendedor busca el negocio al que se requiere cambiar de titular a través de la opción: Excepciones de Venta > Solicitud Cambio Titular.

El SCI despliega una ventana emergente, donde el Vendedor debe seleccionar o ingresar al nuevo cliente. Además, en la descripción, el Vendedor da una breve exposición de motivos, adjuntando la carta de solicitud del Cliente (indicada en 3.2).

El negocio a nombre del segundo titular, queda con Estado Comercial: "Por Autorizar Cambio de Titular"

3.5.- El Gerente Zonal de Ventas revisa y aprueba el Cambio de Titular, sí todo está correcto.

3.6.- Una vez aprobado el Cambio de Titular:

3.6.1.- El negocio original (a nombre del primer cliente) queda con Estado Comercial: "Traspasada".

3.6.2.- Sci creará un nuevo negocio, a nombre del segundo cliente, para la misma unidad, que iniciará con Estado Comercial: "Listo para Promesar"

3.6.3.- El plan de pago del nuevo negocio, queda igual al que tenía el negocio original, pero a nombre del segundo cliente

3.6.4.- El Vendedor imprime y presenta para la firma de los Clientes involucrados los siguientes documentos:

- Reserva del nuevo negocio a nombre del segundo titular
- Resciliación del negocio original a nombre del primer titular, donde declara que los montos pagados del Pie a la fecha serán cedidos al segundo titular.

3.7.- El Vendedor envía documentos firmados por el Cliente al Departamento de Operaciones.

3.8.- En el SCI, el Vendedor debe Crear la Variable de Promesa del nuevo negocio, dentro del mes que se aprobó el cambio de titular solicitado (ver: VTA_007_IFG_Crear Variable de Promesa (Negocio con Promesa)).