

## PROCEDIMIENTO N° 10

---

### PROCEDIMIENTO: Devoluciones, Prórrogas y Anticipos

Versión 1

Fecha	:	26-06-2020
-------	---	------------

Versión	:	Versión 1
Código	:	VTA_010_IFG
Elaborado por	:	Carlos Patiño
Aprobado por	:	Carlos González

## 1. Definiciones Básicas

---

Una vez que el cliente ha reservado una unidad en alguno de nuestros proyectos, las condiciones comerciales establecidas por la Inmobiliaria FG le permiten pagar el pie en cuotas mensuales y sucesivas, desde el mes de la firma de la promesa y hasta completar el 100% del pie pactado.

En ocasiones, el cliente requiere anticipar, prorrogar o simplemente solicitar la devolución del cheque entregado, a fin de sustituir el medio pago por otro que considere más conveniente.

1.1.- **Anticipo:** aplica cuando un cliente solicita anticipar el cobro de una determinada cuota, con respecto a la fecha indicada en el cheque entregado a Inmobiliaria FG.

1.2.- **Prórroga:** aplica cuando un cliente solicita prorrogar o aplazar el cobro de una determinada cuota, con respecto a la fecha indicada en el cheque entregado a Inmobiliaria FG.

1.3.- **Devolución:** aplica cuando un cliente solicita la devolución de un cheque entregado a Inmobiliaria FG, debido a la modificación o actualización requerida del plan su plan de pago. En estos casos, la devolución implica la sustitución o intercambio del instrumento de pago, por otro que responda a las cuotas requeridas en el nuevo plan de pago pactado. Sin haber recibido el pago que sustituye el cheque a devolver, no es posible solicitar la devolución en el sistema.

La devolución también es requerida cuando el cliente decide resciliar o desistir su compra, y tiene cheques "En Cartera" (cheques entregados a Inmobiliaria FG, pero aún no cobrados, en espera de la fecha indicada en el documento). En este caso, se requiere realizar la devolución de la totalidad de los cheques que queden En Cartera, antes de realizar la anulación del negocio en el sistema.

Es importante destacar que el Vendedor deberá realizar la solicitud de una Devolución/Prórroga/Anticipo, la cual deberá ser aprobada, tanto por el Gerente Comercial como por el Tesorero de la Inmobiliaria FG. Por tanto, se debe cumplir con el siguiente procedimiento, dando un breve pero precisa exposición de motivos del caso e incluyendo los soportes correspondientes que justifiquen debidamente su aprobación.

## **2. Protocolo para la Devolución de Cheques:**

---

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

2.1.- Este procedimiento aplica cuando:

2.1.1.- Un Cliente requiere sustituir el instrumento de pago de la cuota, por ejemplo, sustituir los cheques entregados para realizar un pago con tarjeta de crédito. En este caso, se deberá recibir el pago que sustituye, antes de poder solicitar la devolución correspondiente.

2.1.2.- Un cliente solicita cambiarse de unidad y la diferencia en precio entre ambos productos implica la actualización del plan de pago. En este caso, se deberán recibir los nuevos cheques para poder solicitar la devolución correspondiente.

2.1.3.- Un cliente solicita Rescindir/Desistir y mantiene cheques En Cartera. En este caso, se requiere adjuntar evidencia de la solicitud formal y por escrito del cliente sobre su decisión de Rescindir/Desistir el negocio, para poder solicitar, tanto la anulación del negocio, como la devolución de los cheques en el SCI.

Ambos requerimientos pueden hacerse al mismo tiempo, ya que la resciliación no será aprobada, hasta que no se hayan devuelto los cheques en cartera. El vendedor debe revisar el plan de pago, para asegurarse que no haya cuotas pendientes por recaudar o pendientes de recepción por parte del Tesorero en el SCI. De ser así, debe verificar estatus y completar la recaudación, antes de iniciar el proceso de devolución.

2.2.- El Vendedor revisa el plan de pago e identifica cuales son las cuotas que poseen cheques en cartera:

- Numero de cuota
- Número de documento y banco emisor
- Fecha de cobro y monto

2.3.- Si se trata de la actualización del plan de pago o de la sustitución del instrumento de pago, debe solicitar al cliente los pagos correspondientes, conforme lo establecido en el nuevo plan de pago pactado.

2.4.- El vendedor digitaliza los documentos recibidos y los archiva en la carpeta digital del cliente en su notebook.

2.5.- El vendedor solicita en el SCI la devolución del cheque, en: Ejecutivo Clientes > Devoluciones > Buscar detalle de plan de pago. Haciendo uso de la información indicada en el numeral 2.2, aplica filtros en el sistema para localizar el pago que requiere ser devuelto.

2.6.- El vendedor realizará una solicitud de devolución por cada cheque que se requiera. Para ello, deberá seleccionar el pago a devolver y presionar botón Solicitud Devolución. El SCI abrirá una ventana emergente, donde deberá seleccionar en la lista desplegable el Motivo de la Solicitud, así como una breve pero precisa justificación de motivos y adjuntar el documento que sustituye el documento que será devuelto.

Si se trata de una devolución por resciliación, se deberá adjuntar el correo digitalizado, donde el cliente manifiesta su decisión de resciliar el negocio, como soporte para la devolución del documento.

2.7.- El vendedor concluye presionando el botón Guardar, con lo que concluye el proceso. Deberá repetirlo tantas veces como cheques se requieran devolver. El cheque solicitado quedará como pendiente de Aprobación.

2.8.- El Gerente Comercial revisa y aprueba la solicitud de devolución, en caso que todo está conforme. De lo contrario, rechaza la solicitud.

2.9.- El Tesorero revisa y aprueba la solicitud de devolución, en caso que todo está conforme. De lo contrario, rechaza la solicitud.

2.10.- Una vez aprobada la devolución, el Tesorero envía de vuelta los cheques a la sala de ventas, a fin de que el vendedor se lo entregue al cliente, con lo cual concluye el proceso.

2.11.- Una vez devuelto el cheque en el sistema, el negocio está facultado para permitir la modificación del plan de pago en el SCI, así como la recaudación de los pagos sustitutos o para la anulación del negocio, si fuese el caso.

### **3. Protocolo para el Anticipo/Prórroga de Cheques:**

---

Este protocolo incluye tanto la solicitud de Prórroga como la solicitud de Anticipo, ya que ambos procedimientos son similares en su desarrollo.

3.1.- Este procedimiento aplica cuando:

3.1.1.- Un Cliente requiere anticipar el cobro de una determinada cuota, con respecto a la fecha indicada en el cheque entregado a Inmobiliaria FG.

3.1.2.- aplica cuando un cliente solicita prorrogar o aplazar el cobro de una determinada cuota, con respecto a la fecha indicada en el cheque entregado a Inmobiliaria FG.

A diferencia del protocolo anterior, ambos requerimientos el uso del mismo documento de pago pero en fecha previa o posterior a lo indicado en el cheque.

3.2.- El Vendedor revisa el plan de pago e identifica cuales son las cuotas que poseen cheques en cartera:

- Numero de cuota
- Número de documento y banco emisor
- Fecha de cobro y monto

3.3.- El vendedor solicita en el SCI el Anticipo/Prórroga del cheque, en: Ejecutivo Clientes > Prórrogas/Cobro Anticipado > Solicitud Prórroga/Solicitud de Cobro Anticipado > Buscar detalle de plan de pago. Haciendo uso de la información indicada en el numeral 3.2, aplica filtros en el sistema para localizar el pago que requiere ser devuelto.

3.4.- El vendedor realizará una solicitud de prórroga/Anticipo por cada cheque que se requiera. Para ello, deberá seleccionar el pago a devolver y presionar botón Solicitud Prórroga/Solicitud de Cobro Anticipado. El SCI abrirá una ventana emergente, donde deberá dar una breve pero precisa justificación de motivos, adjuntando el correo digitalizado, donde el cliente manifiesta su requerimiento, como soporte para la solicitud y la nueva fecha del cobro.

3.5.- El vendedor concluye presionando el botón Guardar, con lo que concluye el proceso. Deberá repetirlo tantas veces como cheques se requieran prorrogar/anticipar. El cheque solicitado quedará como pendiente de Aprobación.

3.6.- El Gerente Comercial revisa y aprueba la solicitud de devolución, en caso que todo está conforme. De lo contrario, rechaza la solicitud.

3.7.- El Tesorero revisa y aprueba la solicitud de devolución, en caso que todo está conforme. De lo contrario, rechaza la solicitud.

3.8.- Una vez aprobada la devolución, el Tesorero depositará el cheque solicitado conforme la nueva fecha indicada en el SCI.

