

Instructivo N°013

Venta Corredores (Bróker Inmobiliario)

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
 <p data-bbox="259 1312 300 1354">?P</p> <p data-bbox="357 1354 535 1407">Amilly Castro Ventas / Gestión Comercial</p>	 <p data-bbox="657 1354 982 1407">Claudia Hernández - Sebastián Garrido Gerente Ventas - Auditor Interno</p>	 <p data-bbox="1023 1354 1323 1407">Isabel Palma - Juan Suazo Gerente Comercial - Gerente SSCC</p>

Versión 1
Febrero 2024

Fecha Original	:	14 febrero 2024
Versión	:	Versión 1
Elaborado por	:	Claudia Hernández
Aprobado por	:	Área Comercial y Servicios Compartidos
Código	:	INT-013-IFG_Corredores

Propósito

El siguiente instructivo tiene por objetivo normar el proceso de venta de inmuebles a través del canal externo de corredores, también llamados brókers, desde que se recibe la oferta hasta la generación del pago de comisiones, lo cual involucra principalmente la gestión interna y externa de clientes por parte de la gerencia de ventas, su registro en el sistema SCI y control de las operaciones realizadas por parte del equipo comercial de la inmobiliaria.

El presente documento será gobernado en su correcta ejecución por Gerencia de Ventas y Gerencia Comercial Inmobiliaria.

Acuerdo comercial entre Corredor e Inmobiliaria

Cuando un corredor o bróker ha manifestado su interés de comercializar en forma directa inmuebles de la compañía, quien debe evaluar la factibilidad de que éste trabaje para Inmobiliaria debe ser el gerente comercial, de ventas y/o jefe de pricing.

Los requisitos que debe cumplir el corredor son:

- a) Contar con la infraestructura y experiencia necesaria para el buen desempeño de la actividad.
- b) Cumplir a cabalidad con las políticas de venta y procedimientos de la compañía.
- c) Gestión oportuna de los clientes, con quienes mantiene el 100% de comunicación e interacción en el proceso de venta.
- d) Aceptación de la modalidad informada para pago de comisión, incluyendo validación del negocio, monto, porcentaje y plazos afectos.

En todos los casos, la inmobiliaria informa al corredor:

- El stock que puede ofrecer y su condición o no de exclusividad, respecto de las unidades que también se ofrecen en la página web y sala de ventas de la inmobiliaria.

- Descuento máximo posible de ofrecer directo al cliente (solo sobre el inmueble principal, casa o departamento)
- Cantidad de unidades secundarias, estacionamiento y/o bodega, que deberá incluir cada negocio según tipología del inmueble principal.
- Condiciones de pago de reserva, que se abona al monto del pie.
- Condiciones para formalizar el plan de pago del pie, montos, medios de pago y plazos.
- Exigencias para respaldar el saldo del precio, como preaprobación, aprobación y o documentos para respaldar fondos propios. La gerencia de ventas debe velar por el cumplimiento de las exigencias y el área de control de operaciones es responsable de validar la documentación y condiciones del negocio.
- Posibilidad de agregar en un negocio alguna promoción especial, por ejemplo, Campaña 10+10 u otra.

También se informa al corredor la documentación que debe acompañar el negocio, considerando, antecedentes e información personal del cliente titular, ya sea persona natural o jurídica. Inicialmente se debe solicitar la cédula de identidad. Dependiendo del acuerdo con el bróker también se podrá pedir otros documentos específicos como liquidaciones de sueldo, cotizaciones previsionales, informe de deudas y carpeta tributaria. Es importante señalar que, en todos los casos el cliente titular firmará la documentación del negocio directamente con la inmobiliaria; es decir, los documentos asociados al proceso de venta corresponden en exclusiva a contratos, acuerdos e informativos específicos y de responsabilidad de la inmobiliaria, entre ellos: promesa y escritura de compraventa.

El corredor por su parte podrá reproducir información no vinculante una vez visado y autorizado por el gerente de ventas y/o jefe de pricing, y que haya sido proporcionada por la inmobiliaria, como por ejemplo imágenes, textos, ficha técnica, etc. Asimismo, intermediará la entrega de esta información con el cliente de manera exclusiva.

Gestión administrativa y registro SCI

El procedimiento considera que todos los negocios generados por el corredor son válidos una vez que el cliente titular firma la documentación que se emite de manera exclusiva desde el sistema de la inmobiliaria, SCI. Por lo tanto, el negocio sólo puede ser formalizado con el cliente por parte de la inmobiliaria.

El proceso se realiza a través del siguiente paso a paso:

- a) **Registro cliente:** el corredor envía los datos personales (incluyendo rut) de posibles clientes interesados y la inmobiliaria debe validar que este cliente no cuenta con cotizaciones o promesas vigentes en SCI. De no existir registro vigente, se confirma que el contacto queda registrado en la cartera del corredor, para iniciar un nuevo negocio.

- b) **Cotización:** En este caso, el corredor cuenta con el stock de inmuebles y puede informar directamente al cliente tanto los precios como las condiciones de pago asociadas en caso de que se concrete el negocio.
- c) **Reserva:** El pago del monto para reservar lo realiza el cliente directamente para con la inmobiliaria (se hace vía transferencia electrónica, sistema webpay o dependiendo del caso, a través de otros medios que la inmobiliaria faculte, por ejemplo, POS Transbank para el pago con TC). Una vez recibido el pago y comprobante de pago, el asistente de ventas de la inmobiliaria, en contacto con el bróker, crea al cliente y registra a su nombre la operación en SCI, que es el sistema de la inmobiliaria. Desde este punto, el flujo de la venta y pagos asociados sigue su proceso normal (al igual como ocurre en la venta a través del canal salas). La reserva se encontrará vigente por un plazo máximo de 21 días, aun cuando al corredor se le exige concretar la venta en 10 días. Pasado este plazo, la inmobiliaria está facultada para anular la reserva y devolver el abono pagado directamente al cliente.
- d) **Promesa:** Una vez entregados los documentos para respaldar el pago del pie, la inmobiliaria valida que se encuentre correcto y pasa a emitir el documento de promesa, el que carga en la plataforma online (actualmente despapeliza), quedando a disposición para la firma del cliente, de manera remota. Al igual que en la reserva, los pagos asociados siguen su proceso normal de registro, recaudación y validación de las áreas correspondientes (como ocurre en la venta a través del canal salas). La promesa se encontrará vigente hasta el plazo establecido en el mismo contrato para escriturar.
- e) **Escritura:** Cuando inicia el proceso de escrituración, el ejecutivo de escrituración de la inmobiliaria contacta directamente al cliente, manteniendo asimismo el contacto con el corredor, quien es responsable de entregar la información necesaria para que el proceso avance sin demoras. Al igual que en la promesa, los pagos asociados siguen su proceso normal de registro, recaudación y validación de las áreas correspondientes dentro de la inmobiliaria. Los plazos afectos son los mismos indicados en el contrato de compraventa.
- f) **Entrega:** una vez terminado el proceso de escrituración se informa al área de servicio al cliente para coordinar la entrega del o los inmuebles, la cual se realiza directamente con el cliente, a menos que éste señale expresamente y a través de un medio formal, que la entrega se realiza al corredor en calidad de representante.

Si bien las ventas vía corredor son gestionadas por un tercero, la relación contractual es exclusiva entre el cliente titular y la inmobiliaria, sin intermediarios, por ello, todo el proceso y registro administrativo se lleva a cabo de la misma manera que con el proceso de venta en el canal de salas de venta.

Comisión de una venta tradicional de corredor

Las ventas tradicionales de corredor son aquellas que involucran la venta específica de una unidad o que corresponden a una venta de un volumen menor de unidades, UF y clientes. Estas se rigen por las condiciones de venta y de descuentos generales vigentes en la

compañía y que son formalizadas por el gerente de ventas, jefe de pricing y/o gerente comercial. Estas condiciones se definen según sea el caso, considerando principalmente la etapa en la cual se encuentra el proyecto que indique, por ejemplo:

- a) Ventas de una cantidad determinada de unidades durante la etapa de lanzamiento de un proyecto.
- b) Ventas de las unidades saldos en la etapa de término de un proyecto.
- c) Ventas especiales por un volumen acotado.

La comisión acordada podrá ser definida como un % de la venta UF o quedar establecida bajo el concepto de "mark up" que se refiere al margen UF que genera el corredor sobre el precio mínimo de recaudación del inmueble entregado por la inmobiliaria.

El pago de la comisión se considerará de acuerdo con la etapa en la que se encuentra el proyecto:

1. Compraventas de Entrega Futura:

- a) Un 0,5% del valor de la compraventa prometida vender, al momento de suscribir la promesa de compraventa entre la Inmobiliaria y el respectivo Cliente, validado todo el negocio por el área de operaciones y recibida la primera cuota del pago del pie.
- b) El saldo de la Comisión, una vez inscrito el dominio de la unidad respectiva en el Conservador de Bienes Raíces correspondiente.

Por ejemplo:

- Precio mínimo de recaudación: UF3.000
- Precio de la compraventa: UF3.250 (valor sin bono de promoción)
- Comisión o mark up total: UF250
- Primer pago contra promesa: $UF3.250 \times 0,5\% = UF16,25,-$
- Saldo comisión: $UF250 - UF16,25 = UF233,75,-$

2. Compraventas de Entrega Inmediata:

- a) La comisión se pagará al mes subsiguiente a que el comprador haya firmado la escritura de compraventa definitiva y siempre que se haya enterado la totalidad del precio a la Inmobiliaria.

No obstante lo expuesto en los números 1) y 2) precedentes, si el cliente desistiere de la compra y hubiese firmado sólo promesa compraventa o bien, habiendo firmado escritura de compraventa no enteró la totalidad del saldo de precio, la comisión que se le hubiese anticipado al corredor por dicha operación, le será descontada de las próximas comisiones que devengue en el futuro y a falta de éstas el corredor se obliga a restituir o devolver a la Inmobiliaria en un plazo máximo de 30 días corridos.

Gestión exclusiva de un proyecto

Una venta exclusiva es aquella en la que el corredor gestiona de manera única el stock de inmuebles, es decir, debe administrar la gestión de venta del proyecto. Aun cuando el proceso administrativo de creación del cliente y negocio se realiza de la misma manera ya indicada en el apartado anterior.

Estas ventas son especiales ya que consideran un volumen importante de UF, la cual se extiende además durante un periodo de tiempo superior, por ejemplo, cuando ocurre la entrega en exclusiva de más del 50% de un proyecto-condominio o incluso la entrega del 100% de las unidades para gestión externa.

En aquellos casos, todo lo no considerado en este procedimiento queda establecido en un contrato que significa un acuerdo legal entre la inmobiliaria y el corredor. Ejemplo en anexo N°1, extracto contrato corredor.

En este contrato se pacta además como se gestiona el pago de comisiones y las consideraciones particulares de la negociación, fijando entre otros: montos de abono (por ejemplo, un adelanto por concepto de reserva por la totalidad de las unidades), monto mínimo total que debe recaudar el corredor para la inmobiliaria, cómo se determina la comisión del total de los inmuebles y los plazos para realizar el pago completo de la comisión.

Gestión especial de negocios no escriturables

En ocasiones, y debido al tiempo transcurrido, cuando un negocio prometado a través del canal de salas de venta llega al proceso de escrituración sin posibilidad de concretar dicho hito, se establece que el negocio y cliente no son escriturables y entran al proceso de "salvataje". Esto implica que el caso es revisado en conjunto por el comité de riesgo comercial y se evalúan otras alternativas adicionales para buscar el avance del negocio (fuera de los medios de financiamiento tradicionales ya desechados como es crédito hipotecario y/o mutuarías).

Entonces, una de las alternativas adicionales para concretar la escrituración corresponde a la evaluación de un "corredor intermedio" que evalúa financiar la compra para el cliente, quienes, de llegar a acuerdo, fijan sus condiciones en un acuerdo contractual firmado exclusivamente entre el cliente y el corredor, sin responsabilidad alguna de parte de la inmobiliaria.

De esta manera, la inmobiliaria cumple sólo entregando el contacto del cliente al corredor, quien expone sus condiciones comerciales, establece los parámetros bajo los cuales puede financiar la compra hoy, las condiciones de uso de la propiedad una vez entregada y el acuerdo bajo el cual el cliente podrá acceder a comprarla de manera definitiva en un plazo determinado a futuro. Una vez acordadas las condiciones entre las partes, la inmobiliaria y el corredor acuerdan también una comisión por el negocio, la que se paga de la manera indicada anteriormente (unidades de entrega inmediata).

Nuevamente, el proceso administrativo del negocio se realiza de la misma manera ya indicada, a través de la inmobiliaria en el sistema SCI, incluyendo la cesión del contrato al nuevo titular (empresa corredora y nuevo cliente), y el proceso de registro y recaudación del saldo de precio.

Anexo N°1: Extracto contrato corredor**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
DE GESTIÓN DE VENTA DE INMUEBLES****ENTRE****INMOBILIARIA E INVERSIONES HAI DREX SPA Y ASESORÍAS E
INVERSIONES LEJAIM SPA****E****INMOBILIARIA VIVIENDAS 2000 Spa**

En Santiago de Chile, a 29 de Abril de 2019, entre **INMOBILIARIA VIVIENDAS 2000 SpA**, del giro de su denominación, Rut N° 76.107.038-K, representada según se acreditará, por don **BALTASAR MIGUEL MAYOL CALVO**, chileno, casado, abogado, cédula de identidad número 15.378.083-8, y por don **EDUARDO PATRICIO VALENZUELA BARROS**, chileno, casado, ingeniero civil, cédula de identidad número 9.843.486-0 todos domiciliados en Avenida Del Valle Norte N°714, Huechuraba; en adelante **la Inmobiliaria**; y por otra parte **INMOBILIARIA E INVERSIONES HAI DREX SPA**, Rut N°76.379.937-9; representada según se acreditará por **ESTEBAN DREXLER HOCH**, cédula de identidad N°16.207.442-3, chileno, casado, separado totalmente de bienes, todos domiciliados en Avenida Raúl Labbé 12.613, Oficina 305, comuna de Lo Barnechea y **ASESORÍAS E INVERSIONES LEJAIM SPA**, Rut N°76.477.303-9; representada según se acreditará por **ONN ZABILSKY PAZ**, Chileno, Soltero, Ingeniero, cédula nacional de identidad número 17.536.294-0, ambos con domicilio en San Francisco de Asís 1180, Depto. 321, comuna de Las Condes, en adelante en conjunto **los Gestores**, vienen a celebrar el siguiente contrato de prestación de servicios de gestión de ventas o referimiento de clientes.

Primero: El Servicio.

El servicio que prestarán **los Gestores** será el de venta a terceros o referimiento de clientes de la totalidad de las unidades, bodegas y estacionamientos del proyecto denominado por **la Inmobiliaria** como "**Condominio Doña Josefina**" y por **los Gestores** como La Florida III, el cual es de propiedad de **la Inmobiliaria**, y está ubicado en Avenida Diego Portales N° 817, comuna de La Florida. El Proyecto está compuesto de 205 departamentos habitacionales distribuidos en 5 pisos, con 183 estacionamientos asignables y vendibles y 43 bodegas, destinados ellos a los usuarios de los señalados departamentos.

Segundo: Anexos del contrato.

EL presente contrato tendrá los siguientes anexos, los cuales firmados por las partes, forman parte integrante del mismo: 1) Anexo I: Lista de Precios; 2) Anexo II: Cuadro de Superficies; 3) Anexo III: Especificaciones Técnicas Comerciales; 4) Anexo IV) Plantas de Arquitectura; 5) Anexo V) Fichas de Departamentos.

1