

Instructivo N°015

Beneficios clientes

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
 Anyly Castro Ventas / Gestión Comercial	 Claudia Hernández - Sebastián Garrido Gerente Ventas - Auditor Interno	 Isabel Palma - Juan Suazo Gerente Comercial - Gerente SSCC

Versión 1
Febrero 2024

Fecha Original	:	14 febrero 2024
Versión	:	Versión 1
Elaborado por	:	Amily Castro
Aprobado por	:	Área Comercial y Servicios Compartidos
Código	:	INT-015-IFG_Beneficios

Propósito

El siguiente Instructivo tiene por objetivo normar el proceso de beneficios entregados a clientes de parte de la inmobiliaria, describiendo como nace una promoción y como se concreta.

Éste involucra principalmente la gerencia de ventas debido a que custodia la cartera activa de clientes durante su proceso de compra y hasta antes de la entrega de sus inmuebles.

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

Concepto

La asignación de beneficios a los clientes es una herramienta que utiliza el área de ventas dentro del área comercial, actuando en representación de la inmobiliaria, para entregar a un cliente, titular de una promesa/escritura, un beneficio dentro del proceso normal de la venta, es decir, se activa una promoción en función de entregar un regalo o beneficio al cliente en el contexto de cierres de negocio, con el objetivo de potenciar la venta nueva o también para concretar una escritura.

Los beneficios son variados y podrán ser activados en el contexto de campañas promocionales y también en situaciones previo a escriturar.

Encontramos entonces, a modo de ejemplo, activaciones de campañas relacionadas con descuentos, facilidades de pago, regalos, reembolsos, etc.

Definición del plan de acción

Se revisa a nivel comercial, los beneficios posibles de otorgar a clientes, acotando condiciones que deben cumplir, plazos asociados y definiendo también los proyectos que participan de la promoción.

Ventas consolida la descripción de la promoción y solicita al área legal las bases legales que respaldan la campaña, incluyendo las siguientes consideraciones:

- Proyectos que son parte de la promoción
- Definición de los plazos de compra (reserva, promesa, escritura)
- Condiciones que deben cumplir los clientes y sus respectivos negocios
- Condiciones de los beneficios, por lo general no acumulables
- Documentación que debe acompañar el negocio

Los beneficios dependerán del tipo de campaña o promoción que se active. Entre otros, podemos encontrar los siguientes:

- Descuento especial sobre la unidad principal
- Beneficios en medios de pago en el pie (campaña 10+10, flexibilidad de cuotas, rebaja en el interés, apoyo al pago del pie vía pagaré, etc)
- Devolución de dividendos o gastos operacionales
- Arriendo asegurado, entrega material de equipamiento
- Gift card de casa comercial
- Compra con seguros específicos (consideraciones sobre una futura multa, en caso de cesantía o resciliación por fuerza mayor)

Es importante mencionar que la mayoría de los beneficios, sobre todos aquellos de carácter monetario, se ejecutan una vez concretada la escritura de compraventa definitiva y es en las bases legales que siempre se debe establecer aquello.

Gestión administrativa y registro SCI

Una vez definido el negocio a concretar por parte del cliente titular de la compra, y seleccionado el beneficio correspondiente, el proceso se realiza puntualmente en el siguiente paso a paso:

- a) **Firma anexo:** cliente debe firmar una ficha específica de la promoción o también puede ser un anexo que respalda el conocimiento sobre el beneficio.

En ocasiones, sobre todo cuando se encuentra el respaldo de las bases legales, no es necesaria la firma del anexo, pues con lo establecido en el documento, que además es notariado, el cliente puede solicitar el cumplimiento de lo prometido.

Cuando el beneficio no se encuentra en el marco de una campaña específica, deberá contar necesariamente con la autorización del gerente comercial.

- b) **Inscripción en SCI:** el ejecutivo de ventas registra el negocio en sistema, incluyendo el beneficio adicional que considera el contrato con el cliente.

- c) **Revisión:** el negocio se revisa en ventas y se deriva por sistema al área de operaciones, quienes también revisan que el negocio vigente cumpla con todos los requisitos y respaldos señalados.
- d) **Activación del beneficio:** durante el proceso de escrituración, ventas revisa el listado de clientes del proyecto y promociones asociadas, a fin de cumplir con su pago o entrega, bajo las condiciones inicialmente establecidas en las bases.
- e) **Pago o entrega:** una vez concretado el proceso de escrituración, se activan los beneficios acordados inicialmente. Si bien el plazo queda fijado en el mismo anexo firmado por el cliente, el plazo general que se fija para realizar el pago es de 30 días posterior a la escrituración.

Canales comunicación

El cliente podrá solicitar información sobre la promoción o sobre el proceso de pagos a través de su ejecutivo de ventas y/o a través del canal de ventas gestioncomercial@inmobiliariafg.cl.

En esta área se revisa el cumplimiento de las condiciones de la promoción para el pago del beneficio, el que se hace efectivo en el plazo indicado en las bases, máximo de 30 días posterior al recibo de la documentación a la cuenta bancaria de la cliente registrada en el sistema.

Cuando es un monto por pagar, éste se ejecutará generalmente mediante una transferencia, de la siguiente manera:

- 1) Se debe enviar a gestionpago@empresasfg.com el formulario (imagen abajo) con la información donde se indican los datos del cliente, monto y cuenta bancaria la cual debe pertenecer al titular del negocio y en ningún caso la de un tercero, con al menos 5 días hábiles de anticipación

Grupo de Empresas **FG**

Empresa: INMOBILIARIA XXXX SPA	
Proyecto: Condominio XXXX	

Cliente	Rut	Mes	Valor (pesos)	Cta. Ctblé	C.C.	Fecha pago día 12 q/mes	Comentario	Datos a transferir		
								Banco	Cta Cte	e-mail
1										
2										
3										
4										
5										

- 2) El comprobante de pago se emitirá al cliente con copia a GC para mantener en respaldo y controles internos.

Una vez concretado el o los pagos correspondientes a este ítem, se da por cerrada el beneficio.