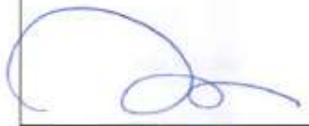


Instructivo N°016

Compensaciones

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
 <p data-bbox="300 1323 535 1375">Anyly Castro Ventas / Gestión Comercial</p>	 <p data-bbox="657 1323 990 1375">Claudia Hernández - Sebastián Garrido Gerente Ventas - Auditor Interno</p>	 <p data-bbox="1039 1323 1347 1375">Isabel Palma - Juan Suazo Gerente Comercial - Gerente SSCC</p>

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-016-IFG_Compensaciones

Propósito

El siguiente instructivo tiene por objetivo normar el proceso de compensaciones a clientes, describiendo como nace la necesidad y el surgimiento de planes de acción que tienen como objetivo contener problemas con los clientes y/o solucionarlos completa o parcialmente a través de la entrega de un beneficio que puede ser abordado de diferentes maneras o con diferentes tipos de recursos.

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, y por otro lado también considera la participación del área inmobiliaria, específicamente los gerentes de proyectos, quienes participan según la naturaleza que origina cada acción de compensar.

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

Concepto

La asignación de compensaciones a los clientes es una herramienta que utiliza ventas dentro del área comercial, actuando en representación de la inmobiliaria, para entregar al cliente un beneficio no pactado dentro del proceso normal de la venta, es decir, es diferente a cualquier promoción, publicidad o regalo que se entregue en el contexto de cierres de negocio para potencia la venta. El objetivo de acordar entregar una compensación, que se ejecuta mediante un anexo al contrato de promesa, es pactar formalmente cualquier cambio sobre el acuerdo original, quedando ambas partes conformes con la modificación informada y su retribución.

Por lo tanto, este nuevo beneficio viene a resolver una o más diferencias que se encuentren evidenciadas, informadas y validadas por la gerencia general, respecto de lo real pactado inicialmente con el cliente cuando concretó la compra. Estas pudieran ser o no responsabilidad de la inmobiliaria, por ello se recurre asimismo al área legal quienes apoyan en la regulación del marco que sella el acuerdo y el anexo a firmar.

Encontramos entonces, a modo de ejemplo, cambios en los plazos proyectados de inicio de escrituración, cambios en la materialidad de los inmuebles, cambios en sus dimensiones o habilitaciones, etc.

Finalmente, la solución compensatoria es variada, depende de cada caso, revisado según su gravedad, afectación al cliente y al acuerdo legal inicial. En ellos se incluye, por ejemplo,

la entrega de una gift card de una casa comercial definida por la inmobiliaria, el reembolso de dividendos u otros gastos del proceso, cambio de inmuebles o proyectos, etc.

Definición del plan de acción

Se revisa entre las áreas de la empresa las diferencias que se deben informar a los clientes y se define un plan de acción. Este incluye una proyección de tiempos de comunicación con clientes, plazo, forma y por supuesto, el tipo de beneficio compensatorio.

Ventas categoriza la cartera de clientes según los parámetros acordados, ya que, dependiendo del caso, los clientes promesados se pueden ver afectados total o parcialmente, incluso algunos de ellos pueden no verse afectados, en cuyo caso, quedan en la categoría que no lleva acuerdo de compensación alguno.

Entonces, dependiendo del caso, ventas podrá informar al cliente la posibilidad de **evaluar un cambio de inmueble o proyecto**, indicando alternativas dentro del stock que puede ofrecer y su condición de compra. Indicando, además:

- 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 adicionales debido al cambio (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.
- Y documentación que debe acompañar el negocio, considerando, antecedentes e información personal del cliente titular, ya sea persona natural o jurídica.

También es importante señalar que, dependiendo del caso, el cliente titular deberá firmar la documentación del nuevo negocio con la inmobiliaria; y esto podrá requerir algunos adicionales que rectifiquen los iniciales.

Cuando el beneficio corresponde **a una compensación monetaria por entregar**, en el plan de acción se pactan tramos y categorías de clientes según el tipo de negocio y plazos transcurridos. Por ejemplo, dentro de las opciones se puede llegar a establecer:

- Monto de la gift card por metro cuadrado
- Cantidad de dividendos según el plazo desde la firma de promesa.
- Monto del dividendo según el programa o tipología.
- Multa a favor del cliente por el tiempo transcurrido, calculado como el interés % (puede ir entre el 0,5% y 2%) sobre el monto del pie real abonado, con un límite

máximo del 20% de pie, de acuerdo con los plazos de pago y la nueva fecha de escrituración.

- Incluir un descuento adicional en el negocio.

Por lo general estos beneficios son excluyentes. Y cualquier cambio sobre el plan de acción deberá ser revalidado por las gerencias involucradas, ya individualizadas en este procedimiento.

También es importante mencionar que los beneficios monetarios se ejecutan una vez concretada la escritura o compraventa definitiva. El anexo de contrato siempre debe establecer aquello.

Gestión administrativa y registro SCI

Una vez contactados los clientes por mail, teléfono y/o reuniones afines, ventas busca lograr un acuerdo para su caso. Si el cliente titular de la promesa acepta, se emite el anexo de contrato y se notifica para su firma online. Si no acepta, sigue un proceso de negociación en base a los mismos o nuevos beneficios, siempre revisado caso a caso.

El proceso se realiza puntualmente en el siguiente paso a paso:

- Firma anexo:** firmado por el cliente en plataforma online.
- Revisión:** se revisa en ventas y entrega por sistema al área de operaciones. El acuerdo firmado se debe cargar a SCI, en el mismo apartado del negocio vigente.
- Firmas representantes:** se debe firmar la versión del documento una vez validada y cargada nuevamente en el sistema de firmas.
- Escritura:** Cuando inicia el proceso de escrituración, y una vez firmada la escritura se activa de los beneficios acordados inicialmente.

Además, ventas y específicamente el encargado de gestión comercial lleva un registro interno de los clientes y sus respectivos antecedentes del negocios y acuerdos logrados, que se encuentra disponible en el repositorio colaborativo ([General](#))

Pago (cuando la compensación es monetaria)

El cliente deberá enviar a ventas la documentación que se solicita para ejecutar el pago al mail de gestioncomercial@inmobiliariafg.cl, los que serán revisados y confirmados.

Luego, el pago o reembolso se entrega en un plazo máximo de 30 días posterior al recibo de la documentación a la cuenta bancaria de la cliente registrada en nuestro sistema.

Si es una gift card, se pacta la entrega y recepción conforme.

Si es un monto por pagar, éste se ejecutará 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. Cible	C.C.	Fecha pago día 12 c/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.