

Procedimiento N° 13

Procedimiento de Pac (Pago Automático en Cuenta)

Elaborado Por	Revisado Por	Aprobado Por
 Andrea Hirschfeld P. - Daisy Gonzalez Equipo Control Vtas - Ete Oper. Inmob	 Claudia Hernandez - Sebastian Garrido Gerente Ventas - Auditor Interno	 Isabel Palma - Juan Suazo Gerente Comercial - Gerente SSCC

Fecha Original	:	20 Junio 2023
Fecha Nueva Versión	:	22 Febrero 2024
Versión	:	Versión 2
Elaborado por	:	Andrea Hitschfeld
Aprobado por	:	Área Comercial y Servicios Compartidos

Propósito

El siguiente procedimiento tiene por objetivo normar el proceso de Pac firmados por clientes, su contabilización, cobro y la responsabilidad del área comercial y del área finanzas. Con esta nueva forma de pago se ahorrará proceso administrativo de custodia y cobro de cheques a fecha.

Los Pac se definieron como una nueva forma de pago automático que se realizará bajo la plataforma Toku. Los clientes autorizaran un cargo automático en su cuenta corriente para que Toku les cobre la cuota pactada directo en su cuenta. Posteriormente Toku depositará a la cuenta de la inmobiliaria el pago completo.

Este procedimiento esta confeccionado para regular como se genera el Pac, como se ingresa en Sci, como se contabiliza y como se van cobrando las cuotas.

Alcance / Tipo de Política

El procedimiento aplica a todas las empresas inmobiliarias y a los colaboradores que intervienen en la gestión y administración de ventas inmobiliarias.

Gobernabilidad

El procedimiento será monitoreado, en su correcta ejecución, así como en su cumplimiento, por el área de Control de Ventas de la división Inmobiliaria.

1. Generación de un Pac

El procedimiento inicia cuando el Vendedor acuerda con el cliente firmar un Pac para la documentación de las cuotas para pagar de pie.

El vendedor, antes de firmar la promesa, entrará a la plataforma de Toku de generación de pagos e ingresará los datos del cliente y la fecha y monto de la primera cuota (revisar instructivo N°17 en anexo N° 1). Al grabar esta información, al cliente le llegará un correo

invitándolo a suscribir el Pac con su banco. Una vez suscrito, el cliente recibirá un correo con la confirmación de la suscripción del Pac, el cual deberá reenviar al vendedor para confirmar que realizó el proceso de inscripción con su banco.

Con el correo de confirmación, el vendedor entrará en la Cof en Sci y dividirá el pie en todas las cuotas acordadas con el cliente. **Las cuotas deben fijarse en UF**, no en pesos, tanto en Toku como en Sci. Cuando el plan de pagos este correcto, el vendedor recaudará las cuotas con el modo de pago Pac y adjuntará como comprobante el correo de confirmación en cada cuota. **Este proceso deberá ser realizado por el vendedor el mismo día que el cliente suscriba su Pac, o en su defecto al día siguiente.**

Una vez recaudadas las cuotas en Sci, el vendedor deberá solicitar por email a Equipo Control Ventas (promesas@inmobiliariafg.cl) la generación de todas las cuotas restantes en Toku. El asunto del correo debe indicar "Cuotas Pac", el nombre del cliente, Rut y N° Cof. **Este correo deberá ser enviado por el vendedor el mismo día que recaude el Pac en Sci.**

Cuando Equipo Control Ventas reciba la solicitud del vendedor, descargará las cuotas creadas en el detalle de plan de pagos de la Cof y, con esa información, completará la planilla de carga para subirla a Toku y crear de la cuota 2 en adelante (revisar instructivo N°18 en anexo N° 2). Antes de crear las cuotas Equipo Control Ventas revisará en la plataforma que el Pac ya se encuentre activado. **Para esto el Equipo Control Ventas tendrá 2 días hábiles.** Una vez realizado este proceso, Equipo Control Ventas contestará el correo al vendedor y a Tesorería y Finanzas (tyf@viviendas2000.com) confirmando la generación de las cuotas. Una vez recibida la confirmación, el **vendedor tendrá 24 horas para realizar la nómina y el envío al Tesorero en Sci.**

Tesorería y Finanzas confirmara desde el perfil Tesorero de Sci, las cuotas Pac recaudadas por el vendedor. **Para esta confirmación Tesorería y Finanzas tendrá tres días hábiles** desde que Equipo Control Ventas confirma la creación de las cuotas.

Las cuotas Pac tienen un tope de UF 200, por lo que al crear un plan de pagos el vendedor no deberá crear ninguna cuota sobre UF 200. Si el cliente desea pagar mas de UF 200 un mes, el vendedor deberá dividir las cuotas y colocar los vencimientos uno por día. Por ejemplo, si la cuota es de UF 500 para el 30.03.24, deberán crearse 3 cuotas, una para el 30.03.24, otra el 31.03.24 y la otra 01.04.24. Los montos pueden ser los 3 iguales o como lo quieran definir, mientras la suma sea UF 500 y cada cuota no sea de mas de UF 200. En el plan de pagos de Sci deben quedar creadas 3 cuotas con los vencimientos reales.

2. Pagos de las Cuotas Pac

Toku realizará el cobro de la cuota directo en la cuenta corriente del cliente el día de vencimiento fijado. Si la cuota se cobra, Toku depositará en la cuenta de la inmobiliaria la cuota cobrada. Si la cuota sale rechazada, Toku seguirá realizando intentos de cobro (día por medio) en la cuenta corriente del cliente, hasta que se cobre la cuota. Todos los intentos fallidos quedaran como información en la plataforma de administración de Toku.

Una vez por semana Tesorería y Finanzas revisará en la plataforma Toku de administración las cuotas pagadas de la semana. Por cada pago descargará el comprobante que indica el cliente, Cof y día de pago, y realizará, en el perfil Tesorero, el depósito de cada pago.

Una vez por semana, Equipo Control Ventas realizará un informe de todos los Pac inscritos, indicando cantidad de cuotas, cuotas pagadas y cuotas morosas. Este informe se enviará a los Gerentes Zonales Ventas y a Tesorería y Finanzas, para que tengan información de que sus Pac se van cobrando y para que regularicen los clientes que se encuentren morosos.

Los clientes morosos pueden ser por dos motivos, por falta de fondos en la cuenta corriente o porque el Pac quedo inscrito con un tope de monto menor al que se quiere cobrar. Si no se cobro la cuota por falta de fondos, el Gerente Zonal Ventas deberá contactar al cliente para que este regularice su pago depositando en su cuenta corriente. Si no se cobro por un problema en el tope, Equipo Control Ventas revisará el caso con el Gerente Zonal Ventas para resolver como pagar la cuota.

En el caso de que el cliente moroso cancele el pago con otra forma de pago, el vendedor deberá solicitar la devolución de la cuota en Sci, con el proceso establecido para devoluciones de documentos. **Para solicitar las devoluciones, el vendedor tendrá 2 días hábiles** desde que el cliente le informa que canceló con otra forma de pago. Una vez **aprobada la solicitud por el Gerente Comercial (2 días hábiles) y por el Tesorero (2 días hábiles)**, se generará una nueva línea de detalle de plan de pago, donde el vendedor podrá recaudar el pago recibido. Para esto **el vendedor tendrá 2 días hábiles desde que el Tesorero aprueba la devolución.** Una vez que la cuota Pac esta devuelta, el vendedor deberá enviar correo a Equipo Control Ventas (promesas@inmobiliariafg.cl) solicitando que se elimine la cuota Pac en el portal de Toku. **Equipo Control Ventas tendrá 2 días hábiles para eliminar la cuota.**

En el caso de que se acumulen 3 cuotas impagas por el cliente, el Gerente Zonal de Ventas deberá iniciar el proceso de resciliación unilateral del cliente por no cumplimiento del plan de pagos.

3. Modificación o Anulación de un Pac

En el caso de que el cliente solicite modificar el valor de las cuotas o cambiar el Pac por cambio de su cuenta corriente, el Pac deberá ser anulado en Sci y en la plataforma Toku.

Para esto el vendedor deberá solicitar la devolución de cada una de las cuotas no cobradas por Sci, según el proceso de devoluciones. Una vez que la **devolución de las cuotas haya sido aprobada por el Gerente Comercial (dos días hábiles) y Tesorería y Finanzas (dos días hábiles)**, el vendedor deberá solicitar por correo a Equipo Control Ventas (promesas@inmobiliariafg.cl) la anulación del Pac, **dentro de los dos días siguientes. Para la devolución de las cuotas en Sci, el vendedor tendrá 2 días hábiles.**

Con el correo enviado por el vendedor, **Equipo Control Ventas tendrá 2 días para realizar el proceso de anulación del Pac** en la plataforma de administración de Toku y el envío de confirmación de la anulación al vendedor.

Una vez anuladas las cuotas en Toku el vendedor podrá generar un nuevo Pac para el cliente.

Anexo N° 1

INT 017 - Instructivo de Operación Toku para Vendedores

<https://fgms.sharepoint.com/:f:/r/sites/Colaborativo-InmobiliariaMCA/Documentos%20compartidos/General/3.-%20Marcos%20Normativos%20en%20productivo?csf=1&web=1&e=iNdMAD>

Anexo N° 2

INT 018 - Instructivo de Toku para Administrador

<https://fgms.sharepoint.com/:f:/r/sites/Colaborativo-InmobiliariaMCA/Documentos%20compartidos/General/3.-%20Marcos%20Normativos%20en%20productivo?csf=1&web=1&e=iNdMAD>