REGLAMENTO DE VENTAS

AVISO:

Este reglamento está dirigido y es aplicable para los equipos de Asesores Internos y Asesores Externos. Cualquier situación no contemplada en este, comentarlo por favor con la Coordinación de Ventas correspondiente.

1. APARTADOS

1.1 Se cuenta con dos formas de realizar un apartado:

a) El apartado puede llevarse a cabo mediante transferencia o depósito y será confirmado por el departamento de contabilidad.

b) El apartado también puede ser en efectivo en cuyo caso el comprobante de pago deberá contar con la firma del Gerente General o de la Coordinadora de operaciones; en caso de no estar firmado dicho comprobante carece de veracidad y valor y no contará como un apartado hasta que se haya subido correctamente a sistema como efectivo y este haya sido validado.

1.2. Vigencia:

El apartado tiene una vigencia de 6 días naturales en los cuales debe formalizarse o expirará contando como día 0 el día en que se realiza el apartado (0,1,2,3,4,5,6), es decir, desde el momento en el que se sube el pago al drymbot o al sistema.

1.3 Comprobantes:

Los comprobantes de pago deben ser subidos al sistema y en automático se reflejarán en el canal “comprobantes de pago” de la aplicación Telegram, con la finalidad de que todos los departamentos interesados estén al tanto del apartado, en caso de no encontrarse ahí, ningún comprobante será válido.

Se considera que un inmueble está apartado cuando existe un comprobante legible mínimo de $500.00 confirmado por el área de Contabilidad o firmado por Gerencia General o Coordinación de Operaciones. (En caso de que no se encuentre la persona indicada para firmar la recepción de dinero se solicitará autorización del Gerente General para que alguien más firme y reciba el efectivo).

Un pago de apartado NO podrá ser usado en más de una ocasión, sólo sirve para un solo apartado.

Queda estrictamente prohibido apartar un inmueble con el nombre del asesor de venta (interno o externo) o a nombre de un cliente sin relación directa al cliente que formalice, en caso de detectarse dicha situación, el apartado será cancelado y tendrá que pagar nuevamente el monto de $500.00 sin el derecho de mantener preferencia por el expediente.

1.4 Corrección de datos en apartado:
Se podrá hacer corrección de datos del cliente siempre y cuando sea por error de escritura, no se hará cambio de datos si el nombre llegará a ser del asesor de venta o a una persona sin relación directa al cliente que formalice.

1.5 Recuperar venta:
En caso de querer continuar con la venta de un expediente cuyo apartado está vencido es necesario subir comprobante de pago de la liquidación del avalúo y la documentación completa, según el tipo de crédito. Posteriormente ingresar a sistema y seleccionar la opción “recuperar venta”. Una vez realizados estos pasos de manera correcta, se deberá notificar a coordinación de Ventas y esperar la validación de Contabilidad y Operaciones para que la venta sea dada de alta.

Únicamente se podrá realizar este proceso si el expediente está disponible, sin apartado ni ventas activas. En el caso de que Contabilidad rechace la validación del pago o el área de Operaciones rechace la validación de la documentación, se perderá la venta y se aplicará la política de no reembolso habitual.

2. FORMALIZACIÓN
2.1 Plazo para la formalización:
Debe ocurrir antes de los 6 días naturales del apartado, por ejemplo, si se aparta un expediente a las 4:00 pm el día 1 de marzo el 7 de marzo a las 6:00 de la tarde termina su vigencia.

Durante los 6 días naturales el cliente deberá reunir la documentación solicitada completa, correcta y en el formato solicitado (verificar CheckList) además de la liquidación del apartado, la cual dependerá del tipo de crédito que el cliente ejerza y del inmueble.

- INFONAVIT: $3,088 es costo estándar. En caso de que el expediente cueste mas de $450,000, se deberá cotizar avaluó para conocer el monto total a liquidar.
- FOVISSSTE: Dependerá del costo total del avalúo, este debe estar completamente liquidado.
- BANCARIO: $2,500 a cuenta del enganche que el cliente paga al banco.
- CONTADO: 10% del valor del inmueble.

*Los créditos de cofinanciamiento pueden formalizar sin la pre-autorización del banco y una vez formalizados se cuentan con 2 días más para entregarla.

*Los días Inhábiles festivos no cuentan debido a que imposibilitan realizar trámites y pagos, NO se incluye el día domingo.

2.2 Diferencia:
En caso de existir una diferencia preliminar, el cliente deberá depositar el 50% de la misma para poder formalizar esta venta.

2.3 Entrega de expediente físico:
En caso de ser crédito Infonavit, deberás entregar el expediente físico en oficina, mismo que debe coincidir con el expediente digital. Si realizas algún cambio en la documentación, deberás notificar a tu Coordinación de Ventas. De omitir este cambio, si no existe coincidencia, la venta se dará de baja de inmediato.

Para formalizar, deberás mandar evidencia fotográfica del expediente físico en oficina tanto al área de Operaciones como a la Coordinación correspondiente. En caso de no tener evidencia, se procederá a la baja de la venta independientemente de que el expediente digital se encuentre completo.

2.4 Devoluciones:
NO EXISTE DEVOLUCIÓN en ningún caso.

Ejemplos:

*El cliente cancela por no poder pagar la diferencia.
*El cliente ya no desea comprar el inmueble.
*Desperfilamiento del cliente.
*Cambios o imprevistos en las condiciones legales del inmueble.
*Pérdida de empleo.
*La documentación del expediente debe de estar reunida en tiempo y forma, de acuerdo con el Checklist de documentación, a reserva de alguna otra indicación por parte de la Coordinadora de Operaciones.

*La documentación debe ser entregada en el formato que lo establezca el Checklist (verificar anexo de Checklist en sistema).
*La Coordinación de Operaciones se reserva el derecho de recibir fotografías de documentos.

*La Coordinación de Operaciones está facultada para decidir qué documentación solicitará en original y que documentos pueden ser copias. En caso de existir alguna duda, puedes comentarlo con esta Coordinación o la de Ventas.

3. ÁREA DE OPERACIONES
3.1. Plazo:
a) Tienes 24 horas a partir de la recepción del expediente para hacer mención de observaciones, detalles y faltantes.
b) La Coordinación de Ventas correspondiente tendrá a partir de que se le brinden indicaciones o se rechace el expediente, un plazo de 24 horas para completar la información Solicitada.

3.2 Correcciones de RFC y CURP:

a) En caso de que el área de Operaciones detecte correcciones de RFC sin previa notificación del asesor, se procederá a la baja de la venta.
b) En el caso de expedientes que tengan corrección de RFC se solicitará el folio de corrección para proceder a la formalización.
c) Se contará con 6 días naturales para ingresar la documentación completa, el folio de la corrección y la liquidación de avalúo. Una vez ingresado el comprobante pago y la documentación, se contarán con 10 días hábiles para ingresar el RFC corregido y poder formalizar la venta.
d) No se aceptan correcciones de CURP.

4. PREVENTAS EN BÚSQUEDA

4.1 Aplicación de preventa en búsqueda:
Se define preventa en búsqueda cuando la inmobiliaria no tiene el inmueble en la zona que el cliente busca o con las características que éste lo requiere. Se realiza un depósito de $500 y si en 30 días naturales no encontramos la propiedad requerida se puede hacer la devolución o en su defecto, el cliente puede continuar en fila de espera si así lo desea.

4.2 Comprobante de pago:
El comprobante de pago debe ser confirmado por Contabilidad o firmado por Gerencia General y Coordinación de Operaciones, así mismo debe subirse al sistema y este automáticamente lo reflejará en el canal “comprobantes de pago” de lo contrario no cuenta como preventa en búsqueda; se debe especificar en sistema qué tipo de inmueble busca, la zona deseada o colonia.

4.3 Reembolso:
Si el cliente solicita su reembolso automáticamente deja de estar como preventa en búsqueda y ya no será tomado en cuenta si después llega un inmueble con las características que buscaba.

4.4 Cambio de estatus a interesado:
Una vez que la ubicación llega, el cliente cuenta con 24 h para decidir si quiere o no el inmueble, en cuanto se tiene precio oficial y aun si no hay llaves.

Una vez que se hace público un expediente para venta ubicado dentro de la zona de la preventa en búsqueda y se le asigne precio, será obligación del asesor de ventas realizar el cambio de estatus en sistema de “preventa en búsqueda” a “interesado” la preferencia de los interesados ingresados durante estas 24 h se dará acorde al orden del depósito de la preventa en búsqueda.

Si el cliente decide quedarse con la propiedad, quedará apartado en automático con el depósito de $500 por lo que a partir de aquí ya no es una cantidad reembolsable.

*Todas las preventas en búsqueda cuentan con 24 h para decidir si tomarán o no la propiedad y tres días naturales sin contar domingos ni festivos inhábiles para formalizar su venta.

5. INTERESADOS

5.1 Estatus “interesados”:

Definimos como interesado al cliente que deposita $500 a un inmueble ya apartado o vendido esperando que la venta se desperfile. El comprobante de pago debe ser confirmado por Contabilidad o firmado por Gerencia General y Coordinación de Operaciones, asimismo debe subirse al canal “comprobantes de pago”, de lo contrario no cuenta como interesado. Se debe especificar en el pago qué inmueble le interesa.

5.2 Reembolso:

Si el cliente solicita su reembolso automáticamente deja de estar como interesado y ya no es tomado en cuenta si en un futuro el inmueble de su interés queda disponible.

Si el cliente decide quedarse con la propiedad, la apartará automáticamente con el depósito de $500 por lo que a partir de aquí ya no son reembolsables.

*Todos los interesados contarán con 18 horas a partir de la liberación del expediente para decidir si tomarán o no la propiedad respetándose el orden en el que se fueron ingresados sus pagos a sistema.

*Se contarán con tres días naturales posteriores sin contar domingos ni festivos inhábiles para formalizar su venta.

*Si el expediente ingresa antes de las 3:00 p.m. se contará ese día como el primero de los 3 disponibles para la formalización. Si el expediente ingresa después de las 3:00 p.m., comenzará el conteo al día siguiente.

Todos los documentos y la liquidación de avalúo deberán ser ingresados antes de las 6:00 p.m. del tercer día de plazo.

*En caso de que durante las 24 horas a partir de que se libera el expediente si el asesor no cambia el estatus de “interesado” a “apartado” o continúe interesado se perderá la posibilidad de continuar en el proceso.

*Una preventa en búsqueda o interesado pueden cambiar de un estatus a otro únicamente una vez. Específicamente en estos dos casos el tiempo comienza a correr a partir de que un inmueble tiene precio o se anuncia como caída la venta anterior.

*Es responsabilidad del asesor (inteno o externo) informar al cliente que si tiene trato con otro asesor, aunque sea de la misma empresa, es a él a quien debe solicitar la devolución de su dinero, perdiendo su lugar en la fila de espera. El pago de $500 no es transferible de asesor en asesor ni para otro cliente.

*En caso de tener candado pendiente el tiempo de interesado empieza al resolverse.

5.3 Pagos liquidados:

a) Deben ser confirmados por Contabilidad o Gerencia General en sistema.

b) La documentación debe estar completa de acuerdo a Checklist.

c) En caso de existir una diferencia, el 50% del precio debe estar liquidado.
d) Los pagos deben ubicarse en sistema.
e) El plazo de la documentación y pagos dentro del tiempo de los 6 días naturales aplica en expedientes normales.
f) En caso de interesados o preventa en búsqueda, el plazo será de 3 días, sin contar domingos ni días destivos inhábiles.

6. FORMALIZACIÓN VENTAS EN AMARILLO

6.1 Estatus “venta en amarillo”:

Se dice que una venta está en amarillo cuando por alguna razón ajena a la empresa el proceso de titulación se ve interrumpido o detenido, el expediente se pone a la venta nuevamente. Si la venta logra resolver la problemática, sale del estatus amarillo y continua su proceso, siempre y cuando el expediente no se haya formalizado mientras la primera se encontraba en amarillo.

7. CANDADO

7.1 Antes de acudir a la visita del inmueble, confirma que exista un candado colocado en el mismo. En caso de no haber, informa a la Coordinación de Ventas correspondiente para que se realice la colocación.

7.2 Recuerda que es necesario realizar el depósito correspondiente para tener acceso a la clave de candado.

8. COMPROMISOS DEL ASESOR EN LAS DIFERENTES ETAPAS DEL TRÁMITE

a) Conoce las propiedades disponibles y concreta la cita.
b) Acude por llaves y candado para colocar o solicitar la clave del candado previo depósito.
c) Aparta por medio de la plataforma (se cuenta con 6 días para formalizar).
d) FORMALIZA TU VENTA (completa al 100% lo requerido en el checklist según el tipo de crédito de tu cliente).
e) El asesor de venta deberá cargar toda la documentación en formato PDF a la plataforma según corresponda el crédito, así como evidencia de firmas del cliente.

9. SEGUIMIENTO

a) Debes estar pendiente del proceso de tu venta.
b) Informarte acerca del avalúo.
c) Constancia de inscripción y Notaría asignada, en esta etapa del trámite el cliente debe pagar sus gastos notariales y debes subir su comprobante de pago a la plataforma.
d) Debes hacerle llegar condiciones financieras, carta de instrucción notarial y avisos de rentención a tu cliente.

10. ETAPAS DEL AVISO DE RETENCIÓN

a) Notifica con evidencia cada una de las etapas
b) Envío de avisos a cliente 6.2.
c) Fecha estimada de entrega de avisos

d) Avisos digitales
e) Confirmación de avisos originales firmados

11. REVISIÓN DE REMODELACIÓN

a) Una vez que el inmueble ha sido remodelado, se te solicitará realizar la revisión de esta remodelación, contarás con 72 horas a partir de la notificación; en caso de no realizarla, se reasignará a alguien más con costo para el asesor.
b) Acudirás con el checklist que encontrarás de cada expediente y tomarás un vídeo de la remodelación, mismo que cargarás en sistema después de tu visita como evidencia, indicando si hay o no detalles por atender.
c) A partir de tu revisión, el área de remodelación contará con 24 horas para indicar fecha de nueva atención y detalles a atender.
e) Cuando el expediente se encuentre en la notaria, en revisión de crédito, se te notificará para que realices una última revisión de remodelación del inmueble, misma que realizarás siguiendo el paso B de este apartado.
f) En esa visita, el sistema te pedirá indicar una probable fecha de entrega del inmueble para que el área de remodelación pueda realizar la limpieza del mismo, si no hay detalles por atender podrás hacer la entrega el mismo día de la firma, en caso de tener tu cliente alguna situación adversa, se podrá reprogramar la fecha de entrega.

12. FIRMA

a) Infórmate de la fecha de firma, recibirás el aviso por medio de un mensaje de WhatsApp. Confirma la información con tu cliente.
b) Recolecta en la oficina las llaves, así como el folder y los comprobantes de pago, mismos que entregarás a tu cliente.
c) El cliente deberá acudir con la siguiente documentación:

- -Avisos de retención originales
- -INE vigente
- -Comprobante de gastos notariales

d) Acude a la firma con tu cliente. Tomarás dos fotografías: el proyecto de escritura y tu cliente en la firma, mismas que deberás enviar a tu Coordinación de Ventas.
e) Posterior a la firma, realiza la entrega de la vivienda, acude con tu cliente, mismo que deberá firmar la carta de aceptación de vivienda, este documento se encuentra disponible en tu plataforma.
f) Informa al cliente que cuenta con 60 días de garantía.
g) Entrega el candado a tu coordinador.
g) Solicita tu comisión, asegúrate de tener actualizados tus datos bancarios en el sistema:

- -Nombre completo
- -RFC
- -Cuenta clabe
- -Número de cuenta
- -Banco

*En DRYM Inmobiliaria estamos para apoyarte. Recuerda que tu compromiso es participar en el trámite y estar al pendiente de cumplir con lo anteriormente mencionado.

*En el caso que el personal de DRYM realice alguna función del trámite que compete al asesor de esa venta, se deberá cubrir un costo de $500 por servicios adicionales.

13. ATENCIÓN POSVENTA

a) Recuerda que tu cliente cuenta con 2 meses de garantía, para que esta sea válida, se considera indispensable que haya respondido la encuesta de satisfacción.

b) Si durante el tiempo de garantía, existiera algún detalle de remodelación, envía la evidencia a tu Coordinación de Ventas para indicar la fecha de atención. El personal del área acudirá previa confirmación del cliente al inmueble en cuestión. Para ello llevarán un checklist de atención, mismo que será firmado por el cliente al finalizar el servicio.

c) En caso de que el inmueble tenga algún adeudo de mantenimiento sin cubrir, anterior a la fecha de firma, notifica a tu Coordinación de Ventas para que se realice la gestión de este pago, al ser realizado, se te enviará el comprobante de pago para que lo hagas llegar a tu cliente.

d) Cualquier otra situación que llegara a presentarse, será atendida a través de la Coordinación correspondiente.

14. ATENCIÓN DE ASESORES EXTERNOS A CITAS/VENTAS DE TMK INTERNOS

a) En caso que se requiera el apoyo de asesores externos de alguna sucursal, para la atención de citas, de clientes de telemarketing de ventas internas, se hará por medio de invitación/confirmación por sistema y quedara agendada dicha cita para su atención.

b) La comisión sera del 1.5% (menos impuestos), se pagara como anticipo a la formalización de la venta, el 50% del valor del pago del avalúo, el resto de la comisión se pagara al final de la venta, después de la detonación de pago de la operación.

15. ASESOR EN ENTRENAMIENTO (ABREPUERTAS)

a) En caso que se requiera apoyo para atención de citas de telemarketing de ventas Internas, en zonas o municipios donde no pueda acudir o atender por un asesor interno, pero hay alguien cercano y disponible para la atención de dicha cita, se le pedirá el apoyo por sistema para coordinar la cita.

b) El pago por acudir y atender la cita, sera de $100

c) Si de una cita atendida, el cliente se interesa y aparta, y se llega a la formalización. la comisión sera de $650

16. En caso de que suceda que el tiempo de los interesados esté corriendo y se encuentre alguna venta con solicitud de recuperación se dará prioridad a lo que suceda primero de la siguiente forma: si el interesado pasa apartado tendrá la prioridad, o si la solicitud de recuperación se formaliza a venta aprobada por departamento de operaciones.

Consideración especial: Se deberá tomar en cuenta que el interesado deberá pasarse a apartado a la brevedad, ya que al tener un proceso de recuperación sobre el mismo expediente no se considerará el plazo de 24 horas regular.