

# Proceso de Compra



**pilares**

OTRO NIVEL

## Cotización

Este es el primer paso para que el cliente compre el departamento Pilares que está buscando.

El cliente debe ingresar a [www.pilares.cl](http://www.pilares.cl) o visitar nuestras salas de ventas y un ejecutivo realizará la cotización.

## Firma de Reserva

Al comprar un departamento se establece el N° del departamento, estacionamiento y bodega.

Se define el precio total y forma de pago a evaluar.

Cliente paga la reserva con cheque o tarjetas de crédito. La reserva tiene una validez de 10 días continuos.

Se indica cualquier promoción vigente a la fecha.

## Firma de Promesa Compraventa

Cliente debe cancelar el pie del valor de la propiedad.

Se define plazo estimado para la firma de escritura.

Se establece la forma de pago definitiva.

Nota: La promesa debe siempre incluir el detalle de los opcionales.

## Firma de Escritura



Firma en notaría.

El pago de los gastos operacionales es de cargo del cliente y se ve directamente con la institución que le otorgará el Crédito Hipotecario. Una vez firmada la escritura por el cliente y cancelado la totalidad del pie, se coordina la fecha de entrega. Finalmente se entrega según lo acordado con el cliente y la disponibilidad de obra.

## Entrega



Revisión de los inmuebles.

Explicación del uso y garantías de los artefactos.

Entrega Manual de Mantenimiento de la Vivienda y Servicio Posventa.

Firma el acta de entrega conforme y entrega de llaves.

Control de medidores: Luz, agua y gas.

## Posventa



Ante la posibilidad de observaciones ocurridas con posterioridad a la entrega de tu vivienda, solicita la ayuda a posventa: [Escribiéndonos a servicioalcliente@pilares.cl](mailto:Escribiéndonos a servicioalcliente@pilares.cl) o [llamándonos al 600 626 7000](tel:6006267000).

# Cotización



La “Cotización” es el primer paso para que el cliente compre el departamento Pilares que está buscando.

El cliente debe ingresar a [www.pilares.cl](http://www.pilares.cl) o visitar nuestras salas de venta y un ejecutivo realizará la cotización.

Esta es la instancia para informarse, comparar beneficios y cualidades de cada proyecto y analizar lo que más convenga.

Se debe tener en cuenta que las cotizaciones tienen validez de un día donde se especifica el precio vigente, la fecha y la disponibilidad de la vivienda.

La “Cotización” no le da al cliente la exclusividad sobre la propiedad y es un documento que no compromete a ninguna de las dos partes.

Frente a cualquier duda de este proceso, puedes contactar a tu Ejecutivo de Ventas, quien está a cargo de la venta del proyecto.

# Firma de Reserva

---

La “Reserva” es un documento donde el cliente demuestra su interés por la compra de una propiedad en particular. En esta se determina el número y la ubicación del inmueble, se define el precio, forma de pago, el plazo en que debe firmarse la “Promesa de Compraventa” y otras características particulares del negocio.

La “Reserva” tiene una validez de 10 días. En ese periodo, Pilares se compromete a no vender el departamento que el cliente eligió. Durante el periodo de validez de la “Reserva”, el cliente debe buscar el financiamiento de la propiedad que está adquiriendo.

Pilares ayudará a buscar las mejores alternativas del mercado financiero, para ello el cliente deberá entregar la información que le solicitará su ejecutivo para este fin, facilitándole el trámite que se exige para la firma de la “Promesa de Compraventa” y/o la evaluación del Crédito Hipotecario, según sea el minuto de la escrituración.

Los documentos de pre-factibilidad del Crédito Hipotecario son de responsabilidad de las instituciones financieras no cabiéndole ninguna responsabilidad a Pilares ni a las inmobiliarias del grupo su contenido.



# Promesa de Compraventa

---

Es un contrato que firma el cliente y la Inmobiliaria y se envía a legalizar a la notaría y mediante el cual Pilares se obliga a vender y el cliente se obliga a comprar una vivienda, según lo definido anteriormente en la “Reserva”.

En la “Promesa de Compraventa” se establece el precio total, la forma de pago, plazos, condiciones, multas y otras características del negocio. A la firma de la “Promesa de Compraventa”, el cliente debe cancelar el pie del valor total. Los medios de pago son: Tarjeta de débito, cheque al día y tarjeta de crédito. Ningún medio de pago, exceptuando la tarjeta de crédito, pueden superar el tiempo de entrega del proyecto.

Frente a cualquier duda de este proceso, puedes contactar a tu Ejecutivo de Ventas, quien es el que está a cargo de la venta del proyecto. Según está establecido en nuestra política de cierre, realiza tus consultas con tu Ejecutivo de Ventas.

Si el proyecto en venta aún no cuenta con recepción municipal, Pilares le entrega al cliente una póliza que respaldan los dineros pagados del cliente de acuerdo con lo señalado en la legislación vigente (Ley Vivienda y Urbanismo ART. 138 bis). Una vez legalizada, se le hará entrega de la “Promesa de Compraventa” con esta póliza de garantía en un plazo aproximado de 60 días hábiles después de haberlas firmado, por parte de él. En este plazo es firmado por los representantes de la Inmobiliaria y el documento se protocoliza ante notario.





Si el cliente no paga la totalidad del precio pactado o no firma la “Escritura de Compraventa” en los plazos señalados en la “Promesa de Compraventa”, Pilares podrá disponer o eventualmente cobrar título de multa por incumplimiento el 10% del valor total, de acuerdo a lo convenido en la “Promesa de Compraventa”, dejando la propiedad a disposición de la venta.

# Firma de Escritura



La “Escritura” es un documento público firmado ante notario por los diferentes actores del “Proceso de Compraventa” de una propiedad, que son el cliente, Pilares, institución financiera que otorgue el Crédito Hipotecario y o alzantes si existiera.

Cuando existe Crédito Hipotecario, el banco también participa del mismo instrumento, transformándolo en una hipoteca. En este caso, el banco es 100% responsable de la confección y movimiento de la escritura hasta la salida del conservador de bienes raíces. Esto puede llegar a demorar en promedio 90 días desde el minuto cuando el cliente firma.

Pilares es un facilitador para sus clientes en la obtención de un Crédito Hipotecario y gestiona los mismos con los centros hipotecarios de cada institución financiera, con las que además cuenta con convenios para obtención de tasas más convenientes y tasaciones colectivas (si es que el banco genera dicha tasación) (anexo 1).

Antes de la fecha estimada de entrega de la vivienda, el cliente será contactado por un Ejecutivo de Operaciones para iniciar el proceso de escrituración.

Pilares NO garantiza la aprobación del Crédito Hipotecario, pues esto depende de cada cliente y de las políticas crediticias de cada institución financiera (anexo 2).

# Crédito Gestionado por Cliente



1. Indicar institución financiera con la cual está cursando el crédito y entregar datos de contacto de Ejecutivo Bancario (e-mail y teléfono) a su Ejecutivo de Ventas.
2. Indicar el monto del Crédito Hipotecario que está solicitando.
3. La totalidad del pie debe ser cancelado antes de la firma de la “Escritura”.
4. La entrega de la propiedad queda condicionada a no tener saldos de cuotas pendientes de pago.



# Crédito Gestionado por Pilares



1. Esta documentación debe ser entregada a su Ejecutivo de Ventas.
2. El cliente debe llenar el estado de situación. Adicionalmente debe adjuntar toda la documentación que acredite los datos mencionados en este documento.

Si requiere codeudor y/o aval, cada una de estas personas deberá llenar un estado de situación individual y adjuntar los respaldos.

3. Pilares solicitará simulaciones de crédito a las instituciones financieras y se las entregará al cliente.
4. Una vez aprobado su Crédito Hipotecario, el cliente debe acercarse a la institución bancaria para formalizar su solicitud de Crédito Hipotecario y firmar los documentos correspondientes.

Los gastos operacionales, el cliente debe pagarlos a la institución financiera donde se otorgó el Crédito Hipotecario previo a la firma de la "Escritura de Compraventa" y otros se cancelan directamente en la notaría cuando firme la "Escritura de Compraventa" (anexo 1).

Los originales de este punto serán requeridos por el banco.



5. La institución financiera redacta el borrador de escritura y se lo envía al cliente y a Pilares para su revisión.
6. Una vez revisado el borrador de escritura, se coordina el día y hora de firma en notaría.
7. Una vez firmada la escritura, se coordina con el cliente una posible fecha de entrega de la vivienda en un plazo de 30 días, considerando sus necesidades y la capacidad de entrega de Pilares.
8. Una vez firmada la escritura por el cliente y no habiendo pagos pendientes (excepto Crédito Hipotecario, Instituciones Notariales, Subsidios y/o ahorros), se procederá a la entrega material en la fecha previamente acordada.



# Entrega

Después de la firma de escritura se contactará contigo un asistente Pilares quien coordinará la pre-entrega. Esta pre-entrega consiste en realizar una primera visita a tu nuevo departamento en conjunto con el Inspector de Calidad y Entrega asignado, donde se explicará el proceso de entrega final de manera de recibir tu propiedad sin mayores contratiempos, un resumen general de esto serían:

- Revisión de cada uno de los recintos de la vivienda y su equipamiento.
- Explicación del uso y garantía de los artefactos.
- Entrega del manual de uso y mantención de la vivienda.
- Explicación y entrega del procedimiento de Posventa y pago de cuentas, en donde se explican contribuciones, fondos de explotación y servicios básicos, para los cuales se hace revisión y lectura de medidores.
- Firma del “Acta de Entrega” de la vivienda.
- Entrega de llaves y cambio de cilindro en puerta de acceso para otorgar seguridad al cliente de su nuevo depto. Pilares.
- Entrega del reglamento de co-propiedad.





Por lo anterior es sugerible que programe su mudanza posteriormente de haber recibido conforme su vivienda.

En caso de haber observaciones que no se puedan resolver en el momento de la entrega material, se corregirán posteriormente y se programará una nueva fecha de entrega; por lo que no se entregarán las llaves hasta que el cliente firme el “Acta de Entrega” con recepción conforme.

En casos especiales el cliente puede firmar el “Acta de Entrega” y se entregarán las llaves aún cuando existan pendientes por solucionar. Sin embargo, será de exclusiva responsabilidad del cliente coordinar adecuadamente las visitas para poder acceder a la propiedad y corregir los pendientes.

# Posventa



Antes de formalizar una reclamación asegúrate que el problema que se presenta en tu vivienda es objeto de una Solicitud para Asistencia Posventa, informándote en el Manual de Uso y Mantenición de la Vivienda que te fue entregado.

Podrás solicitar la atención Posventa a través de las siguientes alternativas:

Fono: 600 626 7000 opción 4.  
Correo electrónico [servicioalcliente@pilares.cl](mailto:servicioalcliente@pilares.cl)

Estas solicitudes deben ir dirigidas al departamento de Posventa.

Dentro de las próximas 24 horas o siguiente día hábil a tu comunicación, nuestra empresa tomará contacto contigo para programar una visita de inspección.

Sólo en caso de EMERGENCIA (filtraciones de agua, filtraciones de gas, problemas eléctricos), el reclamo será recibido telefónicamente al fono 600 626 7000, opción 4, con el fin de evitar la ocurrencia de problemas mayores, esto dentro de nuestro horario de atención.

Es importante que en tu solicitud nos entregues información necesaria para una buena atención, facilitándonos los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Dirección completa.
- Números de teléfono donde te podamos encontrar en horas hábiles.
- Ubicación de descripción clara y detallada del problema que presentas.



Recuerda entregar tus teléfonos de contacto, de lo contrario tu vivienda podría ser visitada sin previo aviso.

Durante la visita, si una observación es de uso o mantención de la propiedad; repasaremos contigo las sugerencias de mantenimiento indicadas en al cartilla del programa anual de mantención y te ofreceremos toda la ayuda que podamos en forma de información. Una vez visitada la propiedad y sólo si las observaciones corresponden, se programará de común acuerdo contigo el día y hora de la reparación.

Nuestro horario de atención Posventa en terreno es de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs. por tanto en caso de emergencia fuera de horario deberás buscar una solución provisoria hasta que podamos asistirte.

# Anexos



# Gastos Operacionales

Es importante tener claro que la gestión de cualquier Crédito Hipotecario genera algunos gastos conocidos como “Gastos Operacionales”, que son solicitados por las diferentes instituciones financieras, los cuales varían de acuerdo al valor de la vivienda y el tipo de financiamiento:

- Tasación: Valor comercial que representa la propiedad en el mercado.
- Estudio de títulos: Un abogado de la institución financiera que revisa las escrituras de una propiedad donde verifican la legalidad de ésta.
- Borrador de escritura: Los abogados son los responsables de confeccionar el borrador de escritura y enviarlo a notaría.
- El notario actúa como ministro de la fe de la escritura certificando la validez y legalidad.
- Impuesto al mutuo: Impuesto de timbre y estampillas que corresponde cancelar a todas las operaciones con crédito, se paga sobre el valor del crédito. El costo de éste depende del tipo de vivienda.
- Inscripción CBR: Toda escritura debe ser ingresada al conservador de bienes raíces, por parte de la institución financiera donde obtuvo el Crédito Hipotecario, donde se produce el traspaso del dominio dejándose constancia en el “Registro Público de Propiedad” de que el comprador es el nuevo propietario del inmueble.

A continuación presentamos la tabla de “Gastos Operacionales” con valores referenciales.

Estos valores pueden variar de acuerdo a los convenios que existan entre Pilares y las distintas instituciones financieras.

En el caso de la inscripción en el CBR e impuesto al mutuo (si es una operación con crédito) siempre deben ser cancelados por el comprador.

<b>GASTOS</b>	<b>CON CRÉDITO HIPOTECARIO</b>	<b>CON CRÉDITO HIPOTECARIO COMPRA AL CONTADO</b>
<b>Tasación</b>	UF 2,5 (*)	No aplica
<b>Estudio de títulos</b>	UF 2,5 (*)	No aplica
<b>Borrador de escritura</b>	UF 2,5 (*)	No aplica
<b>Gastos notariales</b>	UF 2,5 (*)	No aplica
<b>Inscripción CBR (**)</b>	0,2% sobre el valor de venta de la propiedad, con un tope de UF 16 + 0,2% sobre el valor de monto del crédito con un tope de UF 16.	No aplica
<b>Impuesto al mutuo</b>	0,4% sobre el valor del monto del crédito. Si la propiedad es DFL2 y el cliente puede acogerse a los beneficios, este valor se rebaja en un 50%.	No aplica

(\*) Los montos son referenciales y pueden variar ya que dependen del banco.

(\*\*) La inscripción al CBR, depende de ellos, por lo que puede variar según la zona que corresponda el CBR y el tipo de propiedad.



# Principales Requisitos de las Instituciones Financieras para el Otorgamiento del Crédito

Hay 3 aspectos básicos que las instituciones financieras consideran para evaluar si eres sujeto de crédito:

## 1. Perfil de riesgo

- Edad: El plazo del crédito + la edad no puede superar los 80 años debido a los seguros obligatorios asociados a esta operación.
- Estado civil / régimen conyugal
- Nacionalidad / residencia
- Estado de salud
- Estudios (técnico - profesional - otros)

## 2. Comportamiento

- Estabilidad laboral
- Sin mora o protestos en el sistema
- Nivel endeudamiento
- Carga financiera (generalmente no debe superar el 25%, sin embargo este porcentaje puede ser mayor, pero debe ser analizado individualmente por cada institución).

## 3. Ingresos mensuales

- Dependiente
- Independiente
- Mixto
- Con / sin codeudor (complemento de renta)

Para la toma de decisiones debes comparar el dividendo final en base a:

- Plazo del crédito (años)
- Tasa
- CRE
- CTC
- Seguros



El costo final del Crédito Hipotecario está formado por intereses y comisiones, los seguros de desgravamen, incendio y sismo. Los gastos operacionales se cobran una sola vez en el proceso de escrituración y son de cargo del cliente. Consulta por los convenios vigentes entre Pilares y las instituciones financieras para obtener la mejor condición posible para tu Crédito Hipotecario.

**pilares**

OTRO NIVEL