



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FINANZAS

Versión: 1.0

Página 1 de 3

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A CLIENTES

Fecha de emisión:
17/10/2018

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO A CLIENTES

1. Alcance

El presente procedimiento es aplicable para toda solicitud de devolución de dinero por parte del cliente depositado en las cuentas de Toyosa por la compra de vehículos, motocicletas, maquinaria o equipos pesados para la que se haya elaborado un Contrato de Ventas.

2. Procedimiento

2.1. Solicitud de devolución de dinero

El Cliente solicita al Ejecutivo de Ventas la devolución de su dinero depositado en cuentas de Toyosa por alguna de las siguientes razones:

- Por Desistimiento de compra:
 - 1) Cuando se haya solicitado un modelo con características específicas que no esté disponible en stock y que requiera de una logística especial, y el cliente desista de la compra, se aplicará una penalización del 100% del importe depositado como anticipo que haya sido entregado por parte del cliente.
 - 2) Cuando el cliente por cualquier razón, desista de la compra de un vehículo o maquinaria que haya estado disponible, implica una penalización del 5% del valor del vehículo estipulado en el Contrato.
- Por cambio de razón social: cuando el cliente solicite el cambio de nombre al que se encuentra el contrato de venta y siempre y cuando no se haya facturado, se le cobrará una penalidad de USD200.- que le serán facturados al Cliente al momento del cobro.
- Excedente de pago: por mala coordinación entre partes, no implica penalización.

El Ejecutivo de Ventas debe intentar convencer al Cliente de que no desista de la compra, reiterándole los beneficios que tendrá al obtener un producto de calidad y explicándole, cuando corresponda, que la devolución del dinero implicará una penalización por gastos financieros.

En caso que el Cliente insista, el Ejecutivo de Ventas debe solicitarle que manifieste su requerimiento por escrito, enviando una carta formal a Jefatura Regional de Ventas indicando el motivo y los respaldos correspondientes.

2.2. Generación de Nota Interna

El Ejecutivo de Ventas debe informar esta situación al Asistente de Ventas, quien prepara los siguientes documentos:

- Carta del cliente comunicando el desistimiento, y solicitando la devolución
- Fotocopia de los comprobantes de depósitos realizados
- En caso de reservas en feria, los recibos emitidos
- Fotocopia del Contrato de Venta del bien correspondiente
- Fotocopia de la cédula de identidad del Cliente
- Fotocopia de Adenda de Contrato, si corresponde
- Kardex (emitido por el área de Administración de Ventas)

Con la documentación completa, el Asistente de Ventas entrega la misma al Gerente Regional de Ventas para su visto bueno, y posterior remisión al Gerencia Nacional de Administración y Finanzas para su correspondiente aprobación e instrucción para realizar la orden de pago que el caso amerite.

Las Regionales de La Paz, Cochabamba, Oruro y Potosí deberán escanear la Nota Interna firmada, la Carta de desistimiento del cliente y los documentos de respaldo y enviarlos por correo electrónico a la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas.

Nota.- En caso de excepciones a los casos antes mencionados respecto al cobro de las penalidades, se necesitara la autorización expresa de Presidencia, Vicepresidencia, Gerencia General o Gerencia Nacional de Administración y Finanzas.

2.1. Emisión de Orden de Pago

Una vez que el Gerente Nacional de Administración y Finanzas recibe toda la documentación de respaldo para la devolución de dinero al Cliente, revisa la misma para determinar si proceden las condiciones solicitadas (penalizaciones, excepciones, etc.), aprueba la solicitud de devolución e instruye al Responsable Contable la emisión de la Orden de Pago, la consiguiente emisión de la Factura por el monto de penalización, si corresponde, e informa al Ejecutivo de Ventas que la solicitud de devolución fue aprobada.

Posteriormente el Responsable Contable emite las Órdenes de Pago de acuerdo a la documentación recibida del área de Finanzas (el procedimiento para la emisión de pagos se describe por separado) y adjuntando la factura por penalización, si corresponde, serán entregadas a Caja para la emisión de cheque o pago en efectivo al Cliente dependiente del monto.

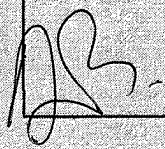
2.2. Devolución de dinero al Cliente

El Ejecutivo de Ventas debe realizar un seguimiento a la emisión del pago para la devolución de dinero al Cliente e informarle en cuanto se emita. El Cliente debe apersonarse a Caja Central de Toyosa S.A. para la devolución de su dinero, mostrando su documento de identidad original y vigente. Posteriormente el Cajero entrega al Cliente el monto indicado en la Orden de Pago mediante cheque (para montos mayores a Bs700.-) o en efectivo (para montos menores o iguales a Bs700.-) según corresponda. Asimismo, el Cajero debe generar un Comprobante de Egreso por el monto de la devolución y entregarlo al cliente solicitando su firma sobre el mismo.

Una vez efectuada la devolución del dinero al cliente, el Ejecutivo de Ventas debe añadir a la carpeta del Cliente los siguientes documentos:

- Fotocopia de la factura por retención por gastos financieros (penalizaciones).
- Carta del Cliente referente a la devolución del dinero.
- Fotocopia del Comprobante de Egreso.

El Ejecutivo de Ventas debe dejar la carpeta en custodia de Administración de Ventas (Cartera) para su baja.

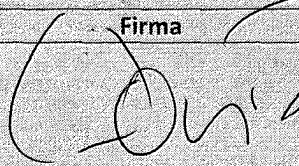
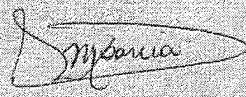
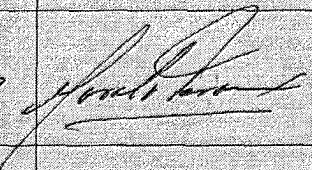
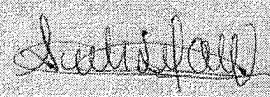


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE FINANZAS**

Versión: 1.0

Página 3 de 3

**PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE DINERO
A CLIENTES**Fecha de emisión:
17/10/2018

| | | Fecha | Firma |
|----------------|--|------------|--|
| Revisado por: | Alejandro Ballón Gerente Nacional de Administración y Finanzas | 17/10/2018 |  |
| Revisado por: | Martha García Jefe Nacional de Administración de Ventas | 17-10-18 |  |
| Revisado por: | Marcelo Terán Gerente Nacional de O&M y Sistemas | 17/10/18 |  |
| Elaborado por: | Aneli Ugalde Responsable de O&M | 17/10/18 |  |