

Manuale semi serio per la gestione del credito commerciale

10 maggio
2017

*La fattura – dall'emissione all'incasso –
procedure e modulistica per una corretta
gestione dell'incasso dei crediti commerciali*

A cura di:
Luigi Fedele

Microandi associazione micro imprese - cf 94266090482
Proprietà letteraria riservata ©

La presente pubblicazione e relativa modulistica, tutelata dal Diritto D'Autore, è destinata all'utilizzo da parte di singoli operatori che hanno ampie facoltà per l'utilizzo del manuale a titolo esclusivamente personale di lavoro e studio.

Sono riservati tutti i diritti di riproduzione e di adattamento totale o parziale con qualsiasi mezzo, ad esclusione della modalità di cui sopra

Struttura del manuale

Le fasi della gestione del credito commerciale

Antefatto (da pag.3 a pag. 4)

Il cliente – anagrafe e altro

La fattura e il reclamo

Promo della data d'incasso

Il primo sollecito

La messa in mora

Preavviso dell'azione legale

Modulistica (da pag. 10 a pag 18)

Glossario e esempi di riferimento

i quaderni di studio di microandi

A cura di

Luigi Fedele

Commercialista e Revisore Legale dal 1991

Valutatore di sistemi di qualità

Consulente di Direzione e della Riorganizzazione Aziendale

Liquidatore di società in crisi

*Tutor aziendale per la creazione di aziende e per le fasi di
discontinuità*

antefatto

Spesso, quando un addetto commerciale (agente o dipendente o titolare) ha in corso una trattativa, discute poco delle condizioni di pagamento, e accetta le dilazioni di proposte dal cliente pur di acquisire l'ordine e, fare "fatturato".

L'azienda, incassa l'acconto, consegna la merce, emette la fattura e a questo punto inizia, spesso una trafila per il relativo incasso .

Noi qui discutiamo di debitore "normale" che cerca di pagare il più tardi possibile, nei modi che ormai conosce, più o meno leciti e diventati di uso comune. Eviteremo di discutere del "seriale" o "truffaldino" – personaggi sgraditi e da allontanare dal mondo imprenditoriale.

premessa

il cliente – al momento del pagamento si divide in genere in 4 tipologie:

CLIENTE PRECISO E AFFIDABILE

Imprenditore tranquillo, preciso nel prendere i suoi impegni, in genere con una azienda solida o comunque con un buon flusso di cassa e, riserve patrimoniali appropriate. E' quello che ha sempre risparmiato, lavorato tanto e, rischiato il giusto.

Onora tutti i suoi impegni.

CLIENTE PIGRO, MA AFFIDABILE

È quello che aspetta che voi passiate presso la sua azienda a incassare.

Ha buona disponibilità finanziaria e non ha problemi a emettere l'assegno per pagarvi, ma gli fa fatica scadenzare il pagamento, fare il bonifico, inviarvi la contabile.

Preferisce aspettare che il fornitore lo chiami e venga a ritirare l'assegno, che farà solo quando sarete lì e, se avete con voi la fattura da quietanzare.

Ovvio, facendovi anche aspettare un po' perché ha da finire sempre qualche incombenza urgente.

CLIENTE DILATATORIO

(che ama dilazionare, rimandare, procrastinare)

Si dà grandi arie da imprenditore affermato, ama vestire con cura, conosce tizio , caio e tanti altri, millanta tranquillamente grande attenzione alla sua ditta e precisione nel voler controllare tutto prima di pagare.

E' quello che quando lo chiamate, vi risponde dopo 4 o 5 passaggi a vuoto, vi dice che ora è impegnato e se lo potete chiamare la prossima settimana, oppure che non ha ricevuto la fattura (anche se gli avete inviato un sollecito scritto, che lui non ha letto) . Poi alla telefonata successiva vi chiede di passare la prossima settimana da lui per ritirare l'assegno, oppure vi comunica che c'è qualche problema di funzionamento nelle attrezzature acquistate.

Dopo un paio di settimane di questo tergiversare vi fissa un appuntamento per il ritiro dell'assegno , che regolarmente sposta a qualche altro giorno, e, così dopo un 45 – 60 giorni dalla scadenza e dopo che lo avete rincorso per altri 20 giorni, vi consegna o vi invia un assegno dell'importo preciso, ma da incassare dopo altri 15 giorni, (oppure un assegno da incassare immediatamente, arrotondato per difetto). Lo fa per i motivi più disparati.

Alla prossima vendita, nella vostra contabilità è evidenziato che non ha nulla da pagare e, nessuno verifica davvero la sua storia passata, ma solo che ha pagato! e così ricomincia la replica.

In questi casi è opportuno inserire un bella nota nella sua anagrafica, che vi faccia ricordare come ha pagato e, che in futuro bisogna incassare tutto alla consegna (... Prima della consegna è ancora meglio).

CLIENTE CATTIVO PAGATORE

E' quello che già quando ha acquistato sa che non potrà pagare le rate alle rispettive scadenze, ma come ha sempre fatto, se ne preoccuperà al momento, sperando in acconti o incassi ipotetici.

Vi ha dato un buon acconto all'ordine e anche alla consegna, (ovvio gli avete fatto anche un grande sconto), perché così spera che gli diate respiro quando non vi pagherà.

*Alla scadenza delle rate le proverà tutte per pagare con la massima dilazione e così le rate da 2 o 3 **diventeranno 8 o 12**; scusandosi con frasi tipo: "stiamo vendendo poco", "c'è stato un cliente che ha ritardato un grosso incasso (o ci ha fatto un grosso insoluto)", e così via.. Spesso ci riesce e questo alimenta in lui la "voglia" di repliche o la convinzione di essere "il più furbo" !!*

Per questi motivi, abbiamo creato una semplice procedura e la relativa modulistica per gestire i crediti commerciali rev052017

Il problema di tutti è INCASSARE !!!

In genere quando l'azienda inizia a sollecitare il credito, il cliente che non vuole pagare inizia a non rispondere o rispondere con affermazioni vaghe, inizia a "offendersi" per il torto subito (che fai mi solleciti??) , oppure cerca tutte le scuse per ritardare o evitare il pagamento: *NON HO CONTROLLATO - NON HO LA BOLLA - NON HO LA FATTURA - NON HO POTUTO VERIFICARE CON L'ORDINE - HO AVUTO UNA CONTRAZIONE NEGLI INCASSI - E COSI' VIA'.*

Molto spesso le aziende di piccole dimensioni sollecitano il cliente per crediti scaduti (anche da tanto), solo quando hanno bisogno di fondi (in genere a fine mese), senza una strategia e una programmazione precisa, pensando che con qualche alzata di voce e un paio di telefonate insistenti, possono costringere il cliente a pagare immediatamente il dovuto (scaduto da tempo) ma anche il cliente ha da pagare le sue scadenze di fine mese !!!

Una piccola organizzazione delle procedure di gestione del credito e il controllo delle relative scadenze ha spesso consentito un più attento flusso di soldi in entrata e la diminuzione di insoluti, con minore utilizzo dei fidi bancari, oltre a monitorare la storia degli incassi e la verifica del cliente.

Per cercare di impostare un corretto controllo del credito e della sua gestione abbiamo predisposto una precisa procedura con la relativa modulistica, sia per motivi pratici che legali.

Iniziamo con:

quando si contatta un nuovo cliente o si acquisisce un ordine, fate compilare sempre una semplice scheda che raccolga tutti i dati e, con la scusa della privacy, inserite i dati che potrebbero servire nell'eventualità che il cliente non rispetti le scadenze pattuite, come , per esempio:

- **LA PEC** così avrete la possibilità di sollecitare senza spendere;
- **IL CELLULARE DELL'AMMINISTRATORE** così potrete contattare direttamente chi paga;
- **I DATI COMPLETI DELLA DITTA** per qualsiasi necessità;
- **I DATI DELLA BANCA** così potrete chiedere eventuali referenze anche se informali;
- La **PRIVACY (ovvio)** per l'autorizzazione al trattamento dei dati amministrativi.

fac simile di modulo:

In appendice modulo 1

E ovviamente fate sottoscrivere per presa visione ed accettazione, le condizioni di vendita così come da pubblicazione sul sito aziendale (... è *“d’obbligo”* ormai averne uno).

Per promemoria, vi indichiamo un *“idea”* di condizioni di vendita:

In appendice modulo 2

Date molta importanza alla redazione delle condizioni di vendita, perché saranno la vostra bibbia in tutte le contestazioni che vi troverete ad affrontare. Non utilizzate moduli precompilati, ma ***fatevi assistere da un buon legale e***, una volta completate pubblicizzatele sul vostro sito.

N.B. : Nel modulo di anagrafe è inserita in fondo, una specifica clausola di accettazione delle condizioni di vendita, così non ci saranno dubbi sulla accettazione da parte del cliente.

Dopo averla fatta sottoscrivere ***Vi consigliamo*** di inviare per PEC, sia l’anagrafica che le condizioni di vendita, per verifica del cliente. E’ una formalità legale (avrete data certa sulla accettazione delle condizioni stesse e sui dati pervenutivi).

Quando sarete pronti per inviare la merce allegare al DDT oppure alla successiva fattura, un ***“MODULO DI RECLAMO PER IL CLIENTE”***.

Questo modulo, oltre a dare una immagine di serietà ed organizzazione della vostra azienda, vi permetterà in futuro di controbattere ad eventuali contestazioni al momento di futuri pagamenti.

Il cliente quando sarà sollecitato non avrà giustificazioni su eventuali disguidi o mal funzionamenti (..... perché non ha inviato il modulo? Perché non ci ha richiesto un intervento?) e non potrà accampare pretese futili o tardive al solo scopo di ritardare il pagamento o avere ulteriori abbuoni.

Vi consigliamo di inserire nel corpo della fattura la dicitura : ***“allegato/sul retro modulo di reclamo”***, così avrete evidenziato a chi legge che ha tutti gli strumenti per essere tutelato, ma che in futuro avrà poche scuse per ritardare i pagamenti.

Il modulo da noi creato:

In appendice modulo 3

Il modulo dovrebbe essere inviato ad organismo terzo, per una corretta gestione della soddisfazione del cliente e, per questo motivo la microandi svolge tale servizio gratuito per i soci.

Dopo aver spedito la fattura e registrato la stessa in contabilità, teniamo aggiornato il nostro scadenziario attivo, nella forma più pratica possibile e che sappiamo meglio utilizzare (che sia sul ""gestionale"", su un foglio di excel, o a mano **l'importante è che sia aggiornato**) e, iniziamo a organizzare un sistema per inviare al cliente **5 giorni prima della scadenza** del pagamento evidenziato in fattura, un piccolo promo per la imminente scadenza (email o meglio sms , dipende da cosa il cliente legge e dal settore di attività) Questo a volte ha ridotto del 50% gli insoluti di RIBA e/o il ritardo nell'incasso da bonifico.

Il nostro modulo è impostato per una email di MEMO, ma può essere un valido spunto per un breve sms all'amministratore dell'azienda cliente.

In appendice modulo 4

A questo punto, si incassa ed è tutto ok, ma se il cliente non paga ???!!! dopo 5 giorni dalla scadenza è d'obbligo provvedere a un ***sollecito gentile***, sempre con email o sms a seconda del settore, o con una semplice lettera di posta ordinaria (ma vi consigliamo di inviarla anche per PEC per dare ufficialità legale alla comunicazione)

fac simile di modulo:

In appendice modulo 5

Se nulla succede, aspettate altri 5 giorni dopo il sollecito e, procedete quindi al secondo sollecito **con messa in mora**, calcolando e evidenziando gli eventuali interessi di Legge (L. 231/2002) e le possibili spese forfettarie per la gestione dell'incasso, concedendo **perentoriamente** ulteriori 8 giorni . Evidenziate sulla lettera che è una PEC anticipata a mezzo email o "raccomandata a.r." e effettuate sia l'invio web o carta, sia l'invio via PEC.

I calcoli degli interessi dovrebbero essere precisi, ma se non avete a disposizione il tasso semestrale di Legge, calcolate un interesse forfettario inferiore a quello che vi applica la vostra banca.

Il fac simile del modulo da noi creato é:

In appendice modulo 6

Ricevendo la vostra messa in mora, di solito, chi vuole pagare , paga per non sostenere anche spese e interessi. Vi farà il bonifico dell'importo della fattura, vi comunica di aver effettuato il bonifico scusandosi per il ritardo Nulla dice delle altre vostre richieste, sperando che non insisterete nelle altre pretese, e, in genere così si conclude.

Oppure Vi farà il bonifico dell'importo della fattura e non vi risponde, facendo finta di nulla , tanto vi accorgete del bonifico , e se risollecitate vi dirà di "aver già pagato".

E se il cliente non paga neanche ora ?

Vi armate di tanta pazienza e, inviate il Terzo ed ultimo sollecito, seguito in contemporanea da una telefonata per sapere il motivo del ritardo e, se vi propongono una dilazione, vi consigliamo di accettare "titubanti", ma accettate, richiedendo un immediato acconto e proposta scritta.

Il terzo sollecito è obbligatorio inviarlo per PEC e dopo la telefonata anche per raccomandata a.r. in relazione alla risposta del cliente e, qui vi indichiamo un fac simile della lettera :

In appendice modulo 7

E se anche il terzo sollecito e la telefonata, vanno a vuoto ?

non vi resta che:

- 1 rivolgetevi al vostro legale per una ulteriore messa in mora minacciando azioni giudiziarie. La lettera pec del legale rafforza il vostro precedente lavoro di sollecito e, dà ancora più importanza alla minaccia del legale .
- 2 se neanche questo sollecito ha un seguito iniziate immediatamente l'iter del decreto ingiuntivo provvisoriamente esecutivo. ... minacciando di far valere il patto di riserva di proprietà e, forse con l'atto giudiziario il debitore proporrà un serio programma di pagamenti.

Conclusioni:

la tempestività è tutto nella gestione dell'incasso del credito. Il cliente che constaterà la vostra precisa attenzione alle scadenze, ai giorni concessi per pagare dopo il sollecito, all'immediato contatto telefonico dopo l'ulteriore sollecito, cercherà non essere "tormentato" e vi pagherà subito o mal che vada cercherà di concordare con voi una dilazione, ben sapendo che starete attenti alle date pattuite e così lascerà indietro **chi non lo** sollecita con tanta attenzione o, che accetta dilazioni molto lunghe o superficiali.

Ovvio in questi casi fatevi sempre rilasciare dei titoli di credito, per non essere costretti a ulteriori piccole battaglie.

Dedicare del tempo alla gestione degli incassi, **con programmazione e precisione**, vi farà avere meno insoluti, meno ritardi e, quindi meno spese e interessi bancari, meno tempo utilizzato dal dipendente incaricato per gestire le evidenze e la corrispondenza; ma in particolare avrete immediatamente sotto controllo la situazione del cliente e vi accorgete per tempo se naviga in cattive acque (se non vi risponde, se non si fa trovare nella sua azienda, se non vi propone un serio programma di dilazione) e di conseguenza allarmatevi alla prima mancata risposta e, informatevi sulla azienda anche verificando sul posto, se potete.

Non dimenticate di tenere in evidenza i solleciti effettuati per un costante report delle operazioni svolte. Se sarete i primi a incalzarlo avrete maggiori possibilità di portare a casa i vostri soldi, prima che anche gli altri fornitori si accorgano che non sono stati pagati.

Inoltre una corretta attenzione alla clientela produrrà nel tempo minori insoluti ritardi di incasso, e la vostra posizione finanziaria ne risentirà positivamente.

A volte una telefonata "salva l'azienda" ! e anche l'imprenditore, che potrebbe essere condannato alla bancarotta, se la sua azienda fallisce e, viene verificato che non ha tempestivamente attivato procedure di recupero crediti.

modulo 1

Cognome e nome o Denominazione sociale _____

Sede legale : indirizzo e _____

Cap _____ Comune _____ Prov _____ Tel _____

Unità locale : Indirizzo _____ N. civico _____ Cap. _____ Comune _____

| | |
|----------------|---------------|
| Attività _____ | REA di: _____ |
| | N. _____ |

Email _____

P.IVA _____ C.F. _____

| | |
|--------------|-------|
| Pec: _____ | _____ |
| Banca: _____ | _____ |

Amministratore/ titolare: _____

| | |
|------------|------------------|
| C.F. _____ | Cellulare: _____ |
|------------|------------------|

Ai sensi dell'art. 11 del codice in materia di protezione dei dati personali, si prega di verificare la correttezza dei dati sopra riportati e di comunicare immediatamente allo studio eventuali errori o variazione degli stessi.

CONSENSO PER TRATTAMENTO DI DATI SENSIBILI

Io sottoscritto Cliente acquisito le informazioni fornitemi dal Titolare del trattamento e visibili sul sito all'indirizzo **www.....** ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, e consapevole, in particolare, che il trattamento potrà riguardare i dati "sensibili", vale a dire i dati "idonei a rilevare l'origine razziale ed etica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale", presto il mio consenso per il trattamento, comunicazione e diffusione dei dati, anche sensibili, necessari allo svolgimento delle operazioni indicate nell'informativa.

Do il consenso

Non do il consenso

Il mancato conferimento del consenso alla trattazione dei dati, in particolare dei dati sensibili che non siano riconducibili ad obblighi legali o contrattuali, verrà valutato di volta in volta dallo studio e determinerà le conseguenti decisioni rapportate all'importanza dei dati richiesti rispetto alla gestione del rapporto commerciale.

Data, _____

Firma dell'interessato _____

Accetto le condizioni di vendita specificate sul sito **www.....**

Firma dell'interessato _____

modulo 2

CONDIZIONI DI VENDITA E CONSEGNA – rev.....

che il Committente/Acquirente dichiara sin d'ora di accettare

Le seguenti Condizioni di Vendita e Consegna saranno applicate a meno che in offerta o conferma d'ordine la società non abbia specificato condizioni differenti.

1) COMMESSA/CONFERMA D'ORDINE

La commessa finale

2) TERMINI DI CONSEGNA

I termini di consegna, a meno che non sia stato diversamente specificato, sono franco fabbrica.....

3) TEMPO DI CONSEGNA

Il tempo di consegna decorrerà a partire dalla data, l'ultima delle due, in cui riceverà l'anticipo del pagamento.

4) DISEGNI/DATI TECNICI/OFFERTE

Qualsiasi disegno, dato tecnico o offerta sono di

5) PREZZI

I prezzi si basano su una consegna franco-fabbrica, secondo le condizioni Incoterms 2000, escludono l'imballo per qualsiasi destinazione. Qualsiasi costo di esportazione, tassa consolare o altra tassa al di fuori dell'Italia non sono incluse nei prezzi di listino della società

6) CONDIZIONI DI PAGAMENTO

““ Descrivere bene le condizioni di pagamento ordinarie senza esagerare e con più alternative””

Espressamente si prende atto che i ritardi di pagamento saranno soggetti a calcolo degli interessi in relazione alle norme vigenti.

7) DIRITTI riserva di proprietà

La società manterrà **tutti i diritti di proprietà sulla merce e/o attrezzature acquistate dall'acquirente e sino a quando lo stesso non avrà saldato le relative fatture** per intero. L'Acquirente si dovrà altresì impegnare a trattare i prodotti con la dovuta attenzione e ad assicurarli per il loro intero valore contro qualsiasi rischio, compreso l'incendio, presso una compagnia assicurativa riconosciuta per tutto il periodo di ritardo di pagamento.

8) CONSEGNA

Se il termine di consegna è CIF, il costo del nolo e dell'assicurazione indicati nell'offerta/conferma d'ordine saranno considerati validi fino al momento della spedizione. Ogni costo aggiuntivo che si presenti da quel momento in avanti saranno a carico dell'Acquirente.

9) FORZA MAGGIORE

Per cause di forza maggiore, vale a dire situazioni e fatti non imputabili a

Per cause di forza maggiore l'Acquirente non avrà diritto di cancellare l'ordine di acquisto o di chiedere danni per ritardata consegna.

Sono da considerarsi cause di forza maggiore eventuali

In caso di forza maggiore

In caso la situazione di forza maggiore si prolunghi per più di 3 (tre) mesi, sia che l'Acquirente, sono liberi di rescindere dal contratto, non considerando questo avvenimento come "non rispetto" delle condizioni contrattuali.

10) LICENZE E PERMESSI

L'Acquirente dovrà ottenere, e accollarsi il rischio dell'ottenimento, di ogni eventuale licenza o permesso necessario per l'importazione, l'installazione, il collaudo etc. per il corretto funzionamento dell'impianto.

11) CAMPIONATURA

Campioni di prodotti, *"" Inserire se opportuno ""*

12) MONTAGGIO E TEST MECCANICI

L'installazione e la messa in funzione delle macchine consegnate sono escluse dalla fornitura se non specificatamente indicato in offerta/conferma d'ordine.

Nel caso in cui l'installazione ed il collaudo siano stati inclusi nel contratto e nel prezzo, l'Acquirente dovrà assicurare che suddetti lavori possano iniziare immediatamente all'arrivo dell'installatore. L'Acquirente dovrà assicurare che l'attrezzatura sia in posizione corretta per il collaudo, l'edificio sia pronto per la messa in funzione della macchina, che i lavori di muratura siano conclusi, e che l'edificio sia sufficientemente riscaldato/arieggiato e illuminato. Inoltre, tutte le utenze necessarie per l'installazione (elettricità, impianti sanitari, idraulici, pneumatici, etc.) dovranno essere pronte, così che nessun ritardo sia dovuto a queste cause. I costi aggiuntivi dovuti a tali ritardi saranno a carico dell'Acquirente, così come i costi dovuti ad una interruzione dell'installazione e collaudo o a un ritardo nella messa in funzione di cui l'installatore non sia responsabile.

L'Acquirente dovrà mettere gratuitamente a disposizione

13) COLLAUDO

La procedura di collaudo eventualmente richieste, prevede un test di messa in funzione delle macchine

Per qualsiasi reclamo l'Acquirente utilizzerà il modulo " Reclamo" che **la società** allega con ogni fattura inviata. Per ulteriori note si prega scrivere a

14) NORME DI SICUREZZA

I prodotti nella loro versione standard sono conformi alle Direttive Comunitarie Europee "CE". Per eventuali destinazioni diverse del materiale in oggetto.....

15) GARANZIA DI FUNZIONAMENTO

..... è responsabile solo per difetti di macchine commercializzate (di propria fabbricazione).

Le macchine usate si intendono accettate nelle condizioni in cui sono state offerte e conseguentemente l'Acquirente non potrà considerare la responsabile per eventuali difetti.

..... è responsabile per eventuali difetti dovuti per difetti dichiarati. *"" Inserire quanto opportuno ""*

Si puntualizza che l'Acquirente non può cancellare il contratto stipulato a causa di difetti dichiarati.

16) FORO COMPETENTE

La fornitura di vendita è sottoposta alla legge Italiana e per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti sulla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto sarà di competenza **esclusiva** del Foro di *(sede della azienda fornitrice)*.

17) TUTELA DEI DATI PERSONALI (TESTO UNICO PRIVACY)

In relazione alle disposizioni in materia di trattamento e protezione dei dati personali, L'Acquirente dichiara di essere stato informato **dalla** in merito a quanto previsto dall'art. 13 (Informativa) del Decreto Legislativo n. 196/2003. L'Acquirente fornisce il consenso al trattamento dei propri dati direttamente o indirettamente anche attraverso terzi, secondo quanto previsto dell'art. 23 (Consenso) del Decreto Legislativo n. 196/2003 e in conformità a quanto previsto dall'art. 13 sopracitato, relativamente alle finalità necessarie alla gestione del presente contratto.

L'Acquirente ha il diritto di ottenere informazioni circa i suoi dati, chiederne la cancellazione in blocco, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione. Potrà opporsi al trattamento rivolgendosi al titolare del trattamento (**email di riferimento**)

Letto, approvato e sottoscritto a _____, il _____

L'Acquirente _____
(Timbro e Firma)

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., l'Acquirente, dopo attenta lettura, dichiara di approvare specificatamente le clausole contrattuali contenute ai punti .. - .. - - -

Letto, approvato e sottoscritto a _____, il _____

L'Acquirente _____
(Timbro e Firma)

modulo 3

RAPPORTO da inviare tramite fax o email in caso di **RECLAMI** sul servizio/prodotto venduto

(Dati cliente o Timbro)

**Spett.le
MICROANDI- ASSOCIAZIONE MICROIMPRESE**

Fax: 055/ 3980624
serviziosoci@microandi.it

| | | | | | |
|----------------------------------|------------|------------------|---------------|------------|-------|
| <i>In riferimento Fattura N°</i> | <i>del</i> | <i>oppure in</i> | <i>D.D.T.</i> | <i>del</i> | |
| _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |

E' stato rilevato:

| | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ritardo di consegna | <input type="checkbox"/> Materiale non conforme | <input type="checkbox"/> Danni per il trasporto o montaggio |
| <input type="checkbox"/> Prezzo in fattura difforme dal contratto o dal preventivo | <input type="checkbox"/> Altro _____ | |

Descrizione del reclamo

Responsabilità Vostra Altri _____

Restiamo in attesa di Vostre soluzioni in merito al reclamo sopra esposto.

Firma del cliente

....., il/...../.....

Spazio Riservato alla ditta fornitrice (emittente fattura)

Azioni intraprese per la risoluzione del problema

Valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese

Data _____ Firma Responsabile _____

modulo 4

PEC:

email :

SPETT. LE

..... ,

OGGETTO: PROMO FATTURE IN SCADENZA

Fattura n. del €

Vi ricordiamo che il giorno sono/è in scadenza le/la fatture/a in oggetto per un totale di €.....

Vi ricordiamo gli estremi per il pagamento, a mezzo Bonifico Bancario presso:

BANCA

IBAN

In attesa di copia della contabile di bonifico a nostro favore, vi ringraziamo per l'attenzione.

Cordiali Saluti

L'ufficio Amministrativo

modulo 5

PEC:

SPETT. LE

.....
Rif. agente

OGGETTO: SOLLECITO DI PAGAMENTO _____.

Fattura n. _____ del _____ €.

Vi informiamo che da un controllo contabile risultano/a scadute/a le/la fatture/a in oggetto,
per un totale di €

Vi invitiamo pertanto al sollecito pagamento, a mezzo bonifico presso :

BANCA
IBAN:

In attesa del bonifico, restiamo a vostra disposizione per qualsiasi chiarimento.

Cordiali saluti.

L'ufficio Amministrativo

modulo 6

PEC:

RACC AR

..... ,

rif. agente

OGGETTO: SECONDO SOLLECITO DI PAGAMENTO
Fattura n. del €

Con la presente siamo costretti a constatare che nonostante i nostri precedenti solleciti, inviati via pec, nulla ci è pervenuto a fronte delle vostre partite scadute di cui in oggetto.

Vi invitiamo pertanto al pagamento immediato e comunque entro e **non oltre 8 giorni dalla presente**, a mezzo bonifico presso:

BANCA

IBAN:

Vi ricordiamo inoltre che, come da D.L. N 231/2002 e succ. modifiche, la norma fiscale prevede il **decorso automatico** degli interessi di mora sui ritardati pagamenti, e, inoltre la presente è da intendersi come messa in mora ai sensi di legge e dell'art 1219 c.c , e qui vi indichiamo gli interessi di mora e le spese da corrispondere, oltre l'importo di cui in oggetto:

Interessi di mora €
Spese gestione crediti € **50,00** (consigliato)

Restiamo in attesa dell'importo complessivo di € (fattura + interessi + spese)

Cordiali Saluti

L'ufficio amministrativo

modulo 7

PEC:

Raccomandata A.R.

SPETT. LE

E per conoscenza :

Egregio /Gent.ma

Avv.to (città)

Email

.....
rif. agente

OGGETTO: TERZO SOLLECITO DI PAGAMENTO _____
Fattura n. _____ del _____ €.

Con la presente siamo costretti a constatare che nonostante i nostri precedenti solleciti e la relativa messa in mora ai sensi di Legge, nessun riscontro avete dato alle nostre richieste a fronte degli importi scaduti a vostro carico, come da oggetto..

Con la presente Vi invitiamo al pagamento **immediato** a mezzo bonifico dell'importo complessivo di € _____ comprensivo di interessi e spese di gestione pratica, come da precedente comunicazione del _____ che qui si intende **integralmente trascritta** e pertanto anche la presente è da considerarsi quale messa in mora ai sensi del codice civile.

Vi ricordiamo i dati bancari per il bonifico richiesto :

BANCA
IBAN

Vi informiamo che, **nulla ricevendo entro 2 giorni dalla presente, SENZA ULTERIORE AVVISO**, abbiamo già inviato copia della documentazione al nostro studio legale, per le azioni giudiziarie necessarie alla tutela del nostro credito, con ulteriori spese e oneri a Vostro carico oltre a valutare l' **eventuale ritiro delle attrezzature consegnate e da voi ancora NON pagate**, come da condizioni di vendita da voi accettate.

Distinti Saluti

L'AMMINISTRATORE

(qui ora firma l'amministratore e non l'amministrativo)

Glossario e giurisprudenza

Assegno bancario Titolo di credito all'ordine, non trasferibile. Contiene l'ordine incondizionato dato alla banca di pagare l'importo annotato.

Assegno bancario posta datato E' l'assegno che riporta una data di pagamento posteriore a quella di emissione. Un tempo era un illecito penale, oggi derubricato a illecito amministrativo. Si evade l'imposta di bollo.

Cambiale è un titolo di credito che contiene la promessa di pagare a una certa scadenza l'importo evidenziato, al beneficiario, che può anche girarla ad altri. Soggetta all'imposta di bollo.

Credit manager Colui che in azienda gestisce il credito, prevenendo le insolvenze e recuperando i crediti in sofferenza.

Fidejussione contratto con il quale il fideiussore si obbliga personalmente verso il creditore a garantire l'adempimento dell'obbligazione con i propri beni.

Cessione del credito contratto con il quale viene ceduto un credito a terzo soggetto. Una formula molto diffusa è il factoring.

Outsourcing qualora all'interno dell'azienda non ci siano le competenze specifiche in materia di recupero crediti è preferibile esternalizzare l'attività stessa, affidandosi a soggetti competenti.

Cassazione sentenza 18-10-2012 n. 40901 sezione V penale; risponde di bancarotta l'imprenditore che non si attiva tempestivamente per il recupero crediti dell'azienda, che poi fallisce.

Qui di seguito alcuni spunti per eventuali clausole da inserire nei contratti, e fac simili di atti per il recupero del credito.

le sotto indicate note sono solo esempi .

CLAUSOLA PER LA TUTELA DEL CREDITORE IN CASO DI CONTESTAZIONI

“Le parti espressamente stabiliscono che qualunque contestazione e/o vertenza nella esecuzione, e/o interpretazione del contratto dovesse insorgere tra le parti, non determinerà la cessazione dell’obbligo per la parte di provvedere ai pagamenti secondo i termini e le scadenze pattuite”.

RISERVA DI PROPRIETÀ

“..... si riserva la proprietà dei beni venduti fino all’integrale pagamento del prezzo di cui all’art. La proprietà dei beni di cui all’art. si trasferirà al compratore al momento del pagamento integrale del prezzo pattuito”.

SCRITTURA PRIVATA DI FIDEIUSSIONE

Con la presente scrittura privata:

..... nato a residente a C.F.

..... corrente in in persona del legale rappresentante P.IVA

PREMESSO

- che è fornitrice di prodotti alla società di cui è amministratore;

- che ha richiesto a amministratore il rilascio di una fidejussione personale;

TUTTO CIÒ PREMESSO

..... si costituisce fidejussore del pagamento di quanto dovuto a da parte di per le forniture già effettuate e che dovranno essere eseguite da a entro un massimo di €

..... si impegna a versare a fino alla concorrenza del predetto massimale l’importo che mi indicherà alla condizione che ne facciate richiesta scritta.

Data

Sottoscrizione

ATTO DI CESSIONE DI CREDITO (*pro-soluto*)

Con la presente scrittura privata tra i sottoscritti:

..... nato a, il, C.F., residente a

..... nato a, il, C.F., residente a

PREMESSO

- che è creditrice di della somma di € come da documentazione allegata alla presente scrittura;

- che intende cedere il predetto credito a

si conviene e si stipula quanto segue:

1) Il credito indicato in premessa viene ceduto in data a che accetta.

2) Il cedente garantisce che il credito è certo liquido ed esigibile, ma non la solvibilità del debitore.

3) Il prezzo della presente cessione,ammontante ad €, è stato prima d’ora pagato dalla parte cessionaria alla parte cedente, la quale ora ne rilascia ampia e liberatoria quietanza di saldo.

4) Il cedente consegna al cessionario tutta la documentazione originale comprovante detto credito.

5) La parte cedente si impegna a notificare la presente cessione al debitore ceduto mediante lettera raccomandata A/R entro e non oltre il

6) Le spese inerenti alla presente cessione, nonché quelle riguardanti la sua notifica, sono a carico del cessionario.

Data

Sottoscrizione

Le è piaciuto il nostro quaderno di informazione?

*Può richiedere senza alcun impegno in formato **word** la modulistica da poter poi personalizzare, alla nostra email : **segreteria@microandi.it***

Se vuole essere aggiornato sui nostri incontri e seminari e ricevere le nostre circolari, può chiedere di essere inserito nella lista di distribuzione, sempre senza impegno alcuno.

*Se vuole diventare socio della nostra associazione invii la richiesta di seguito allegata a **segreteria@microandi.it** , e Le invieremo la relativa modulistica.*

*La ringraziamo per l'attenzione e le ricordiamo che può seguirci anche su **face book** e **Linkedin** e sul sito **www.microandi.it***

La direzione di Microandi



Richiesta adesione socio (da compilare e inviare a segreteria@microandi.it) :

Informazioni personali e fiscali

| | | | |
|---|--|----------------------|--|
| Denominazione | | | |
| Cognome | | Nome | |
| Data nascita O Data costituzione | | Luogo | |
| Indirizzo sede legale | | n. civico | |
| Città | | provincia | |
| Telefono Sede | | Tel cellulare | |
| Indirizzo email : | | | |
| Pec : | | | |
| Settore attività : | | | |
| Codice fiscale | | p.iva | |
| Unità locale | | n. civico | |
| Città | | provincia | |

Con la presente richiedo di diventare socio

(annotare con la qualifica scelta)

| | |
|--------------------|---------------------------------|
| ordinario | € 100,00= (cento) quota annuale |
| Sostenitore | € 30,00= (trenta) quota annuale |

della associazione MICROANDI con sede in Firenze 50132 Via Frà Bartolommeo 46 - CF 94266090482

A tal fine dichiaro che

Mi impegno a versare la quota scelta, previa vostra comunicazione di accettazione della mia candidatura. Inoltre mi impegno a sottoscrivere il relativo statuto e regolamento.

Il sottoscritto in proprio/quale legale rappresentante autorizza il trattamento dei suoi dati sensibili ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003 e successive integrazioni e, pertanto

Do il consenso

Non do il consenso

Alla gestione dei miei/ns dati da parte dell'associazione per tutti le necessità associative e di Legge.

Il mancato conferimento del consenso alla trattazione dei dati, in particolare dei dati sensibili che non siano riconducibili ad obblighi legali o contrattuali, verrà valutato di volta in volta dall'associazione e determinerà le conseguenti decisioni rapportate all'importanza dei dati richiesti rispetto alla gestione del rapporto associativo

Data _____

firma _____

Finito di elaborare a maggio 2017

Un ringraziamento a quanti hanno collaborato alla realizzazione di questo quaderno di approfondimento.

Microandi associazione micro imprese - cf 94266090482

Proprietà letteraria riservata ©

La presente pubblicazione e relativa modulistica, tutelata dal Diritto D'Autore, è destinata all'utilizzo da parte di singoli operatori che hanno ampie facoltà per l'utilizzo del manuale a titolo esclusivamente personale di lavoro e studio.

Sono riservati tutti i diritti di riproduzione e di adattamento totale o parziale con qualsiasi mezzo, ad esclusione della modalità di cui sopra

i quaderni di studio di microandi