

Il recupero dei crediti

La conoscenza Dei propri crediti

Lo scopo del recupero crediti?

INCASSARE !!

Obiettivi diretti

Incassi

Tempi

Costi

Rapporto costi/benefici

Obiettivi indiretti

Fiscalità

compliance

reputazione

Preordinazione alla cessione

Conosco i miei crediti?

La conoscenza del credito è determinante per avere le giuste possibilità di successo

Quali sono gli obiettivi che voglio raggiungere?

Gli obiettivi primari e secondari che ci prefiggiamo sono il secondo elemento prodromico alla fase operativa

Non potremo scegliere la migliore azione senza avere prima dato risposte concrete alle due domande evidenziate

Obiettivi e metodi sono correlati

Questo rende difficoltosa una omogeneizzazione del processo

Ma alcune regole ed alcuni elementi base sono comuni a tutte le categorie o alla gran parte di esse

La suddivisione dei crediti in base alle loro caratteristiche oggettive è il primo passo:

Valore del credito

Anzianità del credito

Geografia del credito

Esistenza di garanti e/o coobbligati

La classificazione del credito

Crediti nei confronti di persone giuridiche

 Società di persone

 Società di capitali

Crediti nei confronti di persone fisiche

Età

Le caratteristiche oggettive del credito

Classificazione per valore del credito

La suddivisione dei crediti in fasce di valore è utile anche in un'ottica di valutazione dei costi/benefici

Una valore del credito modesto con conseguenti modeste aspettative di recupero non consentono significativi investimenti sia in fase di istruttoria del credito sia in fase di recupero

Sotto una certa soglia si dovranno privilegiare quelle iniziative di recupero a basso costo di carattere stragiudiziale con un basso impatto economico con eventuali compensi (outsourcing) legati ai risultati (success fee)

Un'ipotesi possibile è la cessione in blocco dei crediti dopo averne calcolato un congruo valore di cessione in relazione a quanto già definito in termini storici riferito alla recuperabilità dei crediti facenti parte dello stock oggetto della cessione

Classificazione per valore del credito

In ogni caso per i crediti di basso importo l'azione dovrà essere necessariamente di massa adottando le tecniche specifiche per questo tipo di fattispecie

Per i crediti con valore superiore ad una certa soglia, sarà invece possibile e vantaggioso procedere ad un'analisi per singolo credito sostenendone i relativi costi di istruttoria relativi al reperimento delle informazioni utili e alla successiva azione di recupero

Credito più vecchio non vuol dire necessariamente credito recuperabile più facilmente

Sicuramente credito più vecchio è sinonimo di maggiori difficoltà in relazione all'attività di recupero

Vediamone i principali motivi

Il debitore può avere cambiato il proprio domicilio ovvero la sua conformazione societaria o entrambi

Le condizioni economiche esistenti al momento in cui aveva contratto il debito possono essere cambiate radicalmente da quando era stato considerato meritevole di credito

Classificazione per anzianità del credito

Le informazioni in possesso potrebbero non essere più aggiornate rendendole anche molto distanti rispetto alla reale situazione del soggetto

I crediti sollecitati dopo molti mesi o addirittura anni, vengono contestati in misura maggiore spesso in modo strumentale al fine di ritardare ulteriormente il pagamento

Considerazioni circa l'anzianità del credito

L'anzianità del credito, rappresenta un dato utile ma lungi dall'essere esaustivo nella valutazione del portafoglio crediti in sede di recupero

Tutti i crediti oltre una certa anzianità (dipende dal settore e dalla pratica commerciale aziendale) prima di iniziare l'attività di recupero devono comunque essere indagati circa:

le ragioni per le quali il credito ha potuto raggiungere un tale livello di anzianità

Se sono già stati esperiti tentativi di recupero e con quali esiti

Natura di eventuali contestazioni o di altre anomalie che avevano condotto l'azienda ad una minore determinazione nell'azione di recupero

Motivi residuali quali la distrazione ovvero la convinzione che il recupero crediti non sia un'attività core per l'azienda

Classificazione per geografia del credito

Nazionale o internazionale, europeo o extraeuropeo

sul territorio nazionale in quale regione e in particolare in quale provincia

Queste suddivisioni possono sembrare eccessive, ma almeno per quanto riguarda il mercato domestico esistono ad esempio dati nazionali che ci informano circa l'indebitamento e le sofferenze su base regionale

Si possono conoscere i tempi di ogni singolo tribunale in relazione alle cause civili

Inoltre si possono avere anche informazioni utili dagli esattori porta a porta e dai servicer

Questo ultimo tassello completa l'analisi preliminare utile al proseguimento del recupero crediti in relazione alla geografia degli stessi

Garanti e coobbligati

Nasce come caratterista soggettiva in quanto attiene alla sfera del debitore e non del credito specifico

La si può estendere oggettivamente sulla qualità del credito in relazione alla recuperabilità dello stesso in quanto più obbligati in solido = maggiore facilità di recupero del credito

In questo contesto è molto importante pesare la qualità del garante verificandone la natura di persona giuridica o fisica, ma soprattutto valutandone la solvibilità

Le caratteristiche soggettive del credito

Le caratteristiche dei debitori

Suddividiamole innanzitutto in persone fisiche e persone giuridiche

Questa suddivisione è molto importante in ragione delle azioni che si possono intraprendere soprattutto in sede giudiziale durante la fase di recupero del credito

Le persone giuridiche sono soggette alle procedure concorsuali mentre alle persone fisiche sono inapplicabili salvo che siano imprenditori e che abbiano i requisiti minimi prescritti dalla legge fallimentare

Le caratteristiche dei debitori

Una seconda importante suddivisione è quella che riguarda le società di persone e le società di capitali

Nelle società di persone avremo sempre uno o più soggetti (persone fisiche) illimitatamente e solidalmente responsabili delle obbligazioni assunte dalla società

Nelle società di capitali questo non avviene se non in casi particolari e previsti dalla legge

Chiaramente anche l'attività di indagine che riguarda il recupero di crediti nei confronti delle persone giuridiche sarà completamente diverso rispetto a quello riferito alle persone fisiche

Le caratteristiche dei debitori

Le persone fisiche devono essere suddivise tra consumatori e non

La differenza che divide le due categorie non è di poco conto e afferisce alla normativa speciale a tutela dei consumatori

Dato estremamente rilevante è l'età

Minore è l'età e maggiore sarà ragionevolmente la possibilità di recuperare il credito

Questo è dovuto alla considerazione del tempo e dell'effetto dell'insolvenza che il soggetto ha in relazione alla propria età e a ciò che potrebbe derivare soprattutto in termine di reputazione un possibile default

Strumenti di ricerca e indagine

indagini oggettive di carattere geografico

Dati reperibili presso associazioni di categoria o direttamente sul sito dell'ISTAT
relativi a:

- Indice di indebitamento delle famiglie e delle aziende
- Qualità dei debitori per regione
- Nuove sofferenze in rapporto ai prestiti
- ecc.

Dati forniti dalle società selezionate per il recupero crediti stragiudiziale

Strumenti di ricerca e indagine

Gli avvocati possono fornire i tempi medi per ogni singola iniziativa giudiziale (decreto ingiuntivo, precetto, esecuzione presso terzi, esecuzione immobiliare, ecc.)

Banche dati:

Banca dati LINCE

Banca dati CERVED

disponibili a pagamento a chiunque

consentono di scaricare in tempo reale numerosi documenti che possono fornire informazioni di estrema importanza in relazione alle società debentrici ed ai loro soci

Strumenti di ricerca e indagine

le quali possono fornire i seguenti servizi:

- Rintraccio di persona
- Rintraccio di azienda
- Regime patrimoniale (comunione dei beni, convenzioni matrimoniali, ecc)
- Attività lavorativa
- Ricerca terzi creditori (individua i soggetti con i quali il debitore intrattiene rapporti continuativi anche non subordinati)
- Ricerca di appalti (Individua il committente in contratti di appalto registrati e non ancora conclusi)
- ricerca cantieri (individua le eventuali committenze di lavori edili con intervento investigativo sul posto)
- Ricerca C/C standard (Indica i dati sufficienti per il pignoramento (banca e filiale). Utile per recuperi di modesta entità)
- Ricerca C/C approfondita
- Ricerca locazioni
- Ricerca immobili (preliminare alla visura ipocatastale) (segnalazione ufficiosa e localizzazione di immobili nel territorio nazionale per valutare se e dove richiedere visura ipocatastale)
- Ricerca autoveicoli (veicoli di proprietà ed eventuali gravami)
- Ricerca eredi (identificazione degli eredi legittimi)
- Revocatoria (esistenza di rapporti di parentela lavoro o amicizia tra acquirente e venditore)

L'analisi delle informazioni (Il rating)

Al termine del percorso di qualificazione del credito illustrato potremo procedere a determinare un punteggio (rating) a ciascun credito

In relazione al rating dovranno essere avviate automaticamente le azioni di recupero crediti predeterminate le quali possono essere suddivise in tre categorie

Recupero crediti stragiudiziale

Recupero crediti giudiziale

Cessione dei crediti

Il rating (prima fascia)

Appartengono a questa categoria di rating quelli con il punteggio più basso

Si applica esclusivamente un'attività stragiudiziale di tipo soft

Caratteristiche:

Importi di scarsa entità

Recupero incerto

Rapporto sfavorevole costi/benefici

Al termine dell'attività i crediti non recuperati si porteranno a perdita o si procederà ad una eventuale cessione

Il rating (seconda fascia)

Tutti i crediti superiori al rating di prima fascia appartengono alla categoria dei crediti rilevanti per importo

A questa tipologia di crediti dovranno essere applicati protocolli di lavoro diversificati in relazione ai parametri citati precedentemente

Tenendo quindi sempre in considerazione il rating ottenuto

Per tutti i crediti appartenenti a questa categoria si applicherà salvo le dovute eccezioni l'attività di recupero stragiudiziale

I tentativi potranno essere epistolari, telefonici o porta a porta

Durante l'attività di recupero si otterranno ulteriori informazioni a completamento di quelle precedentemente raccolte in fase di attribuzione del rating

Alla conclusione del percorso di recupero ogni credito non recuperato potrà prendere due distinte strade

Passaggio a perdita ed eventuale cessione del credito

Attività giudiziale volta al recupero del credito

Riassumendo

Gli obiettivi diretti rappresentano gli obiettivi primari dell'azienda

Risulta ovviamente scontato pensare che recuperare i propri crediti sia lo scopo principale dell'attività stessa di recupero

Purtroppo però rientrano tra gli obiettivi primari anche in quanto tempo e con quali costi

Quindi il rapporto Costi benefici è il secondo obiettivo primario

Come ogni attività dovremo calcolare l'efficacia dell'azione e l'efficienza delle risorse impiegate

Efficacia

L'efficacia sarà data dal massimo volume degli incassi

Gli sforzi per ottenerla saranno rispettivamente a livello di:

Competenza

Strategia applicata

Capacità di focalizzazione sugli obiettivi

Efficienza

L'efficienza corrisponderà al rapporto tra costi (interni - esterni) + tempi e il volume di crediti incassati

Le caratteristiche dell'azione che porteranno più o meno al successo riguardano **in particolare:**

- Il metodo

- L'approccio

- Organizzazione

Gli obiettivi secondari

L'aspetto fiscale

Indipendentemente dal recupero del credito l'attività che porta a definirne la non recuperabilità è fondamentale per poterlo spendere in conto economico

La compliance

I crediti vanno recuperati per essere in regola circa le normative sull'anti riciclaggio, sulla responsabilità degli amministratori, ecc.

L'aspetto reputazionale

Chiaramente discrezionale ma fondamentale in un'ottica di posizionamento sul proprio mercato di riferimento

A volte anche se il rapporto costi benefici può risultare sfavorevole è comunque importante procedere con l'attività di recupero del credito al fine di dare un segnale alla propria clientela in termini autorevolezza pur senza scadere nell'arroganza

In questo senso l'attività di recupero vocata a questo aspetto più commerciale che amministrativo è importante per la sua valenza in termini di comunicazione marketing

La cessione del credito

Da considerarsi come un vero e proprio strumento di recupero crediti

Una procedura di recupero crediti ben organizzata, prelude ad una cessione del credito oltre che possibile anche più vantaggiosa

Gli operatori di recupero del credito ovviamente non amano acquistare crediti mal gestiti e non sufficientemente corredati di informazioni

Essere conosciuti nello specifico mercato relativo alla cessione del credito, come azienda dalla buona reputazione da la possibilità di essere presi in considerazione concludendo transazione in linea con i propri obiettivi

Concludendo

Ricostruendo il percorso segnato, possiamo dire che le tre possibili opzioni: stragiudiziale, giudiziale e cessione non devono essere considerate alternative ma complementari

Ovviamente di volta in volta le tre modalità dovranno essere utilizzate considerando in modo opportuno lo stock di credito in lavorazione

Allo scopo sia l'azienda con i propri collaboratori che i fornitori di servizi quali le aziende specializzate nel recupero crediti e gli avvocati dovranno lavorare creando la massima sinergia possibile in ragione dell'obiettivo che in ultima istanza è comunque e sempre la monetizzazione dei crediti in sofferenza

La prevenzione

Le origini dei crediti in sofferenza

Perché un credito cade in sofferenza e si incaglia?

Cercare la genesi dell'insoluto valutandone in anticipo i prodromi prima ancora che il credito si

formi non è un semplice esercizio probabilistico

Analizziamo i principali motivi per cui un credito si incaglia e cade in sofferenza

- Disguido o errore amministrativo
- **Contestazione** sulle clausole contrattuali
- **Contestazione** sulle modalità di esecuzione del servizio o la qualità del prodotto fornito
- **Sopravvenute** difficoltà finanziarie del debitore
- **Errata** valutazione iniziale del cliente, a suo tempo ritenuto affidabile
- La frode

Analizziamoli in dettaglio

L'errore e il disguido amministrativo

Giuridicamente dovrebbe essere l'obbligato a verificare il suo esatto adempimento

ma concretamente questo non avviene mai

Quindi le inesatte coordinate per un bonifico, il mancato aggancio di un RID, l'errore della banca d'appoggio per una Ri.Ba., sono tutte cause di possibili insoluti

Quando le cause non vengono eliminate con tempestività dal creditore, sono esse stesse prodromiche allo stato di insolvenza vero e proprio

Se il comportamento del creditore non risulta essere reattivo al fine di risolvere il problema, nel debitore scatta una reazione che lo induce a pensare "se non importa a lui se non pago, figuriamoci a me!"

Detto questo, il debitore archivia l'argomento in attesa che qualcuno si faccia vivo

La contestazione sulle clausole contrattuali relative alla fornitura di prodotti o servizi

Per quanto riguarda le contestazioni relative ai prodotti, siamo in presenza di una fattispecie non frequentissima

Questa problematica sorge molto frequentemente in relazione alla fornitura di servizi per i quali molto spesso le clausole contrattuali non sono sufficientemente adeguate a tutelare il fornitore

Il debitore in questi casi tende a contestare singoli aspetti della fornitura generalizzando il blocco dei pagamenti

Ovviamente il problema deve essere affrontato in sede contrattuale dove si dovranno inserire le necessarie clausole a tutela del servizio erogato e del relativo regolamento del debito da parte dell'obbligato

Va da sé che accordi presi solo verbalmente sono quasi sempre forieri di possibili contestazioni relative a parti del servizio erogato

Contestazioni sulla qualità del prodotto finito e sulle modalità di esecuzione del servizio

Fattispecie molto frequente di contestazione soprattutto se riferita ai servizi
Come abbiamo visto nella slide precedente relativa alle clausole contrattuali, anche in relazione alla qualità dei prodotti e dei servizi oggetto del contratto di fornitura le contestazioni possono essere di molteplice natura

Nel settore manifatturiero sia industriale che artigianale, è quasi naturale contestare la rifinitura di un manufatto

Fortunatamente in questi casi molto spesso il debitore in mala fede non si tutela anche in mancanza di un contratto a tutela del creditore

Contestazioni sulla qualità del prodotto finito e sulle modalità di esecuzione del servizio

Quando il debitore è in malafede eccepisce la qualità del prodotto o del servizio soltanto al momento del pagamento quando in genere è troppo tardi e non nei termini stabiliti dal secondo comma dell'art. 2226 che recita:

"Il committente deve, a pena di decadenza, denunciare i vizi occulti al prestatore d'opera entro 8 giorni dalla scoperta. L'azione si prescrive in un anno"

E' chiaro che quando la contestazione si fonda su basi concrete e veritiere il discorso è di tutt'altro genere

In tutti questi casi risulta statisticamente complicato "portare i soldi a casa" in tempi brevi e senza difficoltà a fronte di costi contenuti

Quasi sempre in questi casi, l'azione legale risulta essere la migliore soluzione possibile per il recupero del credito

Chiaramente possedere o meno un buon contratto, risulta essere determinante per una soluzione favorevole del contenzioso

Inadempimento per sopravvenute difficoltà finanziarie del debitore

Sono in assoluto la fattispecie più complicata sia in termini di risultati che di costi necessari

In ambito commerciale l'eventualità si manifesta molto spesso con i "vecchi clienti"

La tendenza è infatti quella di considerare un cliente di vecchia data come esente da qualsiasi problema e meritorio comunque e sempre di buona considerazione in termini finanziari

Chiaramente il fatto di essere un cliente di vecchia data è da considerarsi come un punto a favore ma dare per scontato che pagherà non è mai un atteggiamento corretto

Tutti i clienti devono in ogni caso essere sottoposti periodicamente ad un giudizio di merito che deve prendere spunto da tutta una serie di considerazioni che vanno

dall'analisi dell'acquistato che deve entrare nel merito delle variazioni delle abitudini di acquisto, fino alla verifica attraverso la lettura dei bilanci e la valutazione visiva a mezzo visita in loco

Inadempimento per sopravvenute difficoltà finanziarie del debitore

Il cliente di vecchia data quando inizia ad avere problemi di natura finanziaria, deve essere monitorato anche più attentamente in quanto la tendenza è comunque quella di concedere credito in virtù dei tempi passati e questo porta a moltiplicare le perdite

L'errata valutazione iniziale del cliente a suo tempo ritenuto affidabile

Fattispecie origine di molti guai in termini finanziari

La si trova frequentemente nel novero delle motivazioni di stock di crediti inesigibili o comunque in sofferenza

Nell'ambito dei crediti commerciali la circostanza che determina tale situazione deriva sostanzialmente dalla scarsa attenzione che l'imprenditore ha inizialmente posto nel valutare l'entità del fido da concedere al cliente nuovo ovvero nel rinnovare il fido ad un cliente di vecchia data

Una ulteriore fattispecie è rappresentata dalla frode vera e propria

In questo caso il rischio rimane quello di regalare la propria merce in vece di venderla

La tecnica nell'ambito delle transazioni commerciali è sempre più o meno la stessa: Il "cliente" si presenta per la prima volta dal fornitore chiedendo una fornitura con pagamento in contanti

L'errata valutazione iniziale del cliente a suo tempo ritenuto affidabile

Dopo qualche fornitura per altro spesso di modesta entità e pagata sempre cash, richiederà un pagamento a mezzo Ri.Ba. 60-90 giorni d.f.f.m.

A fronte di questa concessione inizierà a richiedere forniture sostanziose che se non adeguatamente monitorate a mezzo fido cliente verranno soddisfatte dal sistema informativo aziendale senza grandi preoccupazioni da parte dei commerciali vocati a fare fatturato

il "cliente" normalmente pagherà la prima Ri.Ba. Quindi inizierà a fare ordini per importi importanti

Le successive Ri.Ba. Andranno insolute e il fornitore tenderà a concedere comunque ulteriore credito fino al blocco delle consegne

Ma al quel punto sarà troppo tardi

Per di più il fornitore avrà tendenzialmente paura di perdere il cliente credendo di trovarsi di fronte ad un momento di temporanea difficoltà del debitore

A sua volta il soggetto utilizzando la tecnica dei cerchi concentrici, si allontanerà sempre di più utilizzando fornitori via via più distanti dal luogo della sua attività

Purtroppo non ostante tutto questo sia risaputo, risulta ancora essere molto efficace e le aziende che cadono nella trappola sono un numero decisamente elevato, soprattutto in periodi di scarso fatturato dove gli affari languono

La prevenzione in sede contrattuale

Parliamoci chiaro!

L'insoluto attraverso un buon contratto probabilmente non può essere evitato ma sicuramente circoscritto

Un buon contratto inoltre lascia il minore spazio possibile a futuri contenziosi
Alcune di queste sono da ritenersi addirittura indispensabili nella redazione di un contratto correttamente articolato

Attenzione però, le clausole che avvantaggiano palesemente il proponente, sono da considerarsi vessatorie e quindi in osservanza degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, devono essere sottoscritte espressamente dall'accettante

Alcune clausole contrattuali

Interessi convenzionali:

Si hanno quando sono fissati dalla volontà delle parti in sede contrattuale. Se sono superiore a quelli legali devono risultare da atto scritto, non essendo sufficiente un accordo verbale

Clausola penale:

Tale clausola è quella "... con cui si conviene che, in caso di inadempimento di ritardo nell'adempimento, uno dei contraenti è tenuto a una determinata prestazione, ha l'effetto di limitare il risarcimento alla prestazione promessa, se non è stata convenuta la risarcibilità del danno ulteriore"

La bontà di tale clausola consiste nel fatto che non occorre provare il danno ricevuto tuttavia è possibile dimostrare di avere subito un danno maggiore di quello coperto dalla penale stessa (molto difficile provarlo)

Tuttavia è possibile che il giudice riduca la penale manifestamente esuberante rispetto al danno effettivamente subito

Termine essenziale:

Quando un contratto contiene un termine essenziale, in caso di inadempimento o ritardato adempimento di una delle parti, il contratto si intende risolto senza necessità di comunicazione

La semplice frase "entro e non oltre" non può essere considerata termine essenziale, in quanto stabilisce solo una data

L'essenzialità può risultare anche dalla stessa natura del contratto, quando l'utilità economica del negozio viene meno con l'inutile decorso del termine

Attenzione !! In questo caso l'inadempienza potrà essere fatta valere soltanto in sede giudiziale

Un esempio di clausola essenziale:

"**Il pagamento** di quanto dovuto dal cliente alla azienda XXX (ovvero la consegna del ...) in forza del presente contratto dovrà avvenire entro il giorno Tale termine è da considerarsi essenziale ai sensi dell'art. 1457 cod. civ. Pertanto, in caso di sua inosservanza, il presente contratto si intenderà sciolto di diritto

Clausola risolutiva espressa:

"I **contraenti** possono convenire espressamente che il contratto si risolva nel caso che una determinata obbligazione non sia adempiuta secondo le modalità stabilite

La clausola sostanzialmente vuota deve contenere analiticamente le ipotesi che danno origine alla risoluzione

Necessita di doppia sottoscrizione

Clausola "solve et repete":

In presenza di tale clausola, qualora il debitore contestasse la fornitura dovrà in ogni caso adempiere, Salvo richiedere la ripetizione (cioè la restituzione) della sua prestazione qualora, conclusa la causa di merito il Giudice gli dia ragione

Esempio di clausola "solve et repete"

Il cliente rinuncia a proporre eccezioni senza aver preventivamente adempiuto alla propria obbligazione

Foro esclusivamente competente:

Con tale clausola viene derogato il foro (il luogo dove promuovere il giudizio) naturalmente competente, per optare per il foro più comodo a una delle parti. **Tuttavia**, perché il foro prescelto sia anche quello esclusivo, è imperativo che nella clausola vi sia specificato "esclusivamente competente" escludendone ogni altro, viceversa il foro prescelto sarà semplicemente in alternativa a quelli stabiliti per legge.

Esempio di clausola di foro esclusivamente competente:

"In ordine a qualunque controversia tra le parti derivante dal presente contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di ..."

Clausole compromissorie:

Con la clausola compromissoria si deroga la competenza del giudice ordinario a favore dell'arbitrato

L'effettiva utilità di questa clausola, è limitata solo ad alcuni casi come i contratti di appalto per la messa in opera di costosi manufatti o per l'erogazione di servizi con contratto di risultato dove sono coinvolti più soggetti la controversia tra due di questi potrebbe portare al blocco dell'intero progetto

In ogni caso inserirla non porta alcun danno

Clausola di rinnovo tacito:

La tacita proroga del contratto o rinnovazione tacita per mancata disdetta, ove prevista, deve essere approvata specificatamente

Tale clausola, sia detto per inciso, è risultata più volte utile quale merce di scambio nel corso di trattative per risolvere stragiudizialmente una vertenza

Clausola adeguamento ISTAT:

Non è da considerarsi quale clausola vessatoria

In un contratto di durata, stabilisce l'adeguamento automatico del canone al costo della vita

Clausola che esclude la revisione del prezzo:

Non può considerarsi vessatoria, non essendo inclusa nell'elenco tassativo delle clausole onerose ex art. 1341 cod. civ. e non essendo ammissibile a nessuna delle categorie di oneri e di privilegi di cui al suddetto articolo

Clausola di obbligatorietà degli oneri di recupero:

Stabilisce l'obbligatorietà da parte del cliente, in caso di mora, di far fronte ai costi di recupero eventualmente affrontati dal creditore.

Ovviamente è stabilita la misura massima dei costi fissi e di quelli variabili

Esempio:

"In caso di mora, il cliente si obbliga a saldare un costo fisso di sollecito di pagamento nella misura massima di Euro 100,00 oltre a una percentuale del credito insoluto, nella misura massima del xx%"

Patto di riservato dominio:

E' regolato dall'art. 1523 cod. civ. secondo il quale:

"nella vendita a rate con riserva della proprietà, il compratore acquista la proprietà della cosa col pagamento dell'ultima rata di prezzo, ma assume i rischi dal momento della consegna"

Pertanto mentre il rischio del deperimento del bene acquistato grava sull'acquirente da subito, questi acquista la proprietà solo al momento che ha pagato l'ultima rata

Ciò significa che egli fino a quel momento è solo possessore del bene, non né potrà in nessun modo disporre, non potrà cioè alienarlo, affittarlo, donarlo o perderlo, in quanto non suo

Esempio di clausola di riserva di proprietà:

"**l'alienazione** effettuata con il presente contratto è conclusa con la riserva della proprietà dei beni fino al completo pagamento del relativo prezzo. Pertanto, la proprietà di quanto venduto passerà all'acquirente solo al momento del saldo del prezzo, egli non potrà quindi disporre con atti di alienazione, donazione, locazione, ecc.

Commentiamo

I commerciali in relazione alle clausole esposte, eccepiscono una presunta aggressività che le rende praticamente inutilizzabili

Questo atteggiamento non fa altro che riflettere l'eterno conflitto che esiste tra la funzione commerciale e il credit manager

La prima ha come missione quella di aumentare il fatturato ed è disposta a scendere a compromessi di ogni tipo pur di raggiungere il proprio obiettivo

La seconda in vece è focalizzata sugli incassi e vede l'aumento di fatturato unicamente come un aumento di rischio aziendale e come tale lo tratta cercando di tutelarsi in ogni modo

Commentiamo

In realtà le clausole elencate fanno solvo la "solve et repete" e il "foro esclusivamente competente", non sono da considerarsi particolarmente aggressive

La "solve et repete" è sempre tutta da discutere valutandone l'opportunità commerciale in caso di contestazione, il "foro esclusivamente competente" invece è normalmente accettata senza eccessive riserve

Dove sta la verità?

Nel mezzo

Le aziende crescono soltanto se crescono in numero di clienti e di conseguenza in volume di fatturato
per contro le aziende sopravvivono alla crescita soltanto se sviluppano un corretto cash flow

Il credit manager

Da questo nasce l'importanza del credit manager

Una figura preposta alla gestione del credito e alla formulazione della strategia relativa al rischio di credito:

In fase contrattuale per quanto riguarda l'accensione di nuovi clienti o di nuovi appalti

Durante la normale gestione del cliente quando si tratta di concedere o di rinnovare i fidi commerciali

E' evidente la delicatezza del ruolo e le particolari competenze e abilità che tale figura deve possedere:

di natura finanziaria nell'interagire con il direttore finanziario

di natura commerciale nell'interagire con il direttore commerciale

di natura comunicativa nell'interagire con il cliente quando è richiesto il suo diretto intervento

Schema riassuntivo

Clausola	Aziende che vendono beni	Aziende che vendono servizi	Vessatorietà giuridica	Aggressività commerciale
Interessi convenzionali:	xx	xx	NO	NO
Clausola penale:	xx	xx	NO	NO
Termine essenziale:	x	y	SI	NO
Clausola risolutiva espressa:	x	y	NO	NO
Clausola "solve et repete":	xx	xx	SI	SI
Foro esclusivamente competente:	xx	xx	SI	SI
Clausola compromissoria	y	y	SI	NO
Tacita proroga contratto	y	x	SI	SI/NO
Esclusione revisione prezzi		x	NO	NO
Clausola ISTAT		y	NO	NO
Clausola obbligatorietà del pagamento oneri di recupero	xx	xx	SI	NO
Patto di riservato dominio:	x		SI	SI/NO

Concludendo

Escludendo quindi le clausole evidenziate (Solve e Foro), le restanti sono rivolte all'eventuale debitore e non al cliente

Quindi la domanda che ci dovremmo porre in caso di contestazione è come mai si temono tali clausole nel caso in cui non si abbia nessuna intenzione di dare vita ad una situazione di morosità

Chiaramente il cliente può sempre eccepire che se la fornitura o l'erogazione del servizio non è stata correttamente eseguita si troverebbe in una situazione di svantaggio

Questo in gran parte corrisponde al vero

ed è proprio per questo motivo che il contratto deve essere redatto in modo equilibrato e anche lato fornitore rivolto soprattutto a prevenire le controversie e non a porsi in una condizione favorevole e pregiudiziale

Concludendo

Tutti noi, in questo senso, conosciamo bene i contratti standard delle banche o delle società di telefonia e quant'altro abbia a che fare con il largo consumo

Dove il pagamento è preteso a mezzo RID o carta di credito senza nessuna o con scarsa possibilità di opporsi a fronte di servizi molto spesso male erogati ovvero non erogati affatto in quanto non richiesti

Tutti noi sappiamo anche che l'unica arma che abbiamo è il recesso, ma il danaro indebitamente addebitato, risulta molto difficile recuperarlo

Detto questo quindi, nel formulare il contratto, se vogliamo che sia efficace e visto favorevolmente dalla controparte, dovremo utilizzare buon senso ed equilibrio

doti che fanno di un credit manager un buon credit manager

Altre forme di tutela Del credito

Introduzione

La responsabilità patrimoniale sancita dall'art. 2740 c.c. secondo cui il debitore risponde dell'adempimento delle obbligazione con tutti i suoi beni presenti e futuri, costituisce una garanzia generica che non dà al creditore la certezza di poter soddisfare i propri diritti, non liberando il creditore stesso dai pericoli dell'insufficienza del patrimonio del debitore dal concorso di più pretese sui beni del debitore, ovvero dall'eventuale sottrazione da parte del debitore di beni dal proprio patrimonio

I titoli di prelazione

L'ordinamento offre quali rimedi tradizionali le cause legittime di prelazione costituite dal **privilegio**, dal **pegno** e dall'**ipoteca**

In particolare **pegno** e **ipoteca** rivestono ancora un'importanza imprescindibile ai fini della tutela del credito

A maggiore tranquillità e sicurezza del creditore è data la possibilità di vincolare determinati beni, del debitore stesso o di terzi, al soddisfacimento di un credito con prelazione rispetto ai crediti di altri soggetti verso lo stesso debitore

Il privilegio

Il **privilegio** è un titolo di prelazione accordato dalla legge in considerazione della causa del credito. Chi è creditore per una delle cause espressamente previste dal codice civile o in leggi speciali ha diritto a soddisfarsi sul ricavato della vendita dei beni mobili, con prelazione sui creditori chirografari

Il **privilegio** quindi nasce automaticamente con il credito stesso, non ha quindi bisogno di un fatto costitutivo. Esso può essere generale o speciale, a seconda che abbia ad oggetto determinati beni mobili o immobili, acquistando quindi un carattere di realtà che manca quando è soltanto generale

Il pegno e l'ipoteca

Il pegno e l'ipoteca sono due cause di prelazione che necessitano entrambe a differenza del privilegio di un titolo costitutivo, diverso dal titolo costitutivo del credito

Mentre ogni credito può nascere privilegiato o meno, nessun credito nasce invece pignoratorio o ipotecario, potendolo divenire in seguito per un fatto successivo che assurga a titolo costitutivo.

Il pegno e l'ipoteca, proprio perché volontari possono essere costituiti, a differenza del privilegio, anche su beni di terzi, inoltre possono essere soltanto speciali, ossia avere ad oggetto beni determinati, mai generali, e quindi hanno sempre carattere di realtà: sono appunto garanzie reali

l'ipoteca

E' un diritto reale di garanzia che attribuisce al creditore, titolare dell'ipoteca, il diritto di espropriare, anche nei confronti del terzo acquirente, i beni vincolati a garanzia del suo credito e di essere soddisfatto con prelazione sul prezzo ricavato dall'espropriazione

Oggetto dell'ipoteca possono essere soltanto beni immobili o beni mobili registrati

Una delle caratteristiche fondamentali dell'ipoteca è il cosiddetto diritto di seguito, che fa valere l'ipoteca stessa anche nei confronti del terzo acquirente

L'ipoteca inoltre è un diritto reale che il creditore può esercitare anche senza la cooperazione del debitore

I requisiti dell'ipoteca

L'accessorietà:

si manifesta nel rapporto funzionale che esiste tra ipoteca e credito garantito, in forza del quale il rapporto ipotecario è subordinato al rapporto obbligatorio per il cui rafforzamento sorge; l'ipoteca segue le sorti del rapporto principale, mentre quest'ultimo è indipendente dalla prima

La specialità:

è un principio sancito dall'articolo 2809 del cod. civ. secondo cui l'ipoteca deve essere iscritta sui beni specialmente indicati e per una somma determinata

Indivisibilità:

L'art. 2809 del cod. civ. dispone che l'ipoteca sussiste per intero sopra tutti i beni vincolati, sopra ciascuno di essi e sopra ogni loro parte

Scopo dell'ipoteca

Tramite l'ipoteca si ottiene una garanzia specifica di un diritto di credito, nel senso che tramite essa si assicura spazio all'azione esecutiva del creditore
L'ipoteca offre al creditore un trattamento preferenziale rispetto alle azioni concorrenti dei credito; su un piano pratico si viene a creare un vincolo di accessorietà tra credito garantito e ipoteca

Caratteristiche e tipologie

L'ipoteca dipende strettamente dal dato formale. Nella disciplina dell'ipoteca, i dati rilevanti sono sempre e soltanto quelli che risultano dai pubblici registri. L'iscrizione quindi è l'elemento costitutivo per l'esistenza dell'ipoteca, mancando la quale l'ipoteca stessa non nasce.

Le fonti dell'ipoteca si distinguono a seconda della natura giuridica del titolo da cui deriva il diritto alla sua costituzione, dividendosi in legale, giudiziale e volontaria.

Ipoteca legale:

si ha quando il titolo discende direttamente dalla legge (art. 2817 cod. civ.)

Ipoteca giudiziale:

Nasce come disposto dall'art. 2818 del cod. civ. con una sentenza che porta condanna al pagamento di una somma o all'adempimento di altra obbligazione ovvero al risarcimento dei danni da liquidarsi successivamente.

Caratteristiche e tipologie

Ipoteca volontaria:

l'ipoteca, come detta l'articolo 2821 cod. civ. può essere concessa anche unilateralmente con atto formale che prevede appunto la forma scritta con atto pubblico o scrittura privata autenticata pena la nullità

Ovviamente l'ipoteca volontaria può essere iscritta anche per contratto nel caso in cui il creditore sia tenuto ad una controprestazione

L'atto di concessione

L'atto di concessione di ipoteca deve sempre contenere tutti i riferimenti utili ad individuare senza nessun dubbio il bene immobile o mobile registrato oggetto della ipoteca stessa

L'ipoteca immobiliare si costituisce mediante iscrizione nei registri immobiliari l'iscrizione per il principio della specialità deve avvenire per ogni singolo bene presso i singoli uffici di pubblicità immobiliare e deve sempre indicare la somma per cui è eseguita

L'iscrizione conserva il suo effetto per venti anni. Trascorso tale periodo l'effetto cessa se non è stata rinnovata prima della scadenza del termine

Scaduto il termina il creditore può iscrivere una nuova ipoteca che però prenderà il grado a partire dalla data della nuova iscrizione

Questo avrà come conseguenza che gli altri creditore che avranno iscritto ipoteca prima di tale data, avranno precedenza nel soddisfare il proprio credito

L'atto di concessione

Ogni iscrizione prende, presso la conservatoria competente, un numero d'ordine progressivo che ne determina il grado, sicchè su uno stesso bene potranno essere iscritte anche più ipoteche e i vari creditori potranno soddisfarsi fino a concorrenza del dovuto, secondo l'ordine di iscrizione

Pertanto, se il bene è già ipotecato per crediti superiori al suo reale valore di mercato, iscrivere ulteriori ipoteche potrebbe rivelarsi inutile

Il pegno

Il pegno è una causa di prelazione

è una garanzia reale che consiste nel vincolo di una determinata cosa mobile a garanzia del soddisfacimento di un credito, attuato mediante consegna della stessa, a tale titolo specifico, al creditore stesso o a un terzo

Oggetto del pegno possono essere tutte le cose mobili, considerate singolarmente, come universalità (gregge), ovvero come insieme funzionale (azienda), i titoli di credito, le azioni sociali e infine i crediti.

Le cose date in pegno sono di regola infungibili e vanno restituite, una volta soddisfatto il credito, ovvero mandate all'incanto in caso di inadempimento; possono però essere anche fungibili, dando luogo in questo caso al **pegno irregolare**

L'irregolarità è data dal fatto che la proprietà della cosa passa al creditore e in caso di soddisfacimento del credito, la restituzione può avvenire nell'equivalente del medesimo genere, fermo restando il divieto del patto commissorio

Il pegno

In ogni caso l'oggetto del pegno deve essere diverso dall'oggetto dell'obbligazione avendosi altrimenti un adempimento anticipato dell'obbligazione

Il pegno non può essere in denaro per il quale non sarebbe concepibile una vendita all'incanto, il creditore infatti potrebbe trattenere ciò che ha ricevuto, salva l'azione revocatoria a favore degli altri creditori, ricorrendone i presupposti

La costituzione del pegno può avvenire ad opera del debitore, ma anche di un terzo e si perfeziona con la effettiva consegna della cosa o del documento che ne dà l'esclusiva disponibilità

La cosa o il documento possono essere consegnati o allo stesso creditore o ad un terzo designato di comune accordo, ovvero posti nella custodia comune del creditore e del costituente, in modo che quest'ultimo sia nell'impossibilità di disporne, senza la cooperazione del primo

Il pegno

La forma scritta, con data certa, quando il credito garantito supera la somma di 2,58 Euro è prescritta *ad substantiam*. La sua mancanza fa venire meno la prelazione per l'intero credito garantito, ma non incide sul rapporto tra le parti, essendo tale forma una condizione di opponibilità della garanzia pignoratizia ai creditori chirografari al momento dell'esecuzione

La fideiussione

E' il contratto mediante il quale il fideiussore, obbligandosi personalmente verso il creditore, garantisce l'adempimento di un'obbligazione altrui

Trattasi di una garanzia personale, perché il creditore può soddisfarsi sul patrimonio di una persona diversa dal debitore, senza dal luogo ad alcun diritto reale, ma riguardando l'intero patrimonio del fideiussore ai sensi dell'art. 2740 cod. civ.

La fideiussione non attribuisce nessun diritto di seguito; la garanzia sussiste nella misura in cui il patrimonio del fideiussore consente al creditore di soddisfarsi

Il **rapporto di** fideiussione è un rapporto bilaterale tra creditore e fideiussore, è preceduto da un accordo tra debitore fideiussore e creditore, accordo che può anche mancare, potendo la fideiussione essere assunta anche se il debitore non ne ha conoscenza

L fideiussione ha garanzia accessoria in quanto sussiste in relazione all'esistenza dell'obbligazione principale

La fideiussione quindi non potrà mai eccedere ciò che è dovuto dal debitore, non può essere prestata a condizioni più onerose, non è valida se non è valida l'obbligazione principale

La fideiussione

La volontà di prestarla deve essere espressa e non può esser desunta da fatti concludenti

Il fideiussore che ha pagato il debito è surrogato nei diritti che il creditore aveva contro il debitore, potendo valersi contro il debitore di tutti i mezzi di garanzia che erano a disposizione del creditore iniziale

Il fideiussore ha anche a disposizione l'azione di regresso, che è un'azione specifica contro il debitore, con la quale può farsi rimborsare tutto ciò che abbia pagato per il debitore principale

Le informazioni e le investigazioni finanziarie pre e post vendita

Le informazioni

attraverso un'efficace attività di prevenzione spesso l'insoluto si può evitare
Ogni azienda dovrebbe avere la propria credit policy che si concretizza attraverso strumenti giuridici, contrattuali (come abbiamo visto in precedenza) commerciali e peritali

Chiaramente come abbiamo già avuto modo di osservare questo insieme di strumenti sono considerati dai commerciali, come possibili impedimenti alla loro azione di vendita

In realtà essi sono il presupposto per uno sviluppo equilibrato delle vendite, quando per equilibrato si intende il giusto riscontro monetario alla fase di vendita e quindi di ricavo

Come si dice spesso in questi casi l'importante che la vendita non si traduca in "omaggio"

Le informazioni

Chi si occupa di recupero crediti spesso è costretto a rilevare che l'insoluto si sarebbe potuto evitare se si fossero assunte informazioni sull'affidabilità del cliente

Troppo spesso l'imprenditore si limita a prendere informazioni di base sui pregiudizievoli ovvero sui giudizi che possono dare strumenti quali Lince, ecc.

Questo purtroppo non basta, in quanto tutti noi sappiamo come si può operare nel bilancio al fine di renderlo meno crudo eseguendo operazioni utili a fare una foto al 31/12 per poi stornarle all'1/1 e così via

Inoltre le informazioni di questo tipo sono statiche e storiche e non rappresentano la foto dell'azienda al momento della concessione di credito

Quasi mai si prende in considerazione il monitoraggio dei clienti già acquisiti, che invece è statisticamente provato che sono quelli che provocano i problemi maggiori

Consideriamo che anche chi istituzionalmente si occupa di credito (banche, società di leasing, ecc.) spesso quando si tratta di importi piccoli, per ragioni di economicità, si limita a prendere informazioni superficiali

Le informazioni

Consideriamo inoltre che, l'usanza di chiedere informazioni all'istituto di credito del cliente, cercando di capire le condizioni di salute della sua condizione economico-finanziaria, è altamente inaffidabile in quanto soltanto in casi disperati la banca fornirà informazioni negative

Del resto non può essere che così, visto che una banca che ha un cliente in sofferenza farà di tutto per garantirgli la continuità aziendale agendo affinché non vengano sospese le forniture cercando di evitare di mettere maggiormente in difficoltà il proprio cliente auto procurandosi un danno

Le domande rivelatrici

In ultima analisi, il fornitore dovrebbe rispondere periodicamente ad alcune domande che potrebbero porlo in una condizione di minore rischio nei confronti del proprio cliente al momento di concedergli un credito di fornitura:

L'azienda:

esiste ed è regolarmente iscritta alla Camera di Commercio? Se si tratta di un vecchio cliente, siamo ancora certi che non abbia cambiato sede, telefoni, assetti societari?

Nomi e cognomi:

Chi sono gli esponenti e i soci? Quali i loro interessi in altre aziende e le loro precedenti esperienze? Si è verificato se un esponente o un socio gestiva in passato una società dall'andamento negativo? C'è stato un cambio improvviso e sospetto dell'amministratore e/o dei soci?

Le domande rivelatrici

Dimensioni e patrimonio:

si è analizzato la natura giuridica, il capitale sociale, il fatturato, il numero dei dipendenti e delle sedi?

L'azienda è sufficientemente patrimonializzata?

Ha capacità di autofinanziarsi?

Se l'azienda nel corso di un breve periodo di tempo ha trasferito la sede principale più volte e ha aperto e chiuso unità locali, è in ristrutturazione o è in difficoltà e sfugge ai creditori?

La lettura del bilancio consente di verificare l'ammontare del patrimonio immobiliare e finanziario della società, nonché la capacità dell'azienda di generare adeguate risposte finanziarie da destinare all'autofinanziamento (cash flow)

Le domande rivelatrici

La sua storia:

Com'è stato l'andamento di fatturato, del risultato d'esercizio, dei principali indici di bilancio negli ultimi 3 anni?

I soci e gli esponenti sono cambiati? Quante volte? Se la gestione dell'attività è passata di mano in mano più volte è politica societaria oppure l'avvicinarsi di personaggi diversi è sinonimo di crisi?

Collegamento con altre aziende:

L'azienda lavora in modo indipendente? E' collegata ad altre attività? Fa parte integrante di un gruppo societario? Se una delle aziende è in difficoltà. Come si ripercuote la situazione di crisi sulla collegata di nostro interesse?

Le domande rivelatrici

Modalità di pagamento:

Come paga questa azienda? Con quali modalità e tempistiche paga fornitori e banche? Con quali tempistiche incassa dai clienti?

Settore in cui opera:

Dove lavora? Sono state controllate le caratteristiche, l'andamento, la rischiosità del settore e la zona geografica in cui opera l'azienda? Come abbiamo visto in precedenza, esistono diversi dati circa la rischiosità di una data zona geografica

Le domande rivelatrici

Prospettive future:

Domani il cliente sarà ancora in grado di pagare (continuità aziendale)? Qual è quindi l'affidabilità dell'azienda nel tempo, ossia che sia ancora in grado, nel futuro, di rispettare gli impegni finanziari assunti nei confronti dei fornitori?

Il massimale di fido:

Fino a quale cifra ci si può esporre? Si è valutato il rischio commerciale dell'azienda per definire se, come e fino a che punto dare fiducia?

Perché in fondo dovremmo perdere l'acquisizione di un nuovo cliente ovvero non fornire più un cliente esistente che attraversa una momentanea crisi di liquidità quando basterebbe gestire una adeguata modalità di pagamento ed un accorto fido commerciale tutelandoci in questo modo nei confronti di una possibile insolvenza?

Le possibili risposte

Porsi le domande è ovviamente molto più semplice che fornire le adeguate risposte

A questo punto la domanda definitiva è:

dove reperire le informazioni necessarie a conoscere e tenere monitorati i suddetti indici di controllo?

La risposta più ovvia è quella che indica nelle fonti informative normalmente utilizzate dagli stessi istituti di informazione pagandone a caro prezzo i servizi
Infocamere

Ansa

Centrale dei bilanci

Centrale rischi

Catasto e conservatorie pubblici registri immobiliari

cancellerie civili dei tribunali

Bollettino aste immobiliari

Chi sono e cosa fanno

Infocamere

E' la società di informatica delle Camere di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato di tutta Italia

Raccoglie e distribuisce tutti i dati delle CCIAA attraverso un unico centro di elaborazione dati

La distribuzione dei dati avviene per via informatica

L'ANSA

E' una delle più grandi agenzie giornalistiche del mondo

E' una cooperativa alla quale sono associati la gran maggioranza dei quotidiani italiani

Per la raccolta delle notizie si avvale di propri uffici e di corrispondenti in Italia e nel mondo

Chi sono e cosa fanno

Centrale dei bilanci

Costituita nel 1983 su iniziativa della Banca d'Italia e dell'ABI

Costituisce un punto di riferimento fondamentale per l'analisi dei rapporti imprese-banche

Propone lo sviluppo dell'analisi finanziaria e delle situazioni economico-finanziarie delle società italiane, seguendone la relativa evoluzione. Nel proprio archivio raccoglie i bilanci riclassificati di oltre 50.000 imprese

Centrale rischi

Ve ne sono più d'una, la più importante è quella costituita presso la banca d'Italia, le altre sono private

Funzionano generalmente con il principio della reciprocità; vale a dire che banche e finanziarie aderenti conferiscono dati al sistema informatico alimentando in questo modo il data base contenente tutti i dati relativi ai pagamenti delle persone e delle imprese relativamente alle linee di credito a cui hanno accesso: prestiti, mutui, carte di credito e affidamenti di conto corrente

Chi sono e cosa fanno

Funzionano quindi a circuito chiuso relativamente alle banche e alle finanziarie aderenti senza accesso dall'esterno

Il sistema produce a richiesta un credit report che permette di conoscere la storia del credito di un individuo o di un'impresa; è per esempio possibile sapere se ha chiesto finanziamenti, quanti ne ha chiesti e quanti effettivamente accesi. Se è stato in grado di pagare e con quale regolarità, ecc.

I dati possono essere consultati soltanto dagli enti finanziatori aderenti e per finalità di valutazione del rischio di credito nel caso in cui venga richiesto un finanziamento o per monitoraggio di un rapporto di credito esistente

Il ruolo quindi di questa istituzione pubblica o privata che sia è quello di fornire all'ente erogatore di un finanziamento un quadro storico oggettivo circa la movimentazione creditizia del richiedente

Chi sono e cosa fanno

Dalla centrale rischi, non si viene mai cancellati. Esistiamo se esistono movimenti che ci riguardano in merito a quanto descritto ed essendo gli stessi dati cronologici relativi ad accadimenti contabili e non puramente anagrafici gli stessi non vengono mai cancellati

il convincimento quindi che da per aperta una posizione in caso di insolvenza e stornata nel caso di ritorno in bonis è pura fantasia legata alle tante leggende metropolitane che spesso nascono intorno ad argomenti come questi

Il catasto e le conservatorie

Sono sparse su tutto il territorio nazionale

Hanno in deposito registrati i destini degli immobili

Attraverso la consultazione dei loro registri è possibile conoscerne l'intera storia a partire dall'acquisto iniziale del primo proprietario fino all'ultimo movimento fatto prima del giorno di consultazione

Chi sono e cosa fanno

Cancellerie civili dei tribunali

Presso di esse è possibile informarsi se su un soggetto pende un decreto ingiuntivo e se questo è esecutivo. Non "sarebbe" invece possibile avere informazioni su eventuali esecuzioni forzate in corso, fin tanto, almeno, che non viene fissata la data nella quale tenere l'asta di vendita

Gli atti delle istanze di fallimento sono invece riservati fino al momento della definitiva sentenza di dichiarazione di fallimento; informazione peraltro reperibile a quel punto anche presso le camere di commercio

L'outsourcing informativo

Le slide precedenti relative alle possibili fonti di informazione hanno lo scopo di fare una panoramica per meglio comprendere le possibilità e gli strumenti "pubblici" maggiormente utilizzati in ambito professionale per il reperimento delle informazioni

E' chiaro però che normalmente il giusto interlocutore di una finanziaria o di un'impresa commerciale è nella stragrande maggioranza dei casi un'istituto di informazioni commerciali o di investigazioni finanziarie

Essi forniscono un prodotto finito professionalmente elaborato e il più delle volte affidabile

Ovviamente l'affidabilità dell'istituto o agenzia è dato dalla sua storia e autorevolezza conquistati sul mercato nel tempo e attraverso la propria attività riconosciuta. Purtroppo sono una moltitudine e variamente collocati sul territorio

Alcuni sono a carattere nazionale o sopranazionale mentre molti altri sono locali

L'outsourcing informativo

Quindi scegliere il partner giusto, non cosa così semplice soprattutto se si pensa di potere effettuare la scelta basandosi soltanto sulla presentazione commerciale fatta di brochure, sito internet, ecc

Attenzione però in quanto le agenzie che si occupano di informazioni commerciali devono essere munite di apposita licenza (rilasciata dal comune senza particolari formalità) mentre le agenzie investigative devono avere una licenza rilasciata dalla prefettura con maggiore difficoltà rispetto alle precedenti, dovendo dimostrare di possedere specifiche capacità professionali e una lunga esperienza nel settore

Sono anch'esse sottoposte alla vigilanza dell'autorità di polizia e hanno l'obbligo di registrare il tipo di incarico che devono eseguire, nonché il nominativo e documento del committente

La mancanza di questi requisiti ovviamente deve mettere in allarme il potenziale cliente, il quale dovrebbe in questo caso tenersi alla larga dall'abusivo

L'outsourcing informativo

Per l'accesso alle informazioni commerciali normalmente le agenzie si avvalgono di connessioni "on line" ovvero di CD-ROM o della modalità mista

Per le investigazioni finanziarie è prevista la fornitura "off line" in differita attraverso FAX, E-mail, ovvero raccomandata a/r

Molto spesso le informazioni sono vendute sotto forma di abbonamenti a pacchetto

Purtroppo le società più accreditate spesso accettano soltanto clienti istituzionali quali Banche, assicurazioni, grandi gruppi industriali, studi legali e società di recupero crediti

Questo è dovuto all'elevato costo di gestione che dovrebbero sopportare concedendo i propri servizi ad una moltitudine di piccoli clienti spesso poco strutturati per questo tipo di rapporto professionale

L'outsourcing informativo

A questa restrizione naturale del sistema commerciale delle agenzie di informazione e investigazione, sopperiscono realtà che sono specializzata nella vendita "al dettaglio" delle informazioni precedentemente acquistate all'ingrosso dagli istituti più grandi

E' ovvio che il servizio è di qualità inferiore e soggetto a tempi di esecuzione maggiori ma d'altro canto il costo sarà anche adeguato al livello del servizio stesso e quindi affrontabile anche da soggetti con minori capacità finanziarie

L'outsourcing informativo

Le informazioni possono essere distinte in due grandi famiglie:

Informazioni commerciali:

Oggettive:

o da banca dati. Sono quelle che risultano da uffici o documenti ufficiali, le conclusioni che si possono trarre da queste informazioni sono a cura dello stesso utente con un semplice collegamento ad internet contestualizzate in modo da ampliare la panoramica sul soggetto indagato. Le conclusioni che si possono trarre da queste informazioni, sono in parte a cura dell'utente in quanto le stesse sono completate da un giudizio dell'ente erogante

L'outsourcing informativo

Investigazioni finanziarie:

sono informazioni che partono da dati oggettivi e poi, attraverso un'indagine sul posto, svolta appunto da soggetti autorizzati con specifica licenza, arrivano a produrre un report investigativo in cui vengono messi in risalto gli aspetti delle abitudini economiche dell'indagato, che non risultano dai dati ufficiali.

A loro volta si suddividono in:

Investigazioni pre vendita

finalizzate all'instaurazione di un rapporto commerciale, evidentemente particolarmente importante sotto l'aspetto del rischio in relazione alle poste in gioco

Investigazioni finalizzate al recupero crediti

Rivolte all'individuazione del debitore resosi irreperibile e di suoi beni patrimoniali aggredibili. In sostanza per determinare la convenienza o meno a iniziare o proseguire un'azione legale contro il suddetto

Commentiamo

In ogni caso non è possibile eliminare totalmente gli insoluti attraverso l'informazione commerciale

anche se eseguita sistematicamente si può comunque incappare nel problema

Anche in considerazione del fatto che i costi potrebbero rivelarsi proibitivi soprattutto in presenza di clientela con fatturati unitari di piccola entità

In relazione alla tempestività della risposta che il cliente richiede in ragione di una sua richiesta di fornitura rende molto spesso inutilizzabile la pratica della ricerca sistematica

Inoltre se analizzassimo l'attendibilità delle sole informazioni presenti nelle banche dati accessibili a tutti "on demand", troveremmo che molto spesso non sono rivelatrici del vero stato di salute di un soggetto

ed infine ma non per ultimo, dobbiamo rassegnarci al fatto che sul mercato esistono dei veri e propri professionisti dell'insoluto, i quali programmano la loro attività economico-finanziaria servendosi di questa pratica come mezzo di finanziamento indebito, ma in ogni caso potenzialmente a costo zero; escludendo da questi i truffatori in quanto parleremmo di tutt'altro problema

La gestione dei crediti commerciali

Il Credit Manager

La gestione dei crediti è l'oggetto dell'attività del credit manager (in genere abbreviato in CM)

La qualifica è normalmente riconosciuta in azienda al dirigente responsabile dell'attuazione della politica di credito commerciale stabilita dalla società nella quale opera

Analoga qualifica può essere riconosciuta ad un professionista esterno al quale una o più aziende affidano in modo integrale e continuativo la gestione responsabile dei propri crediti commerciali

Il Credit Manager

La responsabilità del credito commerciale comporta valutazioni e decisioni, armonicamente interconnesse, di natura commerciale, amministrativa giuridica e fiscale, attuate con criteri di professionalità specifica, nell'ambito degli obiettivi generali dell'impresa

La molteplicità dei contenuti professionali e la complessità delle tipologie decisionali, implicano la dipendenza funzionale e gerarchica dei CM dalla figura aziendale i cui poteri compendiano le aree sopra citate

Nelle grandi aziende, di norma, tale figura è identificata nel Direttore Generale
Nelle aziende più piccole e quindi meno strutturate, la funzione di CM viene spesso cumulata con altre dell'area amministrativa

Le competenze del CM

Quali competenze deve possedere il CM?

Secondo l'associazione Credit Manager Italia il CM deve essere in possesso di una solida preparazione teorico pratica in tecnica commerciale, amministrativa e analisi finanziaria

Disporre di adeguate conoscenze sul sistema bancario, il diritto privato, le assicurazioni, il factoring, le normative giuridiche e valutarie del commercio internazionale e nelle aziende che esportano deve avere una solida preparazione per quanto riguarda la conoscenza delle lingue estere

Deve conoscere a fondo la struttura, i prodotti e le caratteristiche dei mercati di sbocco diretti e indiretti della propria azienda ed è ovviamente aggiornato sui più moderni strumenti di gestione

Le funzioni del CM

La prevenzione del rischio:

Consistente nell'insieme di azioni che mirano a preconstituire le condizioni idonee assicurare il migliore impiego delle risorse investite nei crediti commerciali e il loro più veloce e sicuro turn-over

In particolare con le altre funzioni coinvolte definisce e aggiorna:

Le condizioni di pagamento e sconto applicabili alla cliente

Autorizza o propone, l'acquisizione di contratti di vendita a condizioni e rischi elevati

Assegna, modifica e revoca le linee di credito alla cliente, nell'ambito delle deleghe ricevute e dell'obiettivo di esposizione globale

Collabora alla selezione e scelta periodica dei più idonei canali e strumenti di incasso

Collabora alla formazione tecnica degli addetti alla vendita

Le funzioni del CM

Il controllo:

Il CM periodicamente analizza e valuta la situazione creditoria globale della società, l'applicazione ed esecuzione degli accordi commerciali con i clienti e il rispetto delle norme procedurali interne

Rileva le non conformità di processo

Le funzioni del CM

Il recupero crediti:

Attua e coordina tutte le operazioni di recupero crediti

Autorizza accordi e transazioni, piani di pagamento, accettazioni di garanzia, ecc

Decide la fase di trasferimento a crediti di dubbio realizzo e collabora strettamente con il servizio legale nella gestione dei contenziosi e delle procedure giudiziarie

Propone il passaggio a perdita dei crediti inesigibili e la cessione dei crediti

Propone e dispone la stipulazione di contratti di factoring e di assicurazione dei crediti

Dispone l'addebito di interessi in relazione ai ritardi di pagamento

Propone e dispone il blocco delle forniture e dei contratti per i clienti in situazione pericolosa

Le funzioni del CM

Reporting:

Il **CM** progetta un sistema organico di informazioni significative sull'andamento della gestione del credito commerciale che diffonde periodicamente alle funzioni aziendali interessate, con il fine di analizzare gli scostamenti e proporre/disporre le azioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi

Le relazioni del CM

Il **credit** manager occupa una posizione nodale e di crocevia tra diverse funzioni e tra l'azienda e molte tipologie di interlocutori esterni quali:

Agenti, legali esterni, giudici, curatori, commissari giudiziali, società di informazioni commerciali, enti di investigazione, istituti di credito, assicurazioni, società di factoring, enti di recupero credito, vari consulenti esterni, software house, ecc.

L'utilità della gestione del credito

A questo dobbiamo chiederci perché investire in un credit manager

Del resto nel passato anche prossimo si è sempre fatto senza

In fondo non sarebbe sufficiente continuare a fare qualche telefonata di sollecito ai clienti non puntuali nei pagamenti?

Utilizzando magari una volonterosa impiegata della contabilità spesso poco motivata e ancora più spesso poco avvezza alle tecniche comunicative necessarie

L'utilità della gestione del credito

Quindi la domanda rimane: perché impiegare risorse economiche ed energie aziendali per gestire i crediti?

La tabella sottostante può fornire sicuramente una valida risposta ed un valido motivo a sostegno di quanto affermato

Fatturato	1.000.000,00
Costo del venduto	900.000,00
Margine	100.000,00
Perdita crediti	10.000,00
Perdita crediti su fatturato	1%
Fatturato aggiuntivo per recupero crediti	100.000,00
Mesi di fatturato aggiuntivo	1,2
Giorni di fatturato aggiuntivo	36,00

Ogni altro commento risulta essere superfluo

Il fido commerciale

Come abbiamo già visto nelle lezioni precedenti il rischio di credito è attenuabile attraverso la gestione del fido commerciale

La prassi del fido nasce dal fatto che gli strumenti di credit scoring ovviamente efficaci ed affidabili, non sono alla portata delle piccole e delle medie aziende in quanto hanno dei costi proibitivi di acquisizione e gestione

Come si fa quindi a determinare il fido commerciale senza andare a naso?

Diamo innanzitutto una definizione adeguata allo strumento:

esso è inteso come il massimo livello di rischio che l'azienda è disposta ad assumere nei confronti di ciascun cliente in dipendenza di forniture con pagamento dilazionato

Il suo obiettivo è quello di limitare e diversificare il rischio tramite la selezione della clientela; oltre ovviamente a quello di ottimizzare l'investimento in crediti

Il fido commerciale

Conoscenza del cliente (è la prima fornitura o è un cliente già conosciuto?)

Anzianità dei rapporti commerciali (se già cliente come ha pagato in passato?)

Esito delle informazioni commerciali e bancarie (cosa dicono di lui? Che bilanci presenta? Che reputazione ha?)

Volume delle vendite previste al cliente (quanto si prevede che acquisti? Che volume d'affari farà smuovere?)

Condizioni di pagamento (le standard o richiede cose particolari?)

Attraverso le informazioni elencate si può procedere e determinare se concedere o no il fido e in quale entità

Il fido commerciale

Fido necessario:

o fido operativo. Deriva essenzialmente dal rapporto tra acquisti previsti e tempi di pagamento concordati

Calcolato con la seguente formula: **Fatturato x Dilazione / 360 gg**

Fido commerciale:

o di fornitura. Rappresenta quel fido effettivamente concesso al cliente dopo averlo valutato, tenendo conto del fido necessario. Non è detto che coincida col fido necessario, potrebbe essere inferiore o superiore.

In ogni caso è di fondamentale importanza che il cliente conosca il proprio limite di fido

Il fido commerciale

Il fido ovviamente non deve essere considerato in modo statico

Infatti il monitoraggio del cliente deve essere continuo

Un cliente da nuovo passa a conosciuto come un cliente conosciuto potrebbe non acquistare più per un certo periodo di tempo, ecc.

Tutte queste situazioni devono modificare la valutazione del cliente e di conseguenza anche l'ammontare del fido concesso

Si consideri che non esiste niente di più negativo di:

non rispettare i limiti di fido una volta concesso

non comunicare la sua variazione

Il fido commerciale

E' chiaro che a questo punto sorge spontanea una domanda:

Cosa fare quando un ordine è fuori fido?

La risposta è semplice:

Non processare l'ordine o in alternativa:

Chiedere garanzie

Anticipare il pagamento di fatture già emesse

Un pagamento anticipato a bonifico, assegno o contanti

Concludendo

Come abbiamo potuto vedere dalle slide precedenti, le attività attinenti il credito non possono essere lasciate in gestione agli addetti alle vendite o peggio ancora alla rete vendita

Le condizioni di pagamento, unitamente ad una corretta gestione del fido commerciale, garantiscono non solo il raggiungimento degli obiettivi commerciali ma anche una corretta gestione finanziaria degli obiettivi stessi in coerenza con le politiche aziendali stabilite dalla direzione

Il recupero crediti tradizionale

Aspetti del recupero crediti giudiziale

Nell'antichità non pagare un credito era considerato un grave delitto punibile in certi casi anche con la morte

Esisteva anche la schiavitù contratta per non avere pagato un debito

Purtroppo oggi non pagare i propri debiti è entrato a far parte della pratica comune di molti individui

Immaginiamoci quindi se esistessero ancora le leggi antiche ...

Parleremo quindi a partire da questo momento di quello che possiamo definire il recupero crediti tradizionalmente utilizzato per rientrare in possesso delle somme dovute: il recupero crediti giudiziale

Partiamo quindi dagli aspetti che riguardano i costi, i tempi e l'efficacia del recupero giudiziale

per terminare con gli aspetti penali dell'insolvenza per rendere maggiormente riconoscibile una truffa qualora la si subisse

Aspetti del recupero crediti giudiziale

Partiamo col dire che il fai da tè non è sempre la migliore scelta nel caso in cui si decida di adire le vie legali per recuperare un credito

In questo caso è sempre buona cosa scegliersi un buon legale specializzato nella materia ed affidarsi alle sue procedure sicuramente collaudate e rivolte insieme alla sua consulenza specifica ad ottenere per il cliente il migliore rapporto costi benefici in rapporto allo stock di credito a lui affidato per il recupero

I costi

L'analisi dei costi del processo civile è sempre difficile da effettuare ex ante in quanto si incorre in una estrema variabilità di situazione da tali da rendere quasi impossibile predirne l'ammontare

L'assistenza di un avvocato, ad esempio sarà pagata discrezionalmente: sulla base di tariffe nazionali che peraltro prevedono dei minimi e dei massimi entro i quali il professionista a sua discrezione può determinare l'importo finale **sulla base del tempo** impiegato analizzando il tempo che ha impiegato per gestire la controversia

Un costo è in ogni caso sicuramente certo ed è quello riguardante il contributo per l'utilizzo delle strutture della giustizia

Avremo quindi una franchigia fino ad un importo (del contenzioso) pari a 1033 Euro

per passare ad un costo minimo di 62 Euro per gli importi superiori fino a 5165 Euro fino ad un massimo di 930 Euro per le cause di valore superiore ai 516.457 Euro

Con l'introduzione del contributo unificato sono scomparse molte marche da bollo, rimanendo invariati i costi di notifica e di registrazione

L'efficacia delle azioni legali massive

Uno studio del 1999 condotto da Maurizio Dell'occhio (Direttore della SDA Bocconi), ha rilevato che su 500 pratiche passate al legale da 50 aziende diverse, il 70% si è rivelato irrecuperabile

Analizzando le 500 pratiche, si è potuto osservare che l'incaglio era già rilevabile al momento della concessione del credito

Concludendo possiamo inoltre affermare che i tempi del giudizio civile in Italia sono, come tutti ben sanno, quantomeno proibitivi

La lentezza è dell'intero apparato che sconta una ormai cronica carenza di personale amministrativo e giudicante

Questo aspetto non fa che spostare l'ago della bilancia in termini di convenienza verso il recupero stragiudiziale che ha sicuramente il merito di muoversi con i tempi dell'economia e non con quelli della giustizia

Gli aspetti penali dell'insolvenza

Il ricorso ad un procedimento penale per recuperare i propri crediti permette di ottenere tempi più rapidi per la sentenza e in prima istanza funge da maggiore deterrente per le resistenze del debitore

Chiaramente i casi in cui l'azione penale può risultare efficace in qualità di deterrente, si limita ai casi di reato semplice dove appunto si procede per querela di parte

Infatti in presenza di aggravanti, le pene oltre che elevarsi considerevolmente, è previsto che si proceda d'ufficio

Questo fa sì che si debba valutare attentamente sé e quando sia conveniente evidenziare tutte le eventuali aggravanti nella querela, poiché si rischia di vedersi sfuggire di mano un notevole strumento di pressione psicologica sul debitore, in quanto questi, se comprovate le accuse, sarebbe, comunque, destinato a scontare la pena sia che paghi

In ultimo è bene segnalare che l'azione penale, formalmente obbligatoria, nella prassi è divenuta discrezionale

Di fatto le Procure della Repubblica esercitano una cernita dei reati loro denunciati avvalendosi, per molti di essi, degli istituti dell'archiviazione o della prescrizione:

Gli aspetti penali dell'insolvenza

Con l'archiviazione il Procuratore della Repubblica chiede la dichiarazione in tal senso al Giudice delle Indagini Preliminari, il quali vi provvede con i più svariati artifici giuridici, al fine di sfoltire i ruoli

La prescrizione, invece, opera di diritto, col semplice passare del tempo. In altri termini l'istruttoria di taluni reati viene deliberatamente disattesa per giungere in tal modo all'estinzione del reato stesso con la semplice inerzia dell'organo preposto alle indagini

Purtroppo tutto questo è il frutto del carico di lavoro che le Procure sono costrette a sostenere, tale da rendere impossibile il far giungere a giudizio tutti i presunti illeciti sottoposti ai vari uffici

Vediamo di seguito quali possono essere le ipotesi di reato connesse in qualche modo con l'insolvenza

La truffa

Il reato è caratterizzato dagli "artifici" e "raggiri" messi in atto per carpire fraudolentemente il consenso della vittima

Un esempio classico di cui cade vittima l'imprenditore commerciale, è quello del debitore che, spacciatosi per grosso commerciante prospettando anche buoni affari futuri, ottiene un pagamento dilazionato, ma lascia protestare gli effetti emessi

Indagando si accerta che in realtà le proprie dichiarazioni erano mendaci e che il soggetto millantava una posizione inesistente.

Inoltre analizzando il percorso commerciale della merce acquistata si dimostra che è stata rivenduta a prezzi modesti (sottocosto) chiudendo l'esercizio commerciale (ammesso che sia mai esistito)

Mancata esecuzione dolosa di un provvedimento del giudice

Il reato matura quando il debitore disattende dolosamente un provvedimento del giudice civile teso ad assicurare al creditore il soddisfacimento dei propri diritti

Si pensi ad esempio a colui nei confronti del quale sia stato emesso un decreto ingiuntivo ne renda difficoltosa la notifica e comunque, avendo asportato, da dove si trovavano, i suoi beni, si sottragga dolosamente all'esecuzione del giudice

L'appropriazione indebita

E' il reato che punisce il possessore di cosa mobile non propria, il quale, comportandosi da padrone se ne appropria, appunto, indebitamente (a differenza dal furto dove l'autore, prima del reato, manca del possesso del mobile che ruba)

Si incorre in questo reato ad esempio, quando acquistando un bene con la clausola di riserva di proprietà, lo si aliena prima di avere saldato l'ultima rata

Si ricordi anche la fattispecie di un bene in leasing che ci si rifiuta di riconsegnare non ostante la propria morosità

L'insolvenza fraudolenta

La norma è volta a tutelare la buona fede contrattuale contro un particolare tipo di frode, diverso dalla truffa vera e propria, in quanto qui l'inganno è meno grave, essendo sufficiente una dissimulazione del proprio stato di insolvenza

Il caso classico è il tipico "scrocco" al ristorante: ordinare un pasto sapendo di non poterlo pagare; oppure acquistare beni per i quali si sa già in partenza di non poterne pagare il prezzo

L'insolvenza è l'impotenza a pagare, che deve sussistere nel momento in cui è contratta l'obbligazione

Nella dissimulazione vi rientra la menzogna, la reticenza e anche il semplice silenzio, ad esempio sul fatto di essere pluri protestato. Sempre che tali fatti, non possano raffigurare gli estremi degli artifici e raggiri costitutivi della truffa

Il recupero crediti giudiziale

Il recupero crediti giudiziale

Nella fase giudiziale è fondamentale la qualità dei dati inseriti durante lo screening dei crediti e il rating assegnato agli stessi, oltre alle informazioni che si sono eventualmente aggiunte durante il periodo di gestione stragiudiziale che, come si è detto, è un momento importante anche la raccolta di nuove notizie sui debitori

L'attività giudiziale è finalizzata all'esecuzione e dunque per proseguire è necessario disporre di informazioni certe con riguardo alle effettive possibilità di recupero - salvo che non si sia deciso di procedere comunque (obiettivi indiretti: fiscalità, reputazione, compliance) - oltre che di un titolo esecutivo

I titoli esecutivi secondo la legge sono:

Il decreto ingiuntivo (una volta divenuto esecutivo)

La cambiale

L'assegno

La sentenza

Il recupero crediti giudiziale

Il decreto ingiuntivo

È un provvedimento che viene emesso all'esito di una fase definita monitoria. Essenzialmente si può definire come l'ordine dato dal giudice al debitore di adempiere l'obbligazione assunta entro un determinato periodo di tempo. Trascorso tale termine, qualora detto provvedimento non venga opposto dal debitore ingiunto, il decreto diventa esecutivo e si può procedere alle azioni esecutive a tutela del credito.

Il decreto ingiuntivo è disciplinato dagli articoli 644 e ss del c.p.c. e richiede, per la sua emissione, la sussistenza di specifiche condizioni ivi esattamente indicate.

La cambiale

Dal punto di vista giuridico, la cambiale è un titolo di credito all'ordine; esso attribuisce al legittimo possessore della cambiale stessa, il diritto incondizionato a farsi pagare un somma determinata entro una scadenza indicata.

Il recupero crediti giudiziale

L'assegno bancario

E' un titolo di credito contenente l'ordine incondizionato che il traente (cioè, colui che un conto corrente presso una banca) rivolge al trattario (cioè la banca) perché paghi ad un terzo, o se stesso

La sentenza

è un provvedimento del giudice che conclude una fase processuale, sia in materia civile, definendo una controversia, sia in materia penale formulando sentenza di assoluzione o condanna

Il recupero crediti giudiziale

In questa fase, tanto più si avranno titoli esecutivi disponibili senza ricorrere al decreto ingiuntivo, tanto più l'attività di recupero sarà potenzialmente "economica" e rapida

E' per questo che l'attività di recupero stragiudiziale si pone tra gli obiettivi anche quello di procurarsi dei titoli esecutivi, ove non dovesse riuscire nell'obiettivo primario (l'incasso)

L'esecuzione e le relative strategie devono essere chiare sin dall'inizio della fase stragiudiziale e dipenderanno ancora una volta dalla precisione dello screening dei crediti

Le strategie di recupero giudiziale possono essere molto diverse a seconda che si debba agire nei confronti di una persona giuridica o di una persona fisica

Il recupero crediti giudiziale

Persone giuridiche

La prima attività di screening da compiere è la lettura e l'analisi dei dati relativi allo screening del credito

L'analisi dei dati deve essere fatta rapidamente e se ci sono beni utilmente aggredibili deve essere dato immediato impulso all'iniziativa giudiziale più opportuna che sottragga i beni individuati al debitore

Ciò potrà avvenire con un semplice pignoramento, l'iscrizione di un'ipoteca giudiziale o la trascrizione di un sequestro

Nel caso in cui no si siano individuate utilità da assoggettare alle azioni citate, si potrà valutare anche l'ipotesi dell'istanza di fallimento, ovviamente avendo preventivamente verificato quali siano i presupposti minimi richiesti dal tribunale competente

Nel caso di società di persone, oltre alle iniziative nei confronti della società che, al di là della più difficile reperibilità dei dati di bilancio, sono identiche a quelle per le società di capitali, si dovranno contestualmente verificare le possibili azioni nei confronti dei soci illimitatamente responsabili

questi potranno essere a loro volta titolari di proprietà immobiliari o titolari di quote o di cariche in altre società e potranno quindi essere destinatari di pignoramenti di quote, emolumenti o crediti vantati a diverso titolo nei confronti di esse

Il recupero crediti giudiziale

Persone fisiche

Per quanto riguarda questa categoria, rispetto alle persone giuridiche, sarà più semplice reperire le caratteristiche utili al recupero del credito

in questo caso infatti sarà sufficiente accertare se siano o meno titolari di un reddito disponibile e se siano o meno intestatari di beni immobili

E' dunque importante scegliere una buona agenzia di investigazioni che verifichi velocemente e con precisione queste caratteristiche

Ovviamente anche in questo caso, sin dal momento dell'apertura del rapporto la struttura interna, come già più volte evidenziato, deve raccogliere corrette ed esaurienti informazioni possibilmente verificandole circa la loro attendibilità

Il recupero crediti giudiziale

La scelta del legale esterno

Anche in questo caso la scelta deve essere fatta coerentemente con la strategia aziendale

La competenza professionale dell'avvocato, in senso stretto, rimane il presupposto indispensabile ma non più sufficiente

Diverse sono infatti le caratteristiche che dovranno essere ricercate e verificate per procedere alla scelta dei legali ai quali affidare le attività giudiziali di recupero crediti

In sintesi un legale deve avere le seguenti caratteristiche:

Competente

Strutturato

Tecnologicamente avanzato

Capillare presenza sul territorio

Coinvolto nei processi di recupero crediti

Disponibile ad assumere le vesti dell'outsourcer

Partecipe dei risultati

Il recupero crediti giudiziale

Competente

Il legale che segue il recupero crediti deve avere come priorità della propria attività e dunque della propria formazione questo settore e dovrà dunque concentrare i propri sforzi sulla continua crescita propria e della struttura

Strutturato

La struttura dovrà essere adeguata per numero di risorse, attrezzature e competenze alle esigenze dell'attività da svolgere

Il numero dei crediti da affidare, i tempi di evasione attesi, la reportistica desiderata dovranno avere una adeguata e verificata struttura se non si vorrà incorrere in spiacevoli sorprese

Tecnologicamente avanzato

Una forte base tecnologica sarà l'elemento che consentirà innanzitutto la fluidità del percorso di recupero ma anche lo scambio di informazioni e un aggiornamento costante

Tutti i dati dovranno essere inseriti e gestiti attraverso appositi software che agevolino e velocizzino tutte le procedure di gestione, recupero, comunicazione e reporting

Il recupero crediti giudiziale

Capillare presenza sul territorio

Il recupero crediti per sua natura obbliga all'utilizzo di uffici giudiziari sparsi su tutto il territorio nazionale e se si parla di consumatori questa caratteristica è ancora più marcata

Il legale dovrà quindi direttamente o indirettamente (per il tramite di corrispondenti) garantire la presenza sul territorio interessato dall'attività di recupero

Coinvolto nei processi di recupero crediti

L'attività di recupero crediti impone una strategia condivisa unitamente alla gestione dell'intero processo dove tutti gli attori sono compartecipi dei vari step. Anche il legale quindi deve fare parte della squadra al pari di tutti i soggetti aziendali coinvolti condividendo con essi tutte le fasi attraverso il proprio diretto contributo unitamente a quello dei propri collaboratori

Il recupero crediti giudiziale

Partecipe dei risultati

Non significa soltanto partecipare al tornaconto economico dell'attività di recupero (peraltro scontato); in altri termini il legale deve sentirsi coinvolto nelle scelte strategiche che il cliente ha effettuato. In questo caso il peggiore atteggiamento sarebbe quello di trincerarsi dietro il concetto di "obbligazione di mezzi" e non di risultato

Disponibile ad assumere le vesti dell'outsourcer

L'outsourcing della funzione di recupero crediti è sostanzialmente l'insieme di tutte le caratteristiche sopra delineate

In buona sostanza vuol dire che il legale è disposto ad assumersi la responsabilità e l'organizzazione (anche con qualche autonomia) di una parte importante del processo di recupero crediti, comportandosi come una funzione interna dell'azienda, esternalizzata soltanto per raggiungere (potenzialmente) il miglior coefficiente di efficacia/efficienza

Il decreto ingiuntivo

Natura giuridica e condizioni di ammissibilità

Il procedimento d'ingiunzione è un procedimento di natura sommaria che consente di pervenire rapidamente al conseguimento di un titolo esecutivo e, dunque, di poter celermente procedere in via esecutiva al recupero del credito vantato

Il procedimento d'ingiunzione, dunque, è caratterizzato da un accertamento sommario e provvisorio della pretesa creditoria, idoneo ad acquistare efficacia di giudicato solo in caso di mancata contestazione ovvero a sfociare in una fase a cognizione piena, laddove venga proposta opposizione

Infatti nella fase monitoria la parte debitrice è totalmente assente e l'esame delle sue ragioni è rinviato esclusivamente alla eventuale successiva fase, introdotta con la notificazione di un atto di citazione in opposizione, nella quale la pretesa del creditore viene nuovamente valutata dal Giudice nel rispetto del principio del contraddittorio

Questa seconda fase, disciplinata dalle norme del processo ordinario, si conclude con l'emissione di una sentenza

La fase monitoria

La fase monitoria

Inizia con il deposito del ricorso (e la contestuale iscrizione a ruolo), nel quale il creditore, spiega la propria domanda nei confronti della controparte indicandone sommariamente l'oggetto e fornendo la prova scritta sulla quale la stessa si fonda

Il ricorso deve presentare alcuni presupposti essenziali che vedremo nelle slide seguenti

Oggetto della domanda

può essere soltanto un'azione di condanna, finalizzato ad ottenere un importo in denaro, una quantità determinata di cose fungibili ovvero una cosa mobile determinata

La fase monitoria

Competenza

la giurisdizione e la competenza si determinano facendo riferimento alla situazione di fatto e di diritto esistente al momento del deposito del ricorso, indipendentemente dal momento dell'emissione ovvero della notificazione del decreto; è importante osservare che le domande si cumulano tra loro

Per quanto attiene alla possibilità di parcellizzare un credito agendo soltanto per una parte di esso esistono pareri discordanti, pur avendo avuto dalla cassazione una sentenza negativa

Per la competenza territoriale, (se non diversamente disposto per contratto tra le parti)

Ove il debitore sia una persona fisica, la competenza ricade sul giudice nella cui circoscrizione territoriale il convenuto abbia la residenza o il domicilio ovvero, in vis subsidiaria la dimora

Ove il debitore sia una persona giuridica, la competenza ricade sul giudice nella cui circoscrizione territoriale la medesima abbia la propria sede

La fase monitoria

Con riguardo ai diritti di obbligazione, è altresì competente il tribunale del luogo in cui l'obbligazione dedotta in giudizio si è formata e di quello nel quale la stessa deve essere adempiuta

Per quanto concerne i crediti nascenti da obbligazione cambiaria e da assegno, secondo la giurisprudenza, il luogo dove è sorta l'obbligazione è quello risultante dal titolo come luogo di emissione

Nel caso in cui parte debitrice sia un consumatore, il foro competente in via esclusiva è, però, quello del luogo ove detto soggetto risiede

Per terminare, competente per materia è il giudice competente a decidere sulla domanda proposta in via ordinaria, ovvero il Giudice di pace o il Tribunale

Sia la dottrina che la giurisprudenza prevalente, ritengono che il giudice abbia il potere di rilevare d'ufficio la propria incompetenza, con conseguente rigetto del ricorso, allorchè si tratti di incompetenza per valore, territorio e materia inderogabili

Nelle altre ipotesi, è invece onere del debitore sollevare l'eccezione di incompetenza, tramite l'atto introduttivo del giudizio di opposizione

La fase monitoria

Liquidità del credito

Il credito fatto valere deve essere liquido, vale a dire che la somma deve essere oggettivamente determinata nel suo ammontare ovvero quando non vi sia alcuna incertezza per il giudice nell'individuazione del credito. Questo è il motivo per il quale non è possibile utilizzare lo strumento del decreto ingiuntivo per ottenere il rimborso dei danni subiti.

Esigibilità del credito

Non si può ricorrere al procedimento d'ingiunzione allorchè il diritto azionato dipenda da una condizione sospensiva non verificatasi o da una controprestazione non ancora adempiuta.

La fase monitoria

Forma

La domanda monitoria deve contenere:

Il giudice adito

Le parti

Le ragioni della domanda

l'oggetto

Le conclusioni

La sottoscrizione

La procura alle liti

E' opinione diffusa che la mancanza di una dei sopracitati elementi, determini la nullità dell'atto per inidoneità al raggiungimento dello scopo

La fase monitoria

Prova del credito

Nell'ambito del procedimento monitorio, attesa la sommarietà che caratterizza quest'ultimo, il legislatore ha ritenuto che il convincimento del giudice possa essere determinato soltanto tramite la produzione di prove documentali, con esclusione dunque di quelle costituende orali

Si può affermare nella prassi che è idoneo ad ottenere l'emissione di un provvedimento monitorio qualsiasi documento proveniente dal debitore o da un terzo, che attesti l'esistenza del diritto fatto valere. elenchiamo di seguito in dettaglio le possibili prove documentali:

Atto pubblico

Scrittura privata proveniente dal debitore

Scritture provenienti dal creditore o da terzi

Telegramma

E-mail e fax

Sentenza di condanna

Scritture contabili

Fatture commerciali

Estratto conto bancario

Titoli di credito

Prove speciali (previste per enti statali, professionisti quali notai ecc.)

Prove atipiche (prove rimesse al libero apprezzamento del giudice)

La fase monitoria

Provvedimento del giudice

In seguito al deposito di un ricorso monitorio, questo viene assegnato ad un giudice, che verifica l'esistenza dei presupposti per l'emissione del provvedimento richiesto, nonché il merito della domanda e la documentazione prodotta

Il giudice, può richiedere un'integrazione della documentazione assegnando a piacimento un termine entro il quale produrre quanto richiesto

periodo durante il quale il decreto ingiuntivo è considerato "sospeso"

Il ricorrente deve produrre la documentazione pena un provvedimento negativo da parte del giudice ovvero può anche decidere di desistere e di ritirare il ricorso

In quest'ultima ipotesi il procedimento monitorio si estingue senza che intervenga un provvedimento da parte dell'autorità giudiziaria

Provvedimento negativo ovvero il rigetto della domanda, viene altresì assunto allorché il giudice ritenga non accoglibile il ricorso per carenza dei presupposti processuali o di merito. In tal caso l'autorità adita deve provvedere con decreto, sommariamente motivato, apposto in calce al ricorso monitorio

la motivazione anche se sommaria, da parte del giudice, è necessaria in quanto il creditore non ostante il diniego, può riproporre la domanda, quindi deve essere posto nelle condizioni di comprendere le ragioni del mancato accoglimento

La fase monitoria

Se al contrario, il giudice ritiene la domanda fondata e ammissibile, accoglie il ricorso proposto ed emette il decreto di condanna

Con il decreto di condanna ingiunge all'altra parte di pagare la somma o di consegnare la cosa o la quantità di cose chieste o invece di quese la somma entro 40 giorni con l'espresso avvertimento che nello stesso termine può essere fatta opposizione e che in mancanza di opposizione si procederà ad esecuzione forzata

Il termine del pagamento può essere ridotto sino a 10 giorni ed aumentato sino ad un massimo di 60 giorni

Se l'intimato risiede fuori dai confini della repubblica il termine è di 50 giorni si si tratta di uno stato dell'unione europea e di sessanta giorni se si tratta di un altro stato

Nel decreto infine, il giudice liquida le spese e le competenze e ne ingiunge il pagamento

La fase monitoria

Di norma il provvedimento d'ingiunzione non è assistito da un'immediata efficacia esecutiva

Tuttavia l'esecuzione può essere concessa anche in via provvisoria, al momento dell'emissione del decreto ingiuntivo

La provvisoria esecutività può essere concessa se il credito si fonda su documenti ai quali viene riconosciuta una maggiore efficacia probatoria (quali titoli di credito e gli atti ricevuti da notaio) ovvero se sussista un pregiudizio nel ritardo

Il giudice può tuttavia imporre al ricorrente una cauzione, al fine di assicurare all'ingiunto una garanzia che, nell'ipotesi in cui intenda esperire in seguito un'azione di ripetizione, possa ottenere esito positivo

Per questa ragione la cauzione deve essere versata prima che venga iscritta l'ipoteca ovvero intrapresa l'azione esecutiva

In presenza di provvisoria esecutività, il giudice può disporre in deroga all'art. 482 cpc l'esecuzione immediata. In quest'ultimo caso, il ricorrente non solo potrà procedere con l'iscrizione di un'ipoteca, ma potrà altresì procedere immediatamente all'esecuzione forzata

Questo è il caso in cui c'è il fondato motivo per credere che il debitore possa sottrarre beni al proprio patrimonio e quindi all'esecuzione forzata in virtù dei termini standard concessi dal 482 cpc

La fase monitoria

Notifica del decreto ingiuntivo

Il decreto ingiuntivo ove accolto, deve essere notificato all'ingiunto entro 60 giorni dalla data di emissione del provvedimento, elevati a 90 giorni nel caso in cui la notifica debba essere eseguita fuori dal territorio della Repubblica

Scopo è quello di portare l'atto a conoscenza del debitore e di far sorgere gli effetti conseguenti alla notificazione

Problematiche legate alla notificazione del decreto ingiuntivo

Può accadere che muoia l'ingiunto

Se il debitore muore prima dell'emissione del decreto lo stesso è nullo. Se muore successivamente, la giurisprudenza individua collettivamente negli eredi i destinatari della notifica

Il debitore è fallito

La domanda è improcedibile in quanto il creditore deve insinuarsi nel passivo. Questo vale anche per un decreto notificato che non è ancora diventato esecutivo al momento dell'apertura della procedura concorsuale

La fase monitoria

Analoga improcedibilità del ricorso si ha quando la società debitrice venga ammessa alla procedura di amministrazione straordinaria ovvero di liquidazione coatta amministrativa

In caso di mancata notificazione nei termini stabiliti il decreto ingiuntivo diviene inefficace

Il debitore può ottenere la dichiarazione di inefficacia rivolgendosi al giudice che ha pronunciato l'ingiunzione

Non ci addentriamo oltre nella procedura che è complessa e articolata e non vuole essere oggetto di questa trattazione che ha lo scopo di introdurre i concetti e le prassi da approfondirsi in ambiti più specifici per argomenti e approfondimento

La fase di opposizione

Opposizione al decreto ingiuntivo

L'ingiunto può proporre opposizione avverso il decreto ingiuntivo entro il termine perentorio di quaranta giorni dalla relativa notificazione, mediante atto di citazione davanti all'ufficio giudiziario al quale appartiene il giudice che ha emesso l'ingiunzione

L'atto di citazione deve quindi essere notificato presso il domicilio eletto dal creditore nel ricorso monitorio e, soltanto in assenza di indicazione del procuratore ovvero dell'elezione di domicilio, presso la cancelleria del tribunale emittente l'ingiunzione

L'intimato può fare opposizione anche decorso il termine dei 40 giorni se dimostra che non era venuto a tempestiva conoscenza del decreto per irregolarità nella notificazione o per caso fortuito o forza maggiore

In questo caso l'esecutorietà può essere sospesa. L'opposizione non è più ammessa decorsi dieci giorni dal primo atto di esecuzione. Quindi l'ingiunto è legittimato a proporre opposizione anche oltre il termine di legge a condizione che dimostri di non aver avuto tempestiva conoscenza del ricorso monitorio ovvero, come è stato precisato dalla Corte costituzionale, se provi di non aver potuto proporre opposizione nei termini per caso fortuito o forza maggiore

Legittimato ad opporre il provvedimento monitorio è il soggetto destinatario dell'ingiunzione

La fase di opposizione

Ove l'intimato fallisca successivamente alla notificazione dell'ingiunzione, legittimato a proporre formale opposizione è il curatore

Soltanto se il curatore dovesse rimanere inerte allora il fallito può attivarsi al fine di evitare che si costituisca nei suoi confronti un titolo esecutivo definitivo utilizzabile dal creditore a seguito della chiusura del fallimento e del conseguente ritorno in bonis del fallito

Come abbiamo già accennato in precedenza anche in questo caso limitiamo volutamente la trattazione in quanto non rientrante in specifico nell'oggetto del corso rivolto ad indicare gli strumenti del recupero crediti e le loro particolarità senza entrare in modo approfondito nelle norme che ne disciplinano l'applicazione

Nel giudizio di opposizione l'opponente assume la veste di convenuto e, pertanto, allo stesso viene riconosciuta la possibilità di avanzare domande riconvenzionale

Con la domanda riconvenzionale il convenuto abbandona l'atteggiamento di mero contrasto della domanda dell'attore (che si esprime con difese ed eccezioni) e cerca di rendere il processo funzionale all'affermazione di un proprio diritto soggettivo, tentando di ottenere dal giudice una pronuncia costitutiva, modificativa o estintiva

La fase di opposizione

Un'analogo potere non compete, di contro, all'opposto, onde evitare un'inammissibile modificazione delle domande, ormai stigmatizzate con il deposito del ricorso monitorio

Qualora l'opponente non provveda alla tempestiva costituzione in giudizio ovvero non produca la copia notificata del decreto ingiuntivo (necessaria per verificare la tempestività dell'opposizione) il giudice deve dichiarare l'improcedibilità dell'opposizione, con conseguente dichiarazione di esecutorietà del provvedimento ingiuntivo

Ovviamente l'ingiunzione diviene definitivamente esecutiva, qualora l'intimato si astenga dall'impugnarla

Il giudizio di opposizione può avere differenti esiti

In caso di accoglimento, si avrà la revoca del provvedimento monitorio e la caducazione di tutti gli atti esecutivi nel frattempo compiuti e dell'ipoteca giudiziale eventualmente iscritta che dovrà essere cancellata

L'attività di recupero stragiudiziale

L'attività di recupero stragiudiziale

L'attività stragiudiziale è sempre l'inizio dell'attività di recupero del credito in questa fase la lavorazione del credito potrà essere più o meno lunga ma ogni recupero comincia quantomeno con la cosiddetta lettera di costituzione in mora del debitore

In base al credito e alle informazioni assunte, si potrà passare velocemente da questo primo momento alla fase giudiziale o alla cessione (ovvero alla messa a perdita) oppure si potrà presentare la necessità di un periodo di lavorazione anche medio/lungo per consentire di contattare i debitori, concludere accordi, incassare le somme dovute

Sollecito epistolare, phone collection, recupero "porta a porta": queste tre attività sono senz'altro il cuore dell'attività di recupero stragiudiziale e sono estremamente concatenate e complementari l'una all'altra

Il sollecito epistolare

L'avvio dei solleciti è il vero e proprio avvio formale dell'attività di recupero. E' da considerarsi il primo tassello necessario dal punto di vista giuridico per costituire in mora il debitore.

Formalizzare il suo inadempimento è necessario anche per incominciare a interrompere i termini di prescrizione del debito.

Il **primo** sollecito viene normalmente inviato da un ufficio interno dell'azienda.

Es.: Con riferimento all'estratto conto allegato la informiamo che, da un controllo contabile, risultano tuttora impagate le scadenze relative alla fattura _____ del _____. La invitiamo pertanto, a disporre le opportune verifiche e ad effettuare quanto prima il relativo pagamento. Distinti saluti

Al **primo** sollecito dovrà seguire, a fronte del mancato pagamento del dovuto ovviamente, un secondo (o una serie) di solleciti scritti che siano però un vero e proprio "crescendo" nella richiesta di adempimento.

L'**azione** epistolare, deve essere organizzata in modo da dare al debitore la sensazione tangibile di essere "al centro dell'attenzione" dell'ufficio che se ne occupa.

Il sollecito epistolare

Non dare seguito alle azioni che si prospettano al debitore o la gestione non coordinata e con tempi ed intervalli lunghi tra i vari contatti epistolari, rende l'azione poco efficace. Purtroppo però si deve riscontrare che questo è uno degli errori che le aziende commettono più frequentemente

al fine di rendere efficiente questo processo, l'azienda dovrà renderlo automatico in modo tale da rendere meticoloso e senza variazioni l'attività che sarà scandita da applicazioni software preposte all'uopo a questa attività

l'analisi del follow up (ricaduta dell'attività) dell'attività epistolare regolarmente registrata dal software a cura degli addetti permetterà di tenere sotto controllo questa prima importante fase oltre che aggiungere informazioni importanti circa la reperibilità dei debitori e delle tipologie di risposte che essi hanno fornito in merito al sollecito

Le comunicazioni epistolari, possono concludersi con l'invio della finale richiesta di pagamento da parte dell'avvocato

Normalmente questo è da considerarsi come l'ultimo tentativo prima di entrare nella fase successiva

Questa diffida potrà eventualmente essere redatta con un contenuto formale più intenso e notificata a mezzo di ufficiale giudiziario

Phone collection in outsourcing

La phone collection, può essere affidata anche a società esterne

In questo caso il vero tema è la scelta del **servicer esterno**, il protocollo di lavoro da affidare e/o condividere, unitamente al controllo e alla misurazione dei risultati

Phone collection in outsourcing

Si deve sempre verificare che i requisiti di onorabilità e affidabilità siano presenti nel servicer selezionato, si devono chiedere Track record delle precedenti esperienze

E' sempre meglio fare dei test con diversi servicer prima di ridurre la rosa ad almeno due di essi, mai farne lavorare uno in esclusiva

è importante conoscere le loro strutture in dettaglio se sapere quali sono i metodi di lavorazione

Si deve sempre visitare le loro strutture e verificare sul campo le modalità con le quali operano, con delle giornate di "affiancamento" con il proprio personale

In questo modo oltre ad esercitare un controllo visivo sulle procedure adottate dal servicer, si avrà modo di affinare il protocollo di lavoro comune

Il capitolato di lavoro deve prevedere le fasi di lavorazione e alcune regole fondamentali:

quanti tentativi di contatto telefonico

in quali orari

con quali tempi

con quali report informativi

con quali poteri di transazione

definizione del codice comportamentale

Phone collection in outsourcing

Discrezionalità del servicer

Un'attenzione particolare merita il "potere discrezionale" affidato al servicer di transigere i crediti concludendo eventuali soluzioni a saldo e stralcio ovvero piani di rateizzazione

E' noto che l'efficacia del recupero telefonico è data anche dalla snellezza delle procedure

Un servicer efficace potrà essere ancora più efficiente se avrà delegati, con le dovute forme e prudenze, i poteri per concludere con i debitori direttamente in pochi minuti un accordo transattivo

Ovviamente si tratta di poteri che vanno conferiti con la massima cautela e con le dovute considerazioni anche di carattere economico

L'importante è di non escludere a priori questa possibilità

Il recupero porta a porta

E' la tipologia di recupero più delicata e praticamente sempre affidata a soggetti esterni all'azienda

Il recupero "porta a porta", presuppone il contatto diretto con il debitore da parte del recuperatore e la contestuale gestione di titoli o contanti da parte di quest'ultimo

Questi aspetti rendono ancora più delicata la scelta del servicer

Come abbiamo visto in precedenza un importante obiettivo dell'attività stragiudiziale è anche quello di ottenere dal debitore un titolo esecutivo

Entrare in possesso di titoli esecutivi è molto importante in quanto se non onorati alla scadenza permettono di poter agire immediatamente con la notifica del precetto e dunque con l'esecuzione, senza dovere percorrere la lunga e onerosa via per l'ottenimento del decreto ingiuntivo

La scelta del servicer

I requisiti soggettivi

Professionalità e metodi di lavoro

Cosa si intende per professionalità?

Dal giugno 2000 c'è un sistema oggettivo per verificarla, basta che il service mostri di avere personale certificato, quantomeno il manager dell'agenzia

Dopo avere verificato la professionalità è altresì utile approfondire i metodi di recupero e la filosofia che governa il service

In linea di massima bisognerebbe diffidare di discorsi poco chiari e/o reticenti

Chi parla per slogan di solito non ha niente da dire, se va bene, come minimo, non conosce il mestiere

In ogni caso si ritiene che si debbano comunque approfondire i seguenti punti:

Il service si pone il problema della tutela del buon nome del cliente?

In quale maniera?

Adotta un codice deontologico? Se esiste è possibile leggerlo?

Il codice deontologico fa parte del contratto di lavoro stipulato con i collaboratori o con i professionisti esterni?

Il service fa formazione ai propri collaboratori? E nel caso la formazione è sistematica o occasionale?

I requisiti soggettivi

Esiste una politica di selezione del personale precisa e dichiarata (si ricorda che è un ambito nel quale il turnover di personale è molto elevato)?

E' importante considerare che il settore è pieno di mercenari alla ricerca del service che paga di più e controlla di meno. Individui molto lontani dai concetti deontologici minimi in quanto rivolti a "non perdere tempo" a fare relazioni di scarico adeguate e a seguire corsi di formazione

Al contrario i service più professionali sono organizzati al proprio interno con un'apposita struttura per la selezione, la formazione e il training continuo dei collaboratori

Normalmente hanno un nocciolo duro di collaboratori che li seguono da anni

I requisiti soggettivi

Che tipo di recupero effettua: il ciclo completo o parziale?

Controlla con attenzione gli scarichi dei collaboratori?

Attua delle forme di controllo a posteriori?

E' collegato a banche dati?

Fa le ricerche anagrafiche?

E' solito fare delle relazioni adeguatamente chiare?

I requisiti soggettivi

Quanti tentativi fa il service prima di rinunciare?

E' solo l'essattore che valuta la situazione? Il service garantisce effettivamente nella pratica di fare tutto il possibile per recuperare il credito?

Un service serio prima di scaricare la pratica come inesigibile deve effettuare tutti i passaggi necessari

Il service è ben presente nel territorio dove si hanno i crediti che gli si affida?
Con uomini propri o attraverso corrispondenti?

Solo alcune società di recupero più grandi e organizzate riescono a coprire quasi tutto il territorio nazionale

La maggior parte si avvale di altre agenzie di recupero (corrispondenti) presenti sullo specifico territorio interessato

In questo caso è evidente la doppia criticità legata ai costi e all'affidabilità poco accertabile circa il/i corrispondenti

I requisiti soggettivi

Le referenze

E' molto importante che il service non abbia alcun problema a fornire referenze qualificate presso le quali verificarne la competenza e correttezza

E' sempre bene diffidare di chi non fornisce referenze anche dietro la scusa del rispetto per il riserbo nei confronti della clientela

La presenza sul mercato

I fatti dimostrano che l'attività di recupero crediti per conto terzi non è da considerarsi alla portata di tutti e che in prima istanza sarebbe bene affidarsi ad un soggetto presente sul mercato da tempo e con solide credenziali

E' chiaro che se così fosse nessuno potrebbe affermarsi se non acquistando un soggetto già presente

La scelta anche per questo motivo è sempre difficile e commisurata a molte delle variabili evidenziate nelle slide precedenti

Sicuramente due parametri oggettivi che possono aiutarci a valutare il candidato sono rispettivamente il numero medio di recuperi e la tempistica delle rimesse

I requisiti soggettivi

Valutazione dell'inesigibilità dei crediti, al termine del processo di recupero

Il service più preparato, la dove non gli è stato possibile recuperare, darà indicazioni di massima per procedere legalmente in maniera valida ovvero certificare o comunque far realizzare la perdita del credito per il recupero della relativa aliquota fiscale

Le informazione utili al creditore:

conferma del debitore all'indirizzo di fatturazione o contratto e della sede legale, ove eventualmente notificare gli atti giudiziari

se il debitore è un'impresa, conferma della sua iscrizione alla CCIAA

eventuale cessazione del debitore dalla CCIAA da oltre un anno, l'essere il debitore artigiano o in altra situazione di non fallibilità

Eventuali procedure concorsuali in cui versi il debitore

Situazione dei protesti del debitore

Modalità e consistenza giuridica delle eventuali contestazioni sollevate

Indizi sullo stato di possidenza del debitore o di altri beni e redditi aggredibili giudizialmente

Le notizie suddette consentiranno già da sole di certificare la perdita di una parte dei crediti e di indirizzarne altri verso l'attività legale

I requisiti soggettivi

Sfortunatamente la maggior parte dei crediti si troveranno in un limbo in cui non sarà possibile né certificare la perdita neppure consigliare l'attività di recupero attraverso atti giudiziali

In questo caso si presentano due possibilità:

Cessione pro-soluto dei crediti

Incaricare il service o comunque la divisione addetta al recupero di procurarsi altri e più esaustivi dati su tutte le posizioni intermedie in carico per poter così addivenire a una scelta ragionata

a questo punto il prosieguo delle indagini sarebbe bene affidarle ad una agenzia investigativa con apposita licenza