



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

*Padova, 2 novembre 2011.*



**ATTENZIONE:** questo ebook contiene dati criptati, al fine di un riconoscimento in caso di pirateria.

Tutti i diritti sono riservati a norma di legge.

Nessuna parte di questo manuale può essere riprodotta con alcun mezzo, senza l'autorizzazione scritta dell'Autore e dell'Editore.

**È espressamente vietato trasmettere ad altri il presente manuale, né in formato cartaceo né elettronico, né per denaro né a titolo gratuito.**

Le strategie riportate in questo manuale sono frutto di oltre 12anni di studi, specializzazioni ed esperienza operativa diretta di tutto il personale della **General Credit® di PierLuigi Ongarello**, quindi non garantisce alcun raggiungimento di risultati di crescita personale o professionale.

Il lettore si assume piena responsabilità delle proprie scelte, consapevole dei rischi connessi a qualsiasi forma d'esercizio.

S'informa che nel testo di questo manuale per la descrizione di termini tecnici, come anche di procedure, si fa riferimento alle **definizioni comunemente adottate dai professionisti del settore.**

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

*Titolo:*  
**COME NON AVERE INSOLUTI.**

*Autore:*  
**General Credit® di PierLuigi Ongarello.**

*Editore:*  
**General Credit® di PierLuigi Ongarello.**

*Sito internet:*  
**[www.gcpd.it](http://www.gcpd.it)**



**GENERAL CREDIT® è un marchio registrato - Tutti i diritti riservati .:**

**GENERAL CREDIT® is a registered trademark - All rights reserved .:**

**Sede Operativa a Padova in Via Munerati, 2 cap. 35143.  
Tel. 049.86.86.822. - Fax 049.86.89.394.**

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **COME NON AVERE INSOLUTI.**

### **INDICE :**

#### **PREFAZIONE.**

**PAG. 4.**

- Li avrete sempre, ma...molti di meno!
- In primis. Mettiamoci i guantoni.
- In secundis. Saliamo sul ring.
- In terzis. Mirare al volto, niente colpi bassi.
- Ma per chi è questo manuale?

#### **CAP. 1, METTERE PRIMA ORDINE IN CASA PROPRIA.**

**PAG. 6.**

- a. Privacy nemica/amica.
- b. Carta canta, villan dorme.
- c. Rappresentanti = birbanti.

#### **CAP. 2, PREVENIRE: IL NEMICO È ALLA PORTA.**

**PAG. 9.**

- a. I soliti ignoti.
- b. Una polpetta avvelenata.
- c. I vari livelli di prevenzione.

#### **CAP. 3, RECUPERARE: IL TEMPO È SEMPRE TIRANNO.**

**PAG. 11.**

- a. Agire sempre e comunque.
- b. Perché c'è un costo pratica?
- c. Dec.Legge 231/02, veri vantaggi/svantaggi.

#### **CAP. 4, RECUPERARE ALL'ESTERO: MISSION IMPOSSIBLE ?**

**PAG. 13.**

- a. Importanza del contratto e della check list.
- b. Rischio pese e rischio commerciale.
- c. Quando e come farsi pagare.

#### **CAP. 5, PERSEGUIRE LEGALMENTE: DA QUI ALL'ETERNITÀ.**

**PAG. 14.**

#### **CAP. 6, GESTIRE IL CREDITO.**

**PAG. 15.**

- a. Come costituire un ufficio di recupero crediti interno.
- b. Come potenziare il vostro ufficio interno di recupero crediti.
- c. La nostra gestione del Vostro credito.

#### **CAP. 7, LE COSE ASSOLUTAMENTE DA SAPERE.**

**PAG. 16.**

#### **CAP. 8, CASI VERAMENTE UMANI.**

**PAG. 17.**

#### **CAP. 9, CONGEDO.**

**PAG. 22.**

- a. La resilienza.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **PREFAZIONE.**

*Il denaro è un versione stampata della libertà.  
Fëdor Michajlovic Dostoevskij .*

### **Li avrete sempre, ma...dopo avermi letto, molti di meno!**

Non vi sarà difficile trovare libri, saggi, manuali e quant'altro sui vari metodi di fare un'impresa, gestire il personale, trovare nuovi clienti e gestire al massimo le potenzialità della vostra attività, ma sono molto rari quelli che scrivono sugli insoluti, sulle difficoltà che un'azienda incontra in questo particolare periodo storico con questo tipo di problematiche, su come evitare di fare crediti che poi diventano inesigibili o quanto sia difficile recuperarli, quindi si può dedurre che il problema degli insoluti nelle aziende è minimo o praticamente non esiste?...

Per chi lavora nel commercio, liberarsi dagli insoluti è, purtroppo, impossibile, ma sono convinto che seguendo le facili nozioni contenute in questo manuale, sarà molto facile ridurne, anche drasticamente, il numero.

Questo manuale non è una mera esposizione di tutte le mie competenze che mi autorizzano a scriverlo, ma il sincero desiderio d'informare al meglio la nostra Clientela, quella che rischia onestamente ogni giorno, tutto ciò che ha, per fornire un buon prodotto e poi si ritrova a non essere pagata.

### **In primis. Mettiamoci i guantoni.**

Nei primi anni del 2000 noi siamo stati tra i primi idealizzatori, promotori e realizzatori in Italia della gestione integrata del credito, costruendo progetti, operativi ancor'oggi, per Aziende italiane leader sui loro mercati.

Nel 2008 General Credit ha recuperato pratiche commerciali per oltre € 1.943.047.

Nel 2009 General Credit ha recuperato pratiche commerciali per oltre € 2.759.136.

I dati esatti dei recuperi eseguiti su pratiche finanziarie non possono essere resi pubblici per motivi contrattuali e non fanno parte dei conteggi sopra citati.

### **In secundis. Saliamo sul ring.**

General Credit si occupa sia di crediti commerciali, cioè quelli derivanti da fatture insolte, che di crediti finanziari cioè affidatole da recuperare da istituti di credito nazionali, società di leasing, società di prestiti al consumo, ecc; questo manuale tratterà esclusivamente argomenti collegati ai crediti di origine commerciale.

### **In terzis. Mirare al volto, niente colpi bassi.**

In un momento di crisi economica come questo, gli insoluti aumentano in tutti i settori, ma questo non vuol dire che le ditte di recupero crediti fanno più soldi! Hanno solo più pratiche difficili!

E' bene che sappiate che chi opera nel settore del credito, a qualsiasi livello, in momenti di congiuntura economica negativa, come ora, è il primo a soffrire!

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



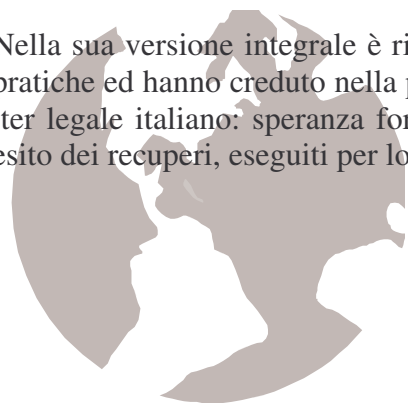
TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

Il fatto che il circolante si riduce, ha come prima conseguenza la difficoltà per tutti a rispettare i termini di pagamento e quindi le possibilità di recuperare i crediti, sia stragiudizialmente che per vie legali, diventano sempre più ridotte; in questo momento ogni nostro collega che fa recupero crediti, in Italia o all'estero, ha una gran mole di lavoro, rispetto anche solo all'anno scorso, ma se per esempio 5 anni fa si chiudeva positiva 1 pratica su 2 di quelle affidate, proporzionalmente oggi è positiva solo 1 pratica su 4 e per lavorarle necessitano tutte di un impegno notevolmente maggiore a quello che si eseguiva 5 anni fa !

Inoltre ci capita paradossalmente di trovare Clienti che siano in una condizione economica peggiore di quella dei loro stessi debitori, perché non hanno saputo, anche solo per tempi molto brevi, gestire i loro crediti o non si sono mai adeguati ai tempi correnti; questa situazione è sempre difficilissima da gestire, poichè il Cliente non sarà mai pienamente soddisfatto del nostro lavoro, mentre noi ci troviamo di fronte ad aziende molto grandi o solo molto più furbe(debitori) che utilizzano quotidianamente i loro fornitori(creditori) come delle vere e proprie banche, cioè il pagamento delle fatture, su merce regolarmente ordinata e ritirata, si è trasformato in un prestito personale, ma senza alcun termine certo di restituzione.

### **Ma per chi è questo manuale?**

Nella sua versione integrale è riservato solo ai nostri Clienti, quelli che ci hanno dato fiducia nell'affidarci le loro pratiche ed hanno creduto nella possibilità d'incassare i loro insoluti, in tempi più brevi rispetto a quelli del normale iter legale italiano: speranza fortemente condivisa anche da noi, che sopravviviamo con le commissioni sul buon esito dei recuperi, eseguiti per loro conto, sempre con professionalità e correttezza.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **CAPITOLO 1.**

*Di tutto conosciamo il prezzo, di niente il valore.  
Friedrich Nietzsche.*

### **La prima cosa da fare è mettere ordine in casa propria.**

Nel 2006, nelle ditte italiane il 38,5 % delle cause di ritardo nei pagamenti sono dovute a motivi interni alle Aziende stesse come: scarsa organizzazione e/o comunicazione tra i vari settori dell'azienda o tra i dipendenti, inadeguatezza all'uso dei supporti informatici e/o logistici, errori nella compilazione degli ordini e/o invio di merce sbagliata, etc...(dati da rilevazione incrociata Cam.Com./indagini interne).

La prima cosa da fare è quindi, verificare se all'interno della vostra azienda ci sono delle falle, delle situazioni o peggio ancora, delle persone che "producono insoluti".

I motivi per cui questo avviene sono molteplici ed ogni giorno ne vengo generati di nuovi, ma fondamentalmente il fatto di essere troppo presi dal lavoro quotidiano, dai guai legati a quello già svolto o dalle preoccupazioni per i progetti che vi attendono, distraggono da uno degli obiettivi principali: essere pagati!

Ok vendere, ma bisogna essere pagati!

Ok fatturare di più dell'anno scorso, ma bisogna essere pagati!

Ok vincere l'appalto, ma bisogna essere pagati!

Ok avere il prodotto migliore del settore, ma bisogna essere pagati!

Oggi le aziende più forti, in qualsiasi settore, sono quelle che hanno pochi insoluti!

Spesso entriamo in aziende che hanno un solo computer in tutto l'ufficio ed è "un mezzo" che usa chiunque, dall'operaio, al magazziniere, alla segretaria, al titolare...

Spesso entro in aziende ed il responsabile dei crediti è la moglie del titolare, che fa anche da contabile, progettista, operaia, fa le pulizie, la mamma di due bambini, ecc, ecc...

Spesso entro in aziende dove il responsabile dei crediti è il commercialista, che però "passa solo ogni tanto"...

Spesso entro in aziende che, pur volendo affidarci le pratiche insolute ed anche dopo settimane dal nostro incontro, mi comunicano che non riescono più a trovare la documentazione riguardante i loro insoluti...

Lo sapevate che quasi in 2 casi su 10 le fatture tornate insolute contengono gravissimi errori, riguardanti (fatalità) i principali dati del debitore come: nome/denominazione, indirizzo legale, partita IVA, codice fiscale, ecc?...

Lo sapevate che quasi in 1 caso su 5 l'insoluto è da collegarsi direttamente a difetti sulla merce fornita?

L'elenco di questi casi potrebbe non finire mai, ma ora le domande importanti che vi voglio fare sono tre:

1) qualcosa vi torna familiare dei su scritti casi?

2) pensate che i vostri debitori non si sono accorti dei problemi che avete all'interno della vostra azienda?

3) pensate che i vostri debitori si approfittino, in qualche modo, dei vostri attuali problemi?

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

**a. Privacy nemica/amica.**

La normativa sulla privacy è diventata per tutto il nostro settore del recupero del credito un ostacolo enorme, ha paralizzato il lavoro quotidiano, penalizzandolo con mille barriere che portano solo enormi vantaggi ai debitori, i quali, oggi più che mai, riescono così a sfuggire, anche senza essere troppo abili, ai controlli ed alle successive ricerche per scovarli, perché se qualcuno non lo sapesse prima di far pagare un debitore, bisogna prima trovarlo! Rintracciare un debitore italiano è diventata un'impresa molto ardua, considerando il fatto che molte attività come i privati non dispongono più di telefoni fissi, che sono la partenza nelle prime indagini per scoprire almeno dove sono operativi o dove abitano.

Se aggiungete a questo il fatto che le Camere di Commercio Italiane, per verificare l'attendibilità dei dati che gli vengono forniti quando si costituisce una società o si apre un'attività, hanno strumenti superati e fanno solo dei controlli "sporadici" vi rendete conto di quanto sia già difficile riuscire anche solo a parlare con il debitore... non parliamo poi di quando è pure extracomunitario!

L'elenco degli svantaggi della normativa sulla privacy potrebbe continuare a lungo, ma allo stesso modo si trasforma in una grande occasione, da sfruttare fino in fondo al momento che vi trovate di fronte ad un nuovo cliente!

Poco male se oltre a non trovare i dati dei vecchi debitori non ricordate nemmeno dove stanno le fatture insolute, migliorare un archivio si può! Anche da domani ed in modo semplice.

Ci sono in vendita semplici ed economici database, che vi permetteranno di "schedare" adeguatamente ogni nuovo cliente e, pian piano, colmare i misteri su quelli vecchi; la normativa sulla privacy può essere dunque ora usata a vostro vantaggio, chiedendo a tutti molti più dati utili che in seguito, vi possono essere utilissimi per proseguire rintracci, recuperi o azioni legali.

Dovete essere severi nell'organizzare bene la raccolta di questi dati come: codice fiscale, numeri di telefoni fissi, cellulari, indirizzi esatti della sede legale, del magazzino, del domicilio, ecc, ecc...

L'ideale è chiedere sempre a tutti i clienti una copia della loro visura camerale aggiornata, non avere timore di chiedere anche qualche informazione in più, che se il cliente è in buona fede, vi fornirà senza tanti problemi; già imparare ad inserire i dati principali dei clienti in tutte le loro fatture è buona regola e rende poi molto più facile l'eventuale successivo lavoro di recupero.

Un esempio per tutti: un'azienda può cambiare la partita Iva molte volte durante la sua attività e per svariati motivi, ma i suoi titolari, come tutti i cittadini comuni, non possono cambiare in nessun momento della loro esistenza il loro codice fiscale.

E' bene anche ricordare che per i giudici della Corte di Cassazione, "...il trattamento illecito dei dati personali, attuato in violazione della normativa sulla privacy, non costituisce reato se dal fatto non è derivato un concreto e significativo nocumento all'interesse dei soggetti passivi".

Con la sentenza n.30134 del 09/07/04, la Corte di Cassazione è intervenuta escludendo la configurabilità del reato previsto dall'articolo 167 del codice della privacy del decreto legislativo 196/03, in mancanza di danno direttamente riferibile al soggetto di cui i dati personali sono stati trattati illecitamente.

La precedente disciplina prevedeva già un reato di pericolo presunto, eventualmente poi aggravato dal successivo evento, mentre l'attuale formulazione ha introdotto l'ulteriore elemento del danno solo se derivante dal fatto certo, sicché deve aversi riguardo solo "...a ipotesi concrete di vulnus".

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

**b. Quando carta canta il villan dorme.**

Sicuramente anche il vostro avvocato di fiducia vi avrà detto tante volte : verba volant, scripta manent, perché da qualsiasi parte provengano, nei vecchi detti c'è sempre una saggezza senza tempo: carta canta vuol dire che ciò che si è scritto sulla carta non può essere mai più contraddetto, e quindi il contadino, che in tempi remoti impersonificava la figura più semplice e meno acculturata delle nostre zone, una volta che aveva messo per iscritto e ufficializzato le " sue cose", poteva dormire sonni tranquilli.

Nel paragrafo precedente abbiamo trattato l'importanza di fare un buon uso della normativa sulla privacy prima di produrre le fatture, ora ricorderemo l'importanza di fissare il più possibile per iscritto tutti gli accordi che prendete con i vostri clienti, cercate il più possibile d'inserire nella vostra modalità di vendita quella di far firmare sempre un contratto e che questo sia ben scritto!

Dovete cercare di documentare tutte le mediazioni per iscritto, soprattutto se fate prestiti personali è buona regola usare assegni per consegnare il denaro e scrivere sempre i termini per la restituzione dello stesso.

Nel tentativo di recuperare da voi stessi, cercate di far produrre al debitore un gran numero di titoli, perché dimenticarsi delle promesse verbali è molto semplice...

Aver fatto sottoscrivere ad ogni cliente un contratto preciso e vincolante, anche sui termini di pagamento che spesso sono dimenticati o poco chiari per entrambi, è l'arma più forte per qualsiasi successiva azione, che sarete costretti ad eventualmente intraprendere.

**c. Rappresentanti = birbanti.**

Anche voi usate dei rappresentanti/agenti/segnalatori a provvigione per i vostri affari?

Tra il 2007 e 2008 abbiamo aiutato due aziende nostri clienti, a smantellare e riorganizzare le loro reti agenti, in quanto avevamo scoperto con prove tangibili, essere il principale motivo degli insoluti.

Nei settori dove circola facilmente molto contante, come quello per esempio del Food/ristorazione, il caso più ricorrente è che il vostro rappresentante s'intaschi il contante ricevuto dai clienti e poi non ve lo comunichi, magari intendendolo come acconto delle provvigioni e poi sparisce, lasciandovi insoluti su clientela, che invece è sana!

Un altro caso sovente è quello di aziende con agenti plurimandatari, cosa che può essere un vantaggio grande come i rischi che si possono costantemente correre, poiché il rappresentante tende sempre ad incentivare il cliente finale a pagare i suoi marchi più forti o quelli che gli danno più provvigioni, a discapito di quelli in cui ha un mandato minore, che magari siete proprio voi!

Il consiglio migliore che posso darvi per evitare questo problema è quello di non autorizzare mai i rappresentanti a fare gli incassi per conto vostro e specificare sempre bene nei contratti che stipulate con i clienti o in ogni singola fattura, che il pagamento deve pervenire esclusivamente alla vostra ditta.

Nel 2006 un nostro cliente ci ha incaricato per 7mesi di svolgere tutti gli incassi sulla sua clientela dislocata nell'intera regione Emilia Romagna, perché non disponeva più di rappresentanti in quella zona e noi abbiamo incassato il 92% delle fatture affidatoci entro i termini di pagamento stabiliti ed il 4% fuori dai termini (totale 96% d'incassi positivi!).

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **CAPITOLO 2.**

È meglio essere temuti o rispettati? Io dico: è troppo chiedere entrambe le cose?  
*Robert Downey Jr. dal film Iron Man.*

### **Meglio prevenire, perché il nemico è sempre alla porta.**

Una certezza per tutte: un falso cliente è un vero truffatore.

L'obbiettivo importante sarà quindi solo quello di smascherare i falsi clienti!

Ma come fare ad attuare questo dal vostro ufficio?

Prendendo informazioni commerciali prima d'iniziare un nuovo rapporto d'affari o ciclicamente, in modo periodico, sulla clientela già in essere, perché il fatto che conosciate da tempo un cliente non vi garantisce che sia ancora "sano" come un tempo!

Il caso più emblematico, che mi capita più soventemente, è quello di scoprire che il mio cliente ha inserito nelle fatture la partita IVA o l'indirizzo errato del debitore e la risposta classica dei nostri è: "... ma noi abbiamo utilizzato i dati che ci ha fornito il cliente...": bravi!

Non sarebbe ora di mettere un po' di "sana" diffidenza negli affari?

Senza esagerare, ma giusto per limitare un po' quei casi in cui poi noi scopriamo, dopo magari 2/3 anni dalla data di emissione della vostra fattura, che avete dato merce e pure fatturato ad un fantasma!

Definizione di fantasma: nel settore del recupero crediti si definisce fantasma colui che, come singolo o entità commerciale, riesce abilmente ad approfittare di svariate coincidenze a suo favore per fornire dati fiscali, completamente o parzialmente, falsi per diventare successivamente irreperibile al momento del pagamento.

Noi incontriamo questo tipo di fantasmi ogni giorno e voi, mai incrociato uno?

#### **a. I soliti ignoti.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

#### **b. Una polpetta avvelenata.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

### c. I vari livelli di prevenzione.

Winston Churchill ha detto: "...a volte l'uomo inciampa nella verità, ma nella maggior parte dei casi si rialza e continua per la sua strada", se ne deduce quindi che per fare un'ottima prevenzione, utilizzando al meglio le proprie informazioni commerciali, basterà organizzare bene le modalità con cui vengono gestite già all'interno della vostra azienda.

Un criterio d'obbligo è quello che la modalità con cui viene fatta la prevenzione all'interno della Vostra azienda sia strutturata in almeno 4 livelli principali e poi fatta rigorosamente rispettare, altrimenti risulta del tutto inutile la raccolta delle informazioni.

I principali 4 livelli che consiglio di approntare sono: **la prevenzione contrattuale, la prevenzione strutturale/gerarchica, la prevenzione operativa/qualitativa e la prevenzione continuata.**

Veniamo ora a specificare cosa s'intende generalmente per:

- prevenzione contrattuale, cioè approntare per ogni nuovo contratto/ordine, una serie d'informazioni preventive che si devono sapere, per portare avanti o meno i successivi lavori;
- prevenzione strutturale/gerarchica, cioè prendere informazioni su ogni cliente, in base al grado d'importanza nella vostra azienda del cliente stesso;
- prevenzione operativa/qualitativa, cioè rilevare quali siano le informazioni per voi veramente utili, da avere su ogni vostro cliente, nuovo o storico;
- prevenzione continuata, cioè tenere costantemente aggiornate le informazioni sulla clientela ripetitiva, cioè quella che fornite con continuità nell'arco di un anno.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

### **CAPITOLO 3.**

*Le banconote sono la carta assorbente del sudore del mondo.*

*Ramon Gomez de la Serna.*

#### **Recuperare: il tempo è sempre tiranno.**

La difficoltà maggiore per recuperare i crediti è principalmente e per tutti l'anzianità degli stessi.

Mai come di recente, stiamo vedendo come i peggiori debitori sono quelli che in fase di acquisto chiedono di allungare il più possibile le tempistiche di saldo e poi riescono, con i metodi più subdoli, a far passare ancora tanto tempo prima che vi convinciate che non vogliono pagarvi.

Per ovviare al "problema tempo" la nostra principale caratteristica è quella di non imporre ai Clienti l'acquisto di pacchetti di pratiche, ma possiamo lavorare anche il singolo credito, inoltre noi non abbiamo alcun limite di credito da darci da recuperare, né come anzianità né come importo fattura.

Sarebbe quindi opportuno ora concentrarsi meglio sulle principali cause che generano gli insoluti che in base alla mia esperienza sono: problemi personali del titolare, problemi fra i soci, aspettative esagerate o problematiche insignificanti che poi si trasformano in problemi colossali.

Sicuramente quella che incontro più spesso è questa:

maggiore è la capacità dell'azienda a produrre un valido prodotto e minore è la sua capacità a farsi pagare con puntualità.

La mancanza di obiettività nel valutare il cliente, nuovo o "storico", quindi prevedere con anticipo se poi farà o meno insoluti, non è altro che una trasposizione materiale di tutte le paure presenti nella vostra azienda; sicuramente oggi più che mai bisogna rincorrere la redditività, non il fatturato ed entrando in ufficio la mattina con questo primario presupposto, molte problematiche si vedrebbero sicuramente sotto una diversa luce.

#### **a. Agire sempre e comunque.**

Si deve agire sempre per recuperare qualsiasi tipo di credito, con lo scopo principale di diffondere in tutti i Vostri clienti una convinzione forte: voi agirete per il recupero dei Vostri crediti in ogni circostanza, a prescindere dall'entità degli stessi e con ogni mezzo utile; visto che le perdite di piccoli / medi crediti hanno un peso molto grande sull'immagine aziendale, si eviterà quindi che:

- nei clienti piccoli nasca la consapevolezza di non ricevere alcuna reazione per i loro piccoli insoluti, infatti per il debitore l'insoluto è sempre una piccola somma che non cambia mai nel tempo, ma per la Ditta è sempre una grande perdita in quanto include interessi, spese bancarie ed energie interne che aumentano con il passare del tempo,
- il cliente medio/grande rallenti i Vostri pagamenti a vantaggio di altri, per lui forse più importanti,
- il cliente grande Vi avvisi troppo tardi di non poter pagare o addirittura ricevere per ultimi, l'impossibilità ormai accertata di non prendere mai più i Vostri soldi.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



**GENERAL CREDIT®**

*RECUPERO STRAGIUDIZIALE - ESAZIONE CREDITI - ASSISTENZA A PROCEDURE ESECUTIVE - PIGNORAMENTI.*

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

**b. Perché c'è un costo pratica?**

Ogni volta che ci viene affidata una pratica noi prepariamo un dossier sul vostro debitore, rieseguendolo nuovamente anche se il nominativo si ripete a distanza di poco tempo, in questo modo abbiamo informazioni sempre fresche sulla patrimonialità dello stesso e su quali siano le possibilità legali su cui agire: questa ricerca ha un costo.

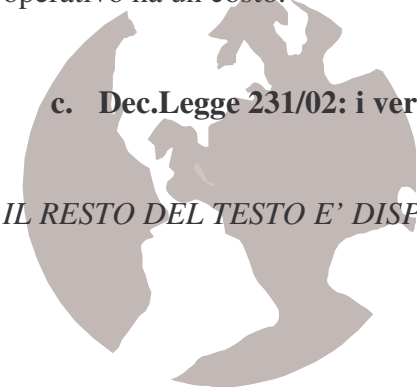
Ogni volta che ci viene affidata una pratica noi la inviamo ai nostri esattori di zona, che oggi sono oltre 160 e ci coprono tutto il territorio nazionale, Sicilia e Sardegna incluse, per poter intervenire sulla stessa provincia del debitore stesso, con puntualità e costanza, garantendo al nostro cliente di espedire tutte le possibilità stragiudiziali per risolvere la sua pratica, senza dover proseguire anche con l'avvocato: questo operativo ha un costo.

I nostri esattori di zona non hanno un limite minimo d'interventi da eseguire sulle pratiche affidatoci, per cui vanno dai debitori tante volte quante sono necessarie a poter definire la pratica, che molto spesso si risolve in un pagamento con dilazione annuale, per cui ogni mese con rigida puntualità, il nostro incaricato deve andare dal debitore per incassare: questo operativo ha un costo.

Ogni volta che ci viene affidata una pratica noi mettiamo a disposizione del nostro cliente tutto il nostro staff per aggiornarlo costantemente e per consigliarlo anche sugli eventuali aspetti giuridici collegati al suo credito: questo operativo ha un costo.

**c. Dec. Legge 231/02: i veri vantaggi/svantaggi.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **CAPITOLO 4.**

*Una mappa, non è il territorio.*

*Alfred Korzybski, Science and sanity, 1933.*

**Recuperare crediti all'estero: mission impossible?**

**a. Importanza del contratto e della check list.**

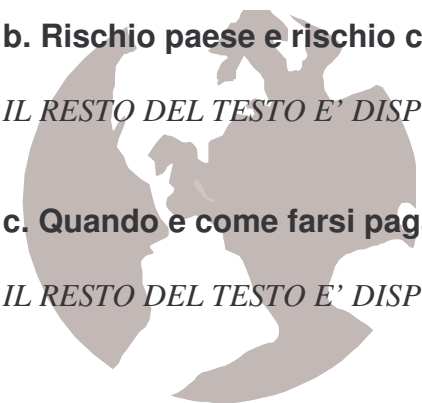
*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

**b. Rischio paese e rischio commerciale.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

**c. Quando e come farsi pagare.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **CAPITOLO 5.**

*“...tu hai fatto un buon lavoro, ma io nùn tè pago...”*

*Alberto Sordi dal film Il Marchese del Grillo.*

**Perseguire legalmente: da qui all'eternità.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **CAPITOLO 6.**

*Ci sono solo tre cose basilari in guerra: audacia, audacia e audacia!  
Generale George S. Patton.*

**Gestire il credito: se sei di sentinella non puoi mai dormire.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

**a. Come costituire un ufficio di recupero crediti interno.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

**b. Come potenziare il vostro ufficio interno di recupero crediti .**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

**c. La nostra gestione del Vostro credito.**

*IL RESTO DEL TESTO E' DISPONIBILE SOLO PER I NOSTRI CLIENTI.*

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## CAPITOLO 7.

*Non puoi scegliere il campo di battaglia,  
però puoi piantare una bandiera dove una bandiera non ha mai sventolato.  
Stephen Crane, Il segno rosso del coraggio.*

### Le cose assolutamente da sapere.

**DECADENZA DEL BENEFICIO DEL TERMINE.** Il mancato pagamento di anche una sola delle scadenze già concordate con i clienti, per dilazionare il credito, comporta l'immediata decadenza del beneficio del termine (ai sensi dell'art. 1186 del Codice Civile), cioè l'immediata e legittima richiesta del pagamento di tutto quello che era stato dilazionato, nonché la sospensione di ogni eventuale servizio di assistenza tecnica sul prodotto vendutogli.

**BASILEA 2.** C'è un accordo internazionale, già in vigore dal 01/01/2007, sui requisiti che devono avere tutte le banche in Europa ed in base ad esso tutti gli istituti di credito devono accantonare quote di capitale proporzionali al rischio derivante dai rapporti assunti con i propri clienti. E' necessario quindi che tutti i clienti delle banche vengano classificati in base anche ai loro ritardi d'incasso o agli insoluti ricevuti, con la conseguenza di dare un minor credito alle aziende "più a rischio" o "più incaute", per non dover accantonare fondi per le perdite da esse subite.

**C.A.I.** In vigore dal 01/10/2006 c'è l'istituzione della Centrale Allarme Interbancaria, che esclude dal sistema dei pagamenti, per almeno sei mesi, tutti coloro che hanno emesso assegni senza autorizzazione o senza fondi. Qualora il correntista emetta un assegno bancario o postale senza autorizzazione o copertura, la normativa 386/1990 prevede l'avvio immediato di una procedura sanzionatoria amministrativa e l'automatica iscrizione al C.A.I., che può essere evitata con il successivo pagamento del titolo al legittimo beneficiario ed una penale del 10% sull'importo dell'assegno, oltre alle eventuali spese per il protesto. Pertanto si evidenzia che il pagamento tardivo, del solo importo facciale del titolo in favore del legittimo beneficiario, non è più sufficiente ad evitare l'iscrizione al C.A.I. e le conseguenti sanzioni.

**861/07 e 864/07.** Il Parlamento ed il Consiglio Europeo hanno varato lo scorso 11 luglio 2007 due regolamenti in materia di crediti all'estero e recupero degli stessi, che entreranno in vigore a partire dalle date indicate nei medesimi, senza bisogno di ratifica o recepimento da parte degli Stati Europei, con l'unica eccezione della Danimarca: il regolamento n. 861/071 istituisce un procedimento giudiziale comunitario per le controversie di minore entità mentre il regolamento n. 864/07 è inerente alla legge applicabile alle obbligazioni extracontrattuali. Il regolamento n. 861/07 definisce una procedura europea che mira a semplificare e velocizzare in termini di tempi e costi le azioni di recupero dei crediti di minore entità in ambito commerciale e civile, ovvero quelli che non superano l'importo di € 2.000,00 (sorte capitale, esclusi interessi e spese). La procedura, che entrerà in vigore il 1 gennaio 2009, prevede tempi ristretti, netta prevalenza di forma scritta, laddove l'udienza viene fissata solo se strettamente necessario e, al termine, l'emanazione di una sentenza immediatamente esecutiva nello Stato in cui è resa e riconosciuta in altri Stati membri senza necessità dell'exequatur, ovvero di un provvedimento che ne dichiari l'esecutorietà: chiedeteci informazioni o assistenza in merito.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## CAPITOLO 8.

*Dulce bellum inexpertis (la guerra è deliziosa solo per chi non la conosce).  
Erasmus da Rotterdam.*

### Casi veramente umani.

Pensavate di essere i soli ad aver preso una fregatura “ad arte”, oppure ad avere ogni mese più insoliti che utili? Allora leggete un po' cosa è realmente successo ad altri, che forse vi potrà evitare di far parte degli episodi delle nostre prossime edizioni...

### Storiche...

Perché si dice: pagare alle calende greche? Questa locuzione proviene dal latino *ad kalendas graecas* ed ha il significato di "mai", infatti la frase "*ad kalendas graecas soluturos*" (traduzione: intenzionati a pagare alle calende greche") è attribuita da Svetonio( 70 d.c.) all'imperatore Augusto, che ne avrebbe fatto frequente uso per indicare persone che non intendevano pagare i loro debiti, visto che le “kalendae ” definivano nel calendario romano i primi giorni di ogni mese, ma non esistevano in quello greco: quindi protrarre un pagamento fino alle "calende greche" vuol dire riportarlo ad una scadenza che non sarà mai onorata.

Perché si dice: Dio non paga il sabato? Questo proverbio, assai usato anche oggi nella lingua italiana, è collegato all'antica usanza che c'era, soprattutto del settore agricolo, di pagare le maestranze in genere il sabato sera, quindi significa che Dio non è tenuto a rispettare le leggi umane e la sua punizione, anche se tardivamente, arriverà sempre ed in modo implacabile.

Tratto dallo Zibaldone del 1832: a Padova uno scolaro siciliano, chiamato Ponzio vedendo un contadino che aveva un paio di grossi capponi, finse di volerglieli comprare e lo condusse verso un campanile, il quale era diviso dalla chiesa tanto da poter fare il giro attorno, qui Ponzio disse al contadino di voler acquistare i suoi capponi con i proventi di una scommessa scommessa fatta con un suo amico, circa la circonferenza esatta del campanile e che proprio prima d'incontrare il contadino stesso, aveva acquistato uno spago per la misurazione, chiese quindi al contadino di tenere un lato dello spago, facendosi consegnare i capponi, per aiutarlo nel mestiere. Ponzio cominciò a girare attorno al campanile fingendo di misurarne la circonferenza, ma poi conficcò un chiodo al campanile, legò lo spago e se ne scappò con i capponi. Il contadino, dopo troppo tempo che attendeva, volle vedere dov'era finito il Ponzio, ma si ritrovò solo di fronte ad un chiodo: l'unica cosa che gli rimase come pagamento dei capponi! Ecco da dove deriva il detto veneto: "piantar ciòdi (chiodi)".

La Pittima, sinonimo di *persona insistente che si lamenta sempre*, è termine di lontane origini, particolarmente in uso nelle Repubbliche Marinare di Venezia e Genova( X-XIII secolo) ed indicava una persona pagata dai creditori per seguire costantemente i propri debitori, poteva gridare a gran voce per mettere in imbarazzo il debitore ed il suo costante pedinamento era volto a sfiancarlo, così che si decidesse a saldare il debito, la cui riscossione le poteva fruttare una percentuale più o meno congrua; la pittima vestiva di rosso, affinché tutti sapessero che il perseguitato dalla pittima era un debitore moroso e questo aumentava l'imbarazzo nel pedinamento.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

In particolare nella Serenissima Repubblica la figura della pittima era reclutata tra disagiati, che già fruendo di assistenza sociale del Doge con mense pubbliche ed ostelli a loro riservati, dovevano però rendersi disponibili a richiesta delle istituzioni, per fare la pittima.

Il debitore pedinato non poteva nuocere, pena severissima condanna, a queste che erano così figure istituzionali, perchè il credito doveva essere difeso come il buon nome di Venezia, maggiore repubblica commerciale dell'epoca. In dialetto veneziano, la frase oggi genericamente più utilizzata per definire una persona "pittima" è: *Ti xe proprio nà pittima!* cioè: sei proprio uno che si lamenta di continuo.

### Vogliamoci bene, fino alla fine...

Un ns. cliente fornisce da anni due ditte distinte, che hanno come titolari due signore, madre e figlia, mentre la ditta della madre è puntuale nei pagamenti, quella della figlia ordina merce 2/3 volte l'anno ma da tempo non paga, i dati che ci vengono forniti per rintracciarla sono tutti inesistenti, quindi ora è di fatto irreperibile, ma il nostro cliente continua a servire la ditta della madre che, quando spesso s'incontrano, racconta che la figlia fa 4 viaggi all'anno, passa da un'auto sportiva all'altra ed ha due figli tutti in scuole private!...Il nostro cliente non ha il coraggio di chiedere alla cliente/madre dove possiamo trovare ora, la figlia debitrice!

-----  
Un ns. cliente vende un grosso macchinario ad un suo distributore, con cui collabora da anni, il quale prima gli promette il saldo totale alla consegna poi invece, ritira la merce, ma gli lascia solo un 1/3 del credito, promettendo il saldo a breve, ma dopo oltre un anno di distanza il distributore non ha ancora saldato nulla, anzi mette pure la sua ditta in liquidazione, ma promette comunque al nostro di dargli il suo saldo, solo se gli emette nota di accredito del dovuto e rimette una nuova fattura, sempre dello stesso residuo, ma a nome della nuova ditta intestata alla figlia e da poco attiva, così potrà saldarlo subito e mantenere l'amicizia! Quando il nostro esegue il tutto e quindi manda la nuova fattura alla ditta indicatogli, gli viene rispedita indietro insieme ad una richiesta danni, per aver fatturato illecitamente merce mai ordinata, essendo un fornitore sconosciuto!

### Raccolta molto differenziata...

Veniamo contattati per rintracciare una ditta operativa nell'Europa dell'Est: fin qui nulla di strano. Il ns.cliente(italiano) lavora nel settore dell'edilizia, importando acciaio da tutto il mondo ed ha fatto un contratto con una ditta straniera per fornirgli dei materiali, con cadenza mensile: fin qui nulla di strano. La ditta straniera risulta essere stata sempre precisa nelle consegne, che le venivano sempre pagate in anticipo, fino all'ultima volta quando, dopo essere stata regolarmente e lautamente pagata, non ha consegnato tutto il materiale concordato ed ora non è più reperibile: fin qui nulla di particolarmente strano... se non fosse che l'ultima partita di quel materiale, arrivata in misura ridotta ma pagata per intero, era anche radioattiva.

-----  
Veniamo contattati per rintracciare una ditta di trasporti, che ha preso in affitto un suo capannone per 5 mesi, versando regolare cauzione e pagando puntuale ogni mese fino all'ultima mensilità e poi è sparita, non ha danneggiato l'immobile e non ha mai avuto alcun problema con le ditte vicine, perché erano operativi in notturna, solo dalle 22,00 alle 6,00.

Il ns.cliente dichiara di non vantare nessun credito e conferma di aver regolarmente trattenuto anche la cauzione risultata anch'essa solvibile, ma allora perché li vuole rintracciare? Nel corso dei 5mesi di attività, il capannone è stato riempito, in ogni sua parte cioè fino al soffitto, di rifiuti tossici.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

### C'eravamo tanto amati...

Veniamo contattati per rintracciare una persona, che, per il ns.cliente, ha ricoperto le cariche di direttore commerciale, rappresentante, l'uomo di fiducia, amante...

Appendiamo che il personaggio ha prima abilmente adescato la ricca titolare di una nota azienda vitivinicola in Toscana(ns. cliente), l'ha fatta perdutamente innamorare e dopo circa un mese di convivenza nella sua villa, le ha fatto licenziare il direttore commerciale, quindi ne ha preso il posto e lo stipendio, si è fatto pagare (per un altro mese circa) viaggi in giro per l'Italia, con il falso scopo d'instaurare nuovi legami commerciali ed ha organizzato una fantomatica campagna promozionale, conclusosi con la sparizione sua e di un furgone contenente circa 65.000euro in vini pregiati ed altri prodotti gastronomici di vario genere.

### Io so, che tu sai, che io so...

Ci viene affidato il recupero di un grosso importo, verso una ditta che gli ha appaltato dei lavori di restauro di un palazzo antico, durati oltre un anno, che gli sono stati regolarmente saldati fuorché per una fattura, l'ultima; appendiamo che la fattura insoluta in questione gli è stata anche rispedita indietro, contestandone integralmente le voci, come inventate!

Il ns.cliente ammette che ha inserito delle voci fittizie, ma con il solo scopo di recuperare quanto ancora realmente dovutogli, in quanto l'architetto(di fama nazionale), incaricato dalla ditta appaltatrice, gli ha richiesto di fare numerose finiture lussuose extra progetto iniziale, assicurandolo che sarebbe stato comunque pagato, perché avrebbe informato lui stesso la ditta appaltatrice che non lo ostacolava in nulla, ma dopo oltre 5 mesi di stallo della vicenda, lo stesso architetto ha consigliato di produrre "almeno"una fattura con delle voci fittizie, giusto per autorizzare quell'uscita di cassa, che sembrava sempre imminente.

Quando il ns.cliente ha spedito la fattura, specificando alla ditta appaltatrice gli accordi presi con il loro famoso architetto, ma questo stesso prima ha negato di aver mai dato l'ordine di fare la fattura fittizia e poi di aver mai autorizzato il ns.cliente a fare dei lavori extra...

### Fatturare o non fatturare, questo è il problema...

Ci viene affidato il recupero di una pratica su un unico debitore, di un importo così composto: circa 62.000euro di fatture totalmente insolte nel corso del 2007, circa 35.000euro d'insoluti ancora da fatturare nel 2008 e circa 25.000euro d'insoluti ancora da fatturare, riferiti ai primi quattro mesi del 2009; il ns.cliente non aveva ancora fatturato tutto perché il suo debitore, con cui erano anche grandi amici, gli aveva chiesto di non farlo, per non finire caricato troppo di debiti e messo così in difficoltà dalle banche, che non gli avrebbero più permesso di proseguire e quindi dargli altri nuovi incarichi nel 2010.

La cosa che ha insospettito il nostro cliente è che comunque ordinativi di lavoro non gliene sono più arrivati da parecchio tempo e questo debitore(l'amicone) non lo saluta più e non gli risponde nemmeno al telefono...

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

### Giro giro tondo...

Nei primi mesi del 2009 ci vengono affidate quattro pratiche insolute da quattro diversi clienti, ma sullo stesso debitore, il quale nel 2008 ha comperato materiali edili, a rotazione, da tutti e quattro i suoi fornitori, facendo però in modo di non superare mai il fido/dilazione concessogli da ognuno ed arrivare così ad avere un unico grosso debito, ma diviso in quattro posizioni diverse.

Ci viene inoltre riferito che, sempre durante il 2008, il debitore saltava da un fornitore all'altro minacciando pure di non prendere più merce dall'uno e quindi servirsi solo dall'altro, se il materiale non era esattamente conforme a quanto da lui richiesto, anche come tempistiche di consegna!...

### Il maneggione...

L'incarico che ci viene dato è quello di rintracciare e recuperare ingenti somme su una persona/ditta individuale, che si proponeva alle aziende come mediatore, per procurare qualsiasi tipo di finanziamento, vantando addirittura collegamenti a Bruxelles in Comunità Europea e che a suo dire, gli permettevano di accedere anche a finanziamenti a fondo perduto. Allettava molto il fatto che per il "suo aiuto" chiedeva alle aziende solo un compenso finale sulla somma finanziata e garantiva che la cosa avvenisse al massimo nel giro di 3/4mesi dal suo incarico; accoglieva le aziende richiedenti, solo su preciso appuntamento, nel suo lussuoso ufficio in centro città e poi riusciva comunque a farsi anticipare, sempre in contanti, grosse somme giustificandosi che erano le spese necessarie a varie fideiussioni, da depositare per far partire la loro pratica e, per garanzia, rilasciava subito delle cambiali per pari valore, che poi gli sarebbero state restituite con il buon fine dell'operazione.

Il tanto promesso e garantito finanziamento non è mai arrivato a nessuno ed il fantomatico mediatore ha fatto sparire tutto, ufficio compreso, mentre tutti quelli che hanno comunque mandato in pagamento le cambiali, hanno solo contribuito ad allungare un elenco di protesti da record...

### Un assegno magico...

Veniamo contattati per rintracciare e recuperare un considerevole importo su una persona fisica, la quale ha preso un arredamento completo per un suo appartamento che usava saltuariamente e molto lontano dalla sede del ns.cliente, versando solo una piccola caparra, ma con accordi precisi circa il saldo, che doveva avvenire, prima del montaggio completo dei mobili, solo con assegno circolare.

Nel giorno fissato per la consegna ed il montaggio dei mobili, il debitore si presenta al personale incaricato con un normale assegno di conto e subito gli viene contestato il fatto che non ha rispettato i patti, quindi lo stesso, affermando di andare in banca per risolvere "il disguido" sparisce per circa quattro ore, dando però rassicurazioni a tutti gli operai del ns.cliente di proseguire pure nel loro lavoro, visto che l'operazione di montaggio dei mobili sarebbe comunque durata tutto il giorno.

Al suo ritorno, il debitore ripropone nuovamente lo stesso assegno iniziale, ma con la dicitura ASSEGNO CIRCOLARE scritta a macchina e posta in bell'evidenza sotto la cifra in numeri, motivando superficialmente la cosa come una mancanza temporanea della sua banca della modulistica classica per fare il "famoso" circolare; i montatori, già esausti per i vari problemi connessi al lavoro, lo accettano e lo consegnano al ns.cliente, che non solo banca regolarmente perché il suo istituto di credito non gli eccepisce nulla al momento della presentazione, ma si ritrova ad avere, solo dopo oltre un mese dal fatto, l'impagato con le spese e senza possibilità di protesto.

Scopriamo che l'appartamento è stato lasciato, immediatamente qualche giorno dopo il fatto, completamente vuoto e pure con diversi mesi d'affitto arretrati...

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

### Abbandonati...nella savana!

L'incarico poteva sembrare di quelli standard, ma le cose che lo rendevano da subito molto interessante erano che ci proveniva da un piccolo, ma (tristemente) noto paese del Sud Africa, da due clienti diversi, ma con lo stesso debitore in comune ed uno di questi clienti era composto proprio da un folto gruppo d'italiani, mentre l'altro era un tour operator del luogo. Tutti erano accomunati però, dallo stesso desiderio: rintracciare un'agenzia di viaggi italiana, che non aveva saldato il considerevole conto, per permettere ai nostri connazionali di completare il loro, tanto agognato, safari, non solo di natura fotografica.

I nostri connazionali infatti, una volta arrivati a destinazione e dopo aver passato beatamente una prima parte della loro vacanza, già puntualmente saldata molto prima della partenza, si sono visti letteralmente abbandonare dagli organizzatori in piena savana africana, poiché il saldo a quest'ultimi non era mai arrivato dall'Italia; l'unica reale possibilità per i nostri di poter proseguire e finire "tranquillamente" la vacanza, ma soprattutto fare "comodamente" ritorno a casa, è stata quella di rimettere nuovamente mano alle loro carte di credito, proprio nel bel mezzo della savana africana, quindi ripagando il servizio per la seconda volta.

Contemporaneamente, ci viene anche dato incarico di recupero dallo staff stesso degli organizzatori in Africa di questo tipo di viaggi-avventura, poiché avevano ricevuto, sempre dalla stessa agenzia turistica italiana già sopra citata, dei bonifici falsi anche per saldare precedenti safari, prima di quest'ultimo evento...



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.



TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.

## **CAPITOLO 9.**

*Non si può prevenire e preparare una guerra, allo stesso tempo.  
Albert Einstein.*

### **Congedo.**

Dovete dare atto che l'argomento qui trattato è sempre molto scomodo da affrontare, ma la cosa più dolorosa a cui **NOI assistiamo purtroppo tutti i giorni**, è che dopo un insoluto, soprattutto nelle piccole aziende, ci sono sempre collegate molte sofferenze personali e familiari, di tutti quelli implicati nel caso.

Lo scopo principale di questo manuale non è quindi quello di salire in cattedra per insegnare a non avere insoluti, ma il desiderio di poter contribuire a limitare i danni collaterali che ne derivano, mettendovi in guardia contro i pericoli principali, che poi finiscono per generare gli insoluti stessi e che oggi si presentano sempre più soventemente, in tutte le attività.

#### **a. La resilienza.**

La resilienza è il processo di riadattamento che avviene di fronte ad avversità, dopo aver subito traumi, tragedie, minacce, o anche significative fonti di stress come: problemi familiari e relazionali, seri problemi di salute, o pesanti situazioni finanziarie e lavorative.

Resilienza significa "riprendersi" dalle esperienze difficili e questa non è una caratteristica che alcune persone hanno naturalmente più accentuata, mentre altre no. La resilienza riguarda comportamenti, pensieri e azioni che chiunque può però imparare e sviluppare, infatti accrescere la propria capacità di resilienza è un percorso personale, che dipende sempre molto dall'ambiente in cui si vive.

Nei corsi che noi teniamo periodicamente, vi proponiamo vari e validi suggerimenti per accrescere la resilienza nel personale dell'azienda, che si dedica specificatamente alla gestione del credito.

**Seguite i nostri corsi, per approfondire anche questo argomento e contattaci, per sapere esattamente quando si terrà il prossimo incontro, scrivendo a: [money@gcpd.it](mailto:money@gcpd.it)**

TESTO DEPOSITATO, TUTTI I DIRITTI SONO RISERVATI, VIETATA LA COPIA O LA VENDITA.  
LA DIFFUSIONE DEVE AVVENIRE SOLO PREVIO CONSENSO SCRITTO DELLA GENERAL CREDIT.