



**La corretta gestione dei crediti insoluti in azienda e le  
modalità di relazione con lo studio legale.  
Le buone prassi per ottimizzare i risultati**



## Monica Romano

Abilitata all'esercizio della professione nel 1997.

Titolare dello studio dal 2000.

Mi occupo di diritto d'impresa e lo faccio con un approccio al conflitto che da sempre tiene conto

- dell'**obiettivo** da raggiungere
- della **migliore strategia** da utilizzare per raggiungerlo

ove possibile con l'utilizzo di procedure di definizione delle controversie **alternative all'azione giudiziale**.

In questo contesto ho maturato professionalità e abilitazione per i ruoli di arbitro e mediatore (d. lgs 28/2010 e successive modifiche).

Nell'ambito del diritto d'impresa ho esperienza ventennale nella **gestione del credito aziendale**, anche massivo.



## Il credit manager, destinatario di questa presentazione

Professionalità il cui compito è gestire il credito nelle aziende  
Deve avere competenze

- **commerciali**
  - a) per eseguire operazioni di **prevenzione del rischio** attraverso sistemi di screening sulla qualità del cliente
  - b) per autorizzare o bloccare contratti relativi a clienti pericolosi
- **amministrative e finanziarie**
  - a) definire le **linee guida** relative alla gestione dei pagamenti
  - b) autorizzare **accordi**, transazioni, piani di rientro
  - c) dimensionare i **costi di gestione** del credito e **massimizzare i profitti**
  - d) studiare i bilanci e avere attenzione al **fondo svalutazione crediti**
- **legali**
  - a) saper valutare e autorizzare i **canali e strumenti di incasso più idonei**
  - b) coordinare i vari **livelli di recupero** nei vari step (call - società di recupero - legale)
- **informatiche**
  - a) saper utilizzare gli strumenti informatici necessarie ad **elaborare dati e informazioni**



## Il credit manager, destinatario di questa presentazione - segue

Deve avere anche abilità:

- **personali**
  - a) capacità ***comunicative, relazionali, organizzative e decisionali***
  - b) saper lavorare in modo autonomo motivando il team che collabora con lui

Figura sempre più richiesta dalle aziende italiane.



## Il cambiamento è una necessità

Come si può essere performanti nei risultati di recupero?

### Flessibilità e Capacità di adeguamento al mercato

L'azienda deve essere in grado di evolvere verso **sistemi di gestione** del credito sempre più **industrializzati**, perché questo le consente

- di **'classificare'** il cliente tracciando la sua qualità
- di **'smistare'** la lavorazione del credito secondo logiche sempre più performanti

Lo studio legale deve essere in grado di stare al passo con l'azienda

- organizzandosi al suo interno in modo da poterci **dialogare**
- assicurando una sua **capacità di adattamento** non ultimo ai meccanismi di incidenza dei costi che per l'azienda è sempre più elemento primario nella gestione della sua relazione con lo studio



## Obiettivo del Focus

Far comprendere che

- attraverso l'introduzione di **procedure** e **policy aziendali** è possibile ottenere una corretta ed efficace gestione del credito
- la figura della **studio legale** è importante perché diventa vero e proprio **partner dell'azienda**



## Lo Studio legale partner dell'azienda

### Il ruolo dello Studio Legale

Lo studio legale, quale partner efficace, deve

- avere medesime **capacità di flessibilità** per adattarsi alle esigenze dell'azienda ovvero:

a) **essere sensibile** nella gestione della relazione

- a. per capire quale sia *l'esigenza primaria* da soddisfare;
- b. per valutare la proposta dell'*azione più opportuna*.

b) **essere attento** al mutamento

- a. la dinamicità dell'azienda impone una soglia di attenzione costante: ciò che può essere adatto ad un momento potrebbe non esserlo ad un altro, anche temporalmente vicino.



## Lo Studio legale partner dell'azienda -segue

- essere dotato di **strumenti informatici** idonei
  - a) **hardware** compatibile a sostenere in modo efficace e funzionale la comunicazione con l'azienda anche con riguardo ad eventuali accessi dedicati al sistema operativo dell'azienda stessa
  - b) **software** idonei e realizzati per ottimizzare le lavorazioni
    - a. **sistemi aperti** che consentano l'adattabilità del sistema alle esigenze delle diverse aziende con cui si lavora.
    - b. **trasferimento dati anagrafici e contabili** relativi al credito da recuperare da realizzare con salvataggi rapidi
    - c. **automatismi** nella redazione di diffide e atti
    - d. **archiviazione corretta** anche con riferimento allo storico della posizione
    - e. caricamento ed elaborazione dati sui **PdR** gestiti
    - f. **fatturazione automatica** con estrazione dal sistema dei dati relativi a compensi ed anticipazioni





## Lo Studio legale partner dell'azienda -segue

- avere **collaboratori qualificati**

- a) **avvocati** che lavorino

- a. recependo le **linee guida** impartite dall'azienda

- b. adattando la lavorazione del credito in funzione dell'**equilibrio tra costo e beneficio** dell'azione

- c. mostrando **sensibilità** rispetto alla singola posizione

- b) **personale di segreteria** competente nella gestione

- a. delle **relazioni**

- b. dei **sistemi operativi** dello studio e dell'azienda (carico/scarico dati)

- c. delle **lavorazioni massive**



## Lo Studio legale partner dell'azienda -segue

- essere in grado di garantire **tempestività** e **precisione** nella comunicazione
  - a) l'azienda deve poter contare all'interno dello studio su riferimenti certi che conoscano le necessità: **no turn over di personale**
  - b) la **dimensione medio-piccola** dello studio può meglio garantire questa esigenza perché il contatto è più diretto.
  
- saper **gestire analiticamente le posizioni**, seppur affidate in modo massivo
  - a) avvocato gestisce in modo **consulenziale analitico** ogni posizione
  - b) ciò garantisce all'azienda un **feed-back sul cliente** tale per cui lo stesso può tornare ad essere un cliente attivo.



## Lo Studio legale partner dell'azienda -segue

- avere la capacità di **sottoscrivere accordi economici** nel rispetto dell'equazione costi-benefici
  - a) per l'azienda che deve innanzitutto rispettare i suoi **punti di pareggio** e da lì in poi aspettarsi che l'azione risulti performante
  - b) per lo studio che deve sapersi accollare una **percentuale di rischio, ma che non può lavorare in perdita**
  
- essere **proattivo** nel proporre soluzioni nuove e alternative
  - a) in caso di situazioni che prevedano **contestazioni** segnalare l'esistenza di **procedure diverse** rispetto a quella giudiziale, più lunga e costosa, quali mediazioni o arbitrati rapidi
  - b) in caso di necessità legate a particolari tipologie di credito, quali l'anzianità o il valore, saper proporre **nuove modalità** di lavorazione ad hoc



## Effetti dell'applicazione di queste procedure sulla gestione del credito

La presenza di queste **prassi** unitamente alla creazione delle unità di **Credit & Risk Managment**, responsabili di tutto il processo di valutazione e collection del credito e valutazione del rischio

- ha **diminuito** in modo determinante la necessità di recupero su fasce di **valore medio alto** (oltre € 6.000-8.000)
- ha **consentito** di potersi concentrare maggiormente su fasce di **valore medio basso** (€ 1.000-3.000 e € 500-1000) con l'attivazione di progetti pilota che hanno portato ad una **gestione di flusso automatico** per i crediti insoluti di tale importo
- ha garantito una **ottimizzazione dei risultati di recupero**, come dimostrano le statistiche sulle lavorazioni presentate da Italiaonline



## CONCLUSIONI

La vera ricetta del successo è la capacità di **vivere il mercato in modo dinamico**, sapendosi adattare ai mutamenti che il mercato stesso impone.

Questa capacità se alimentata, nella relazione tra azienda e studio legale, da:

- **professionalità**
- **trasparenza**
- **comprensione**
- **rispetto delle reciproche esigenze**

assicura l'ottimizzazione dei risultati.

