**Инструкция**

**контроля за сбором дебиторской задолженности**

Руководитель СБ своими регулярными действиями контролирует сбор дебиторской задолженности на каждом этапе, а именно:

1. **Действия менеджера сбора дебиторской задолженности сразу после отгрузки товара новому клиенту:**
2. устанавливает контакт с бухгалтерией контрагента – узнает:

- как клиент выбирает кому и когда платить;

- есть ли какие-то определенные правила;

- разработан ли платежный календарь.

После того, как менеджер сбора дебиторской задолженности выяснил тонкости финансовой дисциплины клиента – он вносит эти данные в карточку клиента в 1С Торговля во вкладку “дополнительная информация” и руководствуется ими для более эффективного сбора задолженности.

1. **Действия менеджера сбора дебиторской задолженности до момента наступления даты платежа:**

1. каждый день формирует в 1С Торговля Отчет по дебиторской задолженности на текущую дату.

2. **Напоминает клиенту о необходимости своевременной оплаты –** (вежливые телефонные звонки), а именно:

2.1 за 3 дня до наступления срока оплаты – совершает телефонный звонок клиенту и напоминает, что следует подготовиться к платежу и оплатить счет.

2.2 в последний день срока оплаты – в первой половине дня совершает телефонный звонок клиенту и напоминает, что сегодня последний день оплаты. В течение дня делает контрольный звонок, что бы убедиться, что совершена оплата. Если платеж не совершен – твердо и настойчиво объясняет, что клиент взял финансовые обязательства оплатить в срок и этот срок сегодня до конца рабочего дня.

3. Если клиент предупреждает что по каким-то причинам не сможет оплатить в срок - требует от него **гарантийное письмо** с четко прописанным графиком оплат.

1. **Действия менеджера сбора дебиторской задолженности - дебиторская задолженность просрочена, с 1 по 14 день просрочки:**
2. **ежедневно** звонит клиенту и требует оплаты долга.

Примеры телефонных разговоров:

* “сегодня буду оговаривать с руководством внесение вашей компании в базу недобросовестных плательщиков”, а это значит, что дальнейшие отгрузки будут выполняться только по предоплате;
* “обязан уведомить юридическую службу о недобросовестном плательщике”;
* “дело передано юридической службе, для составления искового заявление в суд по взысканию задолженности. Кроме того, при нарушении платежной дисциплины согласно Договора будет начисляться ежедневно пеня”.
* Также предупреждает клиента, что в случае оплаты долга во время судебного процесса, клиент обязан оплатить сумму судебного сбора оплаченного нашей компанией.

1. **ежедневно** требует гарантийное письмо, с четко прописанным графиком оплат. Требует до того момента, пока не получит его.
2. Не позднее 10-го дня просрочки - составляет и отправляет электронной почтой клиенту предупредительное письмо (Приложение 1)
3. На 14 день просрочки - ставит задачу руководителю СБ совершить телефонный звонок в адрес должника - как способ дополнительного психологического давление.
4. На 15 день просрочки -

5.1 либо ставит задачу в Битрикс специалисту по договорной работе подготовить в течение одного рабочего дня «Требование об оплате задолженности», указав в Требование всю сумму просроченной дебиторской задолженности, считая с первого дня просрочки. В данную задачу ставит в соисполнители руководителя СБ.

5.2 либо утверждает ЗРС у РО3 не отправлять Требование об оплате задолженности.

1. Также на 15 день просрочки - получает от менеджера сбора первичной документации и предоставляет специалисту по договорной работе оригиналы расходных, товарно-транспортных, налоговых накладных, счета на оплату, платежные поручения (если они были), акт сверки с контрагентом на данную дату. Прикрепив скан-копии всех перечисленных документов к задаче по Требованию об оплате задолженности в Битрикс.

**4. Действия менеджера сбора дебиторской задолженности, специалиста по договорной работе, менеджера секции внешней коммуникации, менеджера секции проверки и оплаты счетов,**  **- дебиторская задолженность просрочена более чем на 14 дней:**

1. **Специалист по договорной работе** подготавливает Требование об оплате в течение одного рабочего дня после того, как ему поставил эту задачу менеджер сбора дебиторской задолженности и передает оригинал и электронную версию менеджеру внешней коммуникации на отправку. Данная задача имеет наивысшую приоритетность. Это означает, что специалист по договорной работе, откладывает все задания до того момента, пока не напишет и не предоставит документы на отправку менеджеру внешней коммуникации. После чего, вносит данные об отправке Требования об оплате в “реестр судов” на гугл диске..
2. **Менеджер секции внешней коммуникации** отправляет Требование об оплате Укрпочтой заказным письмом с описью и уведомлением о вручении. Скан-копию Требования об оплате менеджер секции внешней коммуникации отправляет клиенту электронной почтой. Опись и чек об отправке Укрпочтой возвращает специалисту по договорной работе.
3. **Менеджер сбора дебиторской задолженности** на следующий день после отправки Требования об оплате ставит задачу руководителю СБ сделать контрольный звонок компании должнику с целью мирного урегулирования спора.
4. **Специалист по договорной работе**, в случае если клиент не оплачивает в указанный в Требовании об оплате срок полностью сумму долга, подсчитывает сумму судебного сбора, формирует на сайте “Судебная власть” квитанцию и передает квитанцию менеджеру секции проверки и оплаты счетов. Также подготавливает ПЗП на сумму судебного сбора.
5. **Менеджер секции проверки и оплаты счетов** оплачивает по предоставленной специалистом по договорной работе квитанции судебный сбор. После оплаты судебного сбора, ставит в отделениие банкае на квитанции печать, и проверяет наличие подписи работника банка и текста следующего характера: “зараховано до державного бюджету в повній мірі”, после чего, передает оригинал квитанции об оплате обратно специалисту по договорной работе.
6. **Специалист по договорной работе** на следующий день после указанной в Требовании об оплате даты оплаты, готовит исковое заявление в суд о взыскании суммы задолженности в течении 2 календарных дней и на 3-й календарный день передает исковое заявление с полным пакетом документов, включая опись менеджеру внешней коммуникации для отправки заказным письмом с уведомлением.
7. **Специалист по договорной работе** после отправки искового заявления вносит данные в “реестр судов” на гугл диске и мониторит сайт единый реестр судебных решений, а также звонит в Хозяйственный суд, в который отправлено исковое заявление, и получает информацию о рассмотрение дела, после чего, информирует о всех изменениях в деле руководителя СБ и менеджера сбора дебиторской задолженности в Битрикс.
8. **Руководитель СБ** принимает решение кто будет представлять интересы Компании в суде, решает все организационные вопросы командировок в суд.
9. **Специалист по договорной работе** контролирует ход дела о взыскании задолженности в суде. О всех новых решениях, постановлениях уведомляет в Битрикс руководителя СБ и менеджера сбора дебиторской задолженности.
10. **Специалист по договорной работе** подготавливает, в случае необходимости, ходатайства или заявления в суд в рамках дела о взыскании задолженности в установленные судом сроки, о чем уведомляет в Битрикс руководителя СБ и менеджера сбора дебиторской задолженности.
11. В случае вынесения судом первой инстанции решения не в пользу нашей Компании, выполнять п.п.5,6 заново, а специалист по договорной работе готовит исковое заявление в Апелляционный суд в течении 3-х календарных дней и на 4-й календарный день передает исковое заявление с полным пакетом документов, включая опись менеджеру внешней коммуникации для отправки заказным письмом с уведомлением.
12. Если Хозяйственный или Апелляционный суд вынес решение в пользу нашей Компании, то руководитель СБпринимает решение в какую исполнительную службу обращаться (частная или государственная) для принудительного исполнении решения суда и ставит задачу специалисту по договорной работе составить соответствующее заявление.
13. **Специалист по договорной работе,** в случае наступления п.12 данного ИП, после получения оригинала судебного приказа о взыскании суммы задолженности готовит заявление в исполнительную службу о принудительном исполнении решения суда в течении 1 календарного дня, и на 2-й календарный день передает пакет документов (опись, заявление, оригинал судебного приказа) менеджеру внешней коммуникации для отправки заказным письмом с уведомлением.
14. **Специалист по договорной работе** через два дняпосле отправки заявления о принудительном исполнении решения суда звонит в исполнительную службу и получает данные о ходе исполнительного производства. О всех изменениях в ходе исполнительного производства уведомляет в Битрикс руководителя СБ и менеджера сбора дебиторской задолженности, а также вносит в “реестр судов” на гугл диске информацию о исполнительном производстве.
15. **Специалист по договорной работе** контролирует исполнительное производство до поступления всей суммы задолженности на расчетный счет.
16. **Менеджер сбора дебиторской задолженности** в случае частичной либо полной оплаты задолженности сразу же обязан уведомить руководителя СБ и прикрепить платежное поручение в Битрикс.



**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ**

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**ЄДРПОУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
п/р \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в ПАТ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_», МФО \_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Тел.. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
Е-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Вих. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ від \_\_.\_\_.20\_\_р.

Директору ТОВ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

49\_\_\_\_, м. \_\_\_\_\_\_, вул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_, буд. \_\_

**Шановний \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!**

Між ТОВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ та ТОВ «наша компанія» \_\_.\_\_.20\_\_р. укладено Договір про поставку товару №\_\_\_, згідно якого відстрочка платежу складає \_\_\_ днів.

Станом на \_\_.\_\_.20\_\_р. ТОВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_має загальну заборгованість перед ТОВ «наша компанія» за поставку у розмірі \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. прописью сумма), з яких просрочено \_\_\_\_\_\_\_\_ грн. (\_\_\_\_\_\_\_\_\_ грн. прописью сумма).

Повідомляємо про те, що в разі відсутності оплати за видатковими накладними № \_\_\_ від \_\_.\_\_.20\_\_р. в повному обсязі ТОВ «наша компанія» направить Вам Лист-вимогу з попередженням нарахування передбачених договором № \_\_\_ від \_\_\_ штрафних санкцій. У разі відсутності обгрунтованої відповіді або листа-гарантії, або повної оплати заборгованості ТОВ «наша компанія» змушене подавати позовну заяву про стягнення заборгованості до Господарського суду.

При відкритті судової справи по вищевказаним обставинам на Ваше підприємство додатково покладатиметься обов’язок сплати судового збору в повному розмірі, відповідно до платіжного доручення щодо сплати судового збору.

Дякуємо за співпрацю та розраховуємо на Ваше порозуміння.

Додаток: акт звірки взаєморозрахунків за період \_\_\_.\_\_.20\_\_р. - \_\_.\_\_.20\_\_р.

**З повагою,**

**Директор ТОВ «наша компанія» ПІП**