Thetaserv

KIT PRACTIC PENTRU IMM • PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ STANDARD (SOP)

Urmărirea facturilor neîncasate

Politica de credit, înregistrarea și transmiterea facturilor, scadențarul, reconcilierea încasărilor și plățile parțiale, reminderele, escaladarea, planurile de plată, facturile contestate, suspendarea livrărilor, dosarul de recuperare, închiderea creanței, indicatorii și auditul

Controlul documentului	Date
Cod document	SOP-CTB-03
Emitent editorial	ThetaServ - THETADOR S.R.L.
Ediție și versiune	Ediția 1 - Versiunea 1.0
Data elaborării	12.10.2026
Categorie	Financiar-Contabil
Domeniu	Firme mici și mijlocii care emit facturi cu plată ulterioară către alte firme – servicii, mentenanță, IT, consultanță, distribuție, producție –, cu contabil extern sau intern
Conținut	7 capitole, 12 proceduri operaționale (P01–P12), 19 anexe (formulare, modele, registre, checklisturi, tablou) și registrul de instrumente Excel
Revizuire	La schimbări legale, ale contractelor-tip sau ale politicii de credit și cel puțin anual

Versiune exemplu completată cu date fictive. Toate denumirile, persoanele, clienții, documentele și sumele sunt fictive și au rol exclusiv demonstrativ. Versiunea Word livrată conține câmpurile goale, de completat.

Manual-cadru de organizare operațională, adaptabil activității și contractelor fiecărei firme. Nu reprezintă consultanță juridică, fiscală sau contabilă individualizată.

MOSTRĂ THETASERV

Mostră – Urmărirea facturilor neîncasate – ThetaServ

Fișa de aprobare și reguli de utilizare

Reguli de utilizare

- Kitul se aplică după completarea Anexei 1 (fișa de personalizare și calendarul de urmărire) și a Anexei 2 (matricea de escaladare și limitele de aprobare), aprobate de administrator.
- Câmpurile marcate [.....] se completează înainte de aprobarea internă.
- **Regula de siguranță.** Recuperarea creanțelor, aplicarea dobânzilor, penalităților, notificărilor, suspendării livrărilor și demararea executării silite trebuie analizate de avocat sau consultant juridic, în funcție de contract, factură, dovada livrării și legislația aplicabilă.
- Modelele de reminder, de notificare și de plan de plată sunt orientative. Notificarea formală, planul de plată și decizia de suspendare se verifică de avocat înainte de prima utilizare și ori de câte ori contractul are clauze speciale.
- Kitul nu stabilește procente de dobândă sau de penalitate, termene de prescripție ori efecte juridice ale documentelor; acestea rezultă din contract și din lege și se confirmă de specialist.
- Registrul facturilor, al încasărilor, al comunicărilor, al planurilor de plată, al contestațiilor, fișele clienților și tabloul există și în registrul de instrumente Excel livrat cu kitul.

Nivel	Marcaj de interpretare
Obligație legală	cerință derivată din actul normativ indicat în capitolul 3.0
Cerință operațională	regulă internă stabilită prin acest kit (praguri, termene, formulare, aprobări)
Recomandare de control	măsură pentru trasabilitatea creanței și pentru decizii la timp
Validare juridică	conținut care se verifică de avocat înainte de utilizare (marcat în anexe)

Aprobarea internă

Procedura SOP-CTB-03 a fost aprobată prin Decizia administratorului nr. 22 din 12.10.2026 a societății Exemplu Tehnic Service SRL, după verificarea modelelor de către avocat, și intră în vigoare la data de 12.10.2026.

Aprobat de: Gabriel Exemplu Calitatea: administrator Data: 12.10.2026 Semnătura: exemplu fictiv

Registrul reviziilor

Versiune	Data	Conținutul reviziei	Aprobare
1.0	12.10.2026	Ediție inițială: procedura SOP-CTB-03, procedurile P01–P12, Anexele 1–19 și registrul de instrumente Excel.	THETADOR S.R.L.
1.0 – adoptare	12.10.2026	Exemplu fictiv: limitele de credit, pragurile de escaladare și modelele de comunicare la Exemplu Tehnic Service SRL; preia pragurile stabilite în SOP-COM-02.	administratorul – Decizia nr. 22

Limitarea răspunderii. Manual-cadru care necesită adaptare. Materialul este un instrument de organizare operațională, de control intern și de gestionare a procesului de încasare. Nu constituie aviz al unei autorități și nici consultanță juridică, fiscală, contabilă sau financiară individualizată și nu înlocuiește analiza unui avocat, a unui consultant fiscal, a contabilului sau a altui specialist pentru situația concretă. Aplicarea dobânzilor și a penalităților, suspendarea livrărilor, notificările formale, recuperarea creanțelor și executarea silită se analizează în funcție de contract, factură, dovada livrării, legislația aplicabilă și situația concretă a debitorului. Datele, sumele și persoanele din exemple sunt fictive.

Notă editorială privind utilizarea instrumentelor de inteligență artificială. La elaborarea acestui material au fost utilizate, cu rol auxiliar, instrumente de inteligență artificială pentru structurare și redactare. Conținutul a fost verificat, adaptat și este asumat editorial de THETADOR S.R.L. (ThetaServ).

Mostră – Urmărirea facturilor neîncasate – ThetaServ

Nr.	Cine	Ce face	Când	Formular / dovadă
1	**Administrator**	Stabilește categoriile de clienți, limitele de credit, termenele standard și pragurile de escaladare.	la implementare	Anexele 1, 2
2	**Responsabil comercial**	Completează fișa clientului: date de identificare, persoane de contact, adresa de facturare confirmată.	înainte de ofertă	Anexa 3
3	**Manager comercial**	Propune categoria și limita; aprobă în limita sa, altfel trimite administratorului.	înainte de contract	Anexa 3
4	**Responsabil urmărire**	Actualizează fișa: sold, întârzieri, reclasificări.	lunar	Anexa 3

Puncte de control

- Livrarea care depășește limita de credit se aprobă înainte, nu după emiterea facturii.
- Un client reclasificat „cu risc” primește comenzi noi numai cu plata în avans sau cu garanție.

5.4 P02 – Înregistrarea facturii și a scadenței

Cod / Scop	P02 – nicio factură nu există în afara registrului și fiecare are scadență, document-suport și responsabil.
Declanșator	emiterea facturii
Responsabil principal	Responsabil urmărire
Termen	în ziua emiterii
Formulare și dovezi	Anexa 4 – Registrul facturilor neîncasate și scadențarul
Corelări	programul de facturare; SOP-COM-02

Nr.	Cine	Ce face	Când	Formular / dovadă
1	**Responsabil urmărire**	Trece factura în registru: număr, client, document-suport, valoare, TVA, total, monedă, termen, scadență, responsabil.	în ziua emiterii	Anexa 4
2	**Responsabil urmărire**	Verifică dacă termenul de plată corespunde contractului și fișei clientului.	la înregistrare	Anexa 3
3	**Responsabil urmărire**	Semnalează managerului comercial depășirea limitei de credit.	la înregistrare	Anexa 3

Puncte de control

- Numărul facturii este unic; dublurile se verifică în registrul Excel.
- Scadența rezultă din contract și lege; data facturii este reper doar dacă s-a convenit.

5.5 P03 – Transmiterea facturii și dovada transmiterii

Cod / Scop	P03 – clientul primește factura la adresa confirmată, iar firma poate dovedi transmiterea.
Declanșator	factura înregistrată; clientul declară că nu a primit factura
Responsabil principal	Responsabil urmărire
Termen	în ziua emiterii; retransmitere în aceeași zi cu sesizarea
Formulare și dovezi	Anexa 5 – Checklistul facturii emise și dovada transmiterii

Mostră – Urmărirea facturilor neîncasate – ThetaServ

Anexa 2 — Matricea de escaladare și limitele de aprobare

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: CTB3-F02 | **Se utilizează în:** P01, P07 – aprobată de Administrator; aplicată la fiecare revizuire a scadențarului

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

A. Matricea de escaladare

Prag (zile după scadență)	Nivel	Acțiune	Cine execută	Cine aprobă
−3	0	informare înainte de scadență, pentru facturi peste 10.000 lei	Responsabil urmărire	—
1	1	reminder 1 (Anexa 7)	Responsabil urmărire	—
10	1	reminder 2 și apel; consemnarea promisiunii	Responsabil urmărire; Responsabil comercial	—
20	2	discuție cu decidentul clientului; propunere de plan de plată	Manager comercial	Manager comercial / Administrator (Secțiunea B)
30	3	notificare formală (Anexa 9); comenzi noi numai cu avans; analiza suspendării	Responsabil urmărire (pregătește)	Administrator
60	4	dosarul de recuperare predat avocatului (Anexa 14)	Responsabil urmărire	Administrator
oricând	3	semnale de insolvență; schimbarea bruscă a comportamentului de plată	oricine observă	Administrator

B. Limitele de aprobare

Decizie	Aprobă	Condiție
Plan de plată de cel mult 3 rate și 60 de zile	Manager comercial	acord scris, semnat de reprezentantul clientului
Plan de plată peste această limită	Administrator	verificat de avocat
Corecția unei facturi contestate până la 1.000 lei	Manager comercial	validată de contabil
Corecție peste 1.000 lei; depășirea limitei de credit	Administrator	fișa clientului actualizată
Notificare formală; suspendarea livrărilor	Administrator	după verificarea contractului; avocat la prima utilizare
Renunțarea la o creanță; închiderea după analiza prescripției	Administrator	aviz scris al avocatului; contabilul informat

Pragurile se aplică fiecărei facturi; pentru un client cu mai multe facturi restante se aplică pragul celei mai vechi. Pragurile preiau matricea din SOP-COM-02, când firma folosește ambele kituri.

Întocmit: Carmen Exemplu, 02.10.2026, semnătura exemplu fictiv | **Aprobat:** Gabriel Exemplu, 12.10.2026, semnătura exemplu fictiv

Mostră – Urmărirea facturilor neîncasate – ThetaServ

Anexa 16 — Tabloul facturilor neîncasate

EXEMPLU – DATE FICTIVE

Cod formular: CTB3-F16 | **Se utilizează în:** P12 – lunar, până pe 5; prezentat administratorului

Societatea / CUI	Exemplu Tehnic Service SRL / CUI 00000000 (fictiv)
Departament / locație	Sediu și atelier – Str. Exemplului nr. 25, sector 6, București

Data de referință: 12.10.2026 Întocmit: Carmen Exemplu

A. Indicatori

Indicator	Valoare	Țintă	Atinsă
Facturi deschise / sold deschis (lei)	7 / 58.155,94	—	—
Sold nescadent (lei)	44.060,94 (75,8 %)	—	—
Sold restant (lei)	14.095,00 (24,2 %)	≤ 20 %	nu
din care peste 90 de zile	6.050,00 – la avocat	—	—
Încasări 01–12.10 (lei)	12.904,00	—	—
Remindere 1 trimise la termen	100 % (2 / 2)	100 %	da
Promisiuni de plată respectate (octombrie)	50 % (1 / 2)	≥ 80 %	nu
Întârziere medie la încasare (ultimele 3 facturi încasate, zile)	7,0	≤ 5	nu
Contestații deschise / valoare (lei)	1 / 924,60	—	—
Planuri de plată active / sold (lei)	1 / 8.045,00	—	—
Creanțe peste 60 de zile fără dosar la avocat	0	0	da
Clienți peste limită / în alertă	1 / 1	0	nu

B. Sold deschis pe clienți

Client	Sold (lei)	% din total
Hotel Exemplu SRL	27.104,00	46,6 %
Showroom Exemplu SRL	12.862,30	22,1 %
Depozit Model SRL	8.045,00	13,8 %
Cafenea Model SRL	6.050,00	10,4 %
Birouri Exemplu SRL	4.094,64	7,0 %
Comentariu	restantul peste țintă vine din două facturi: creanța veche de la Cafenea Model SRL (la avocat) și soldul Depozit Model SRL, acum în plan de plată. Hotel Exemplu SRL a atins 90 % din limită – comenzile noi se aprobă de administrator.	

Varianta cu formule a acestei anexe se află în registrul de instrumente Excel, foaia CTB3-F16.

Întocmit: Carmen Exemplu, 12.10.2026, semnătura exemplu fictiv | **Luat la cunoștință – Administrator:** Gabriel Exemplu, 12.10.2026, semnătura exemplu fictiv

Mostră – Urmărirea facturilor neîncasate – ThetaServ