

Videofisco del 4 ottobre 2017

**Il contratto di affidamento professionale
e il rapporto con il cliente**

Lo studio professionale e il web marketing

Gli adempimenti antiriciclaggio per lo studio



**A cura di Cristiano Corghi, Maurizio Carrer
e Marco Brugnolo**

Fare business con l'Internet Marketing

**Come aumentare fatturato e clienti con una strategia digitale
semplice ed efficace**

A cura di Maurizio Carrer



Di che cosa parleremo

- Come rendere il tuo business misurabile
- Che cosa dobbiamo misurare?
- Cos'è una "call to action" e perchè è importante
- Il nostro sito è ok?
- Una verifica alla nostra cassetta degli attrezzi
- Facciamo lavorare i robots per noi: gli strumenti di Marketing Automation più efficaci.



Come rendere il tuo Business misurabile

Ha ancora senso
oggi parlare di
online e offline?



R

Come rendere il tuo Business misurabile

So che metà dei soldi che spendo in pubblicità è completamente buttata via. Il problema è che non so quale metà sia

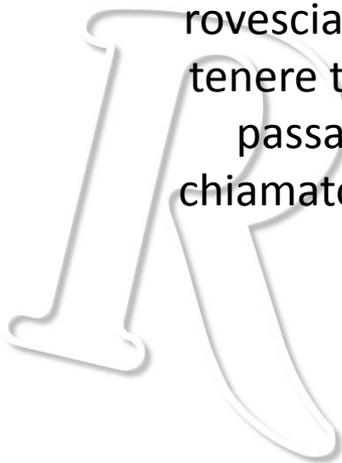
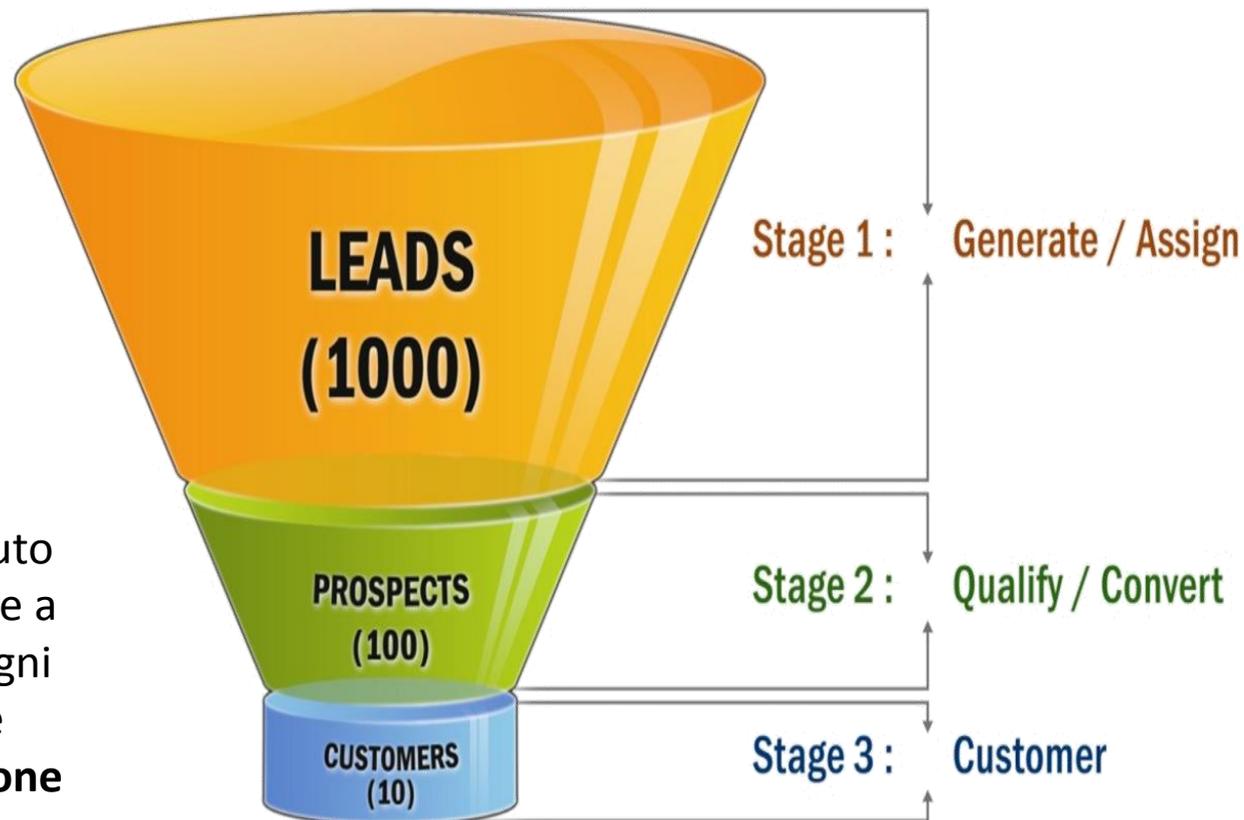
Famosa frase attribuita a John Wanamaker o Lord Leverhulme



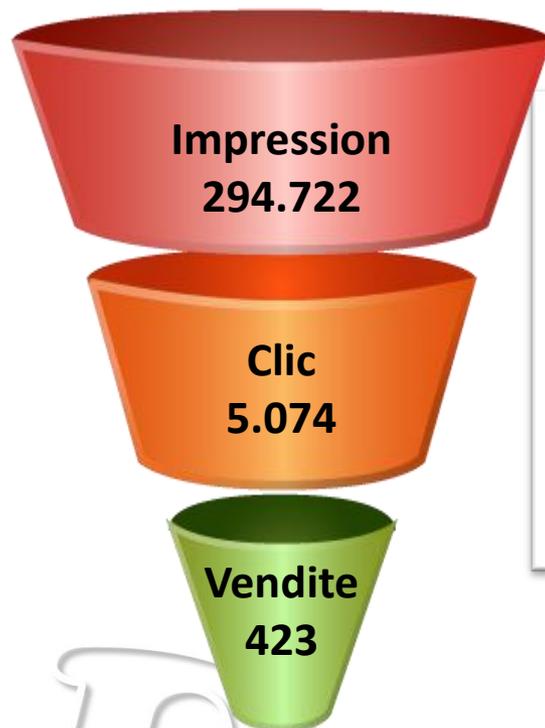
Come rendere il tuo Business misurabile

Cos'è un Funnel

Il segreto dell'imbuto rovesciato è riuscire a tenere traccia di ogni passaggio, che è chiamato **conversione**



Come rendere il tuo Business misurabile



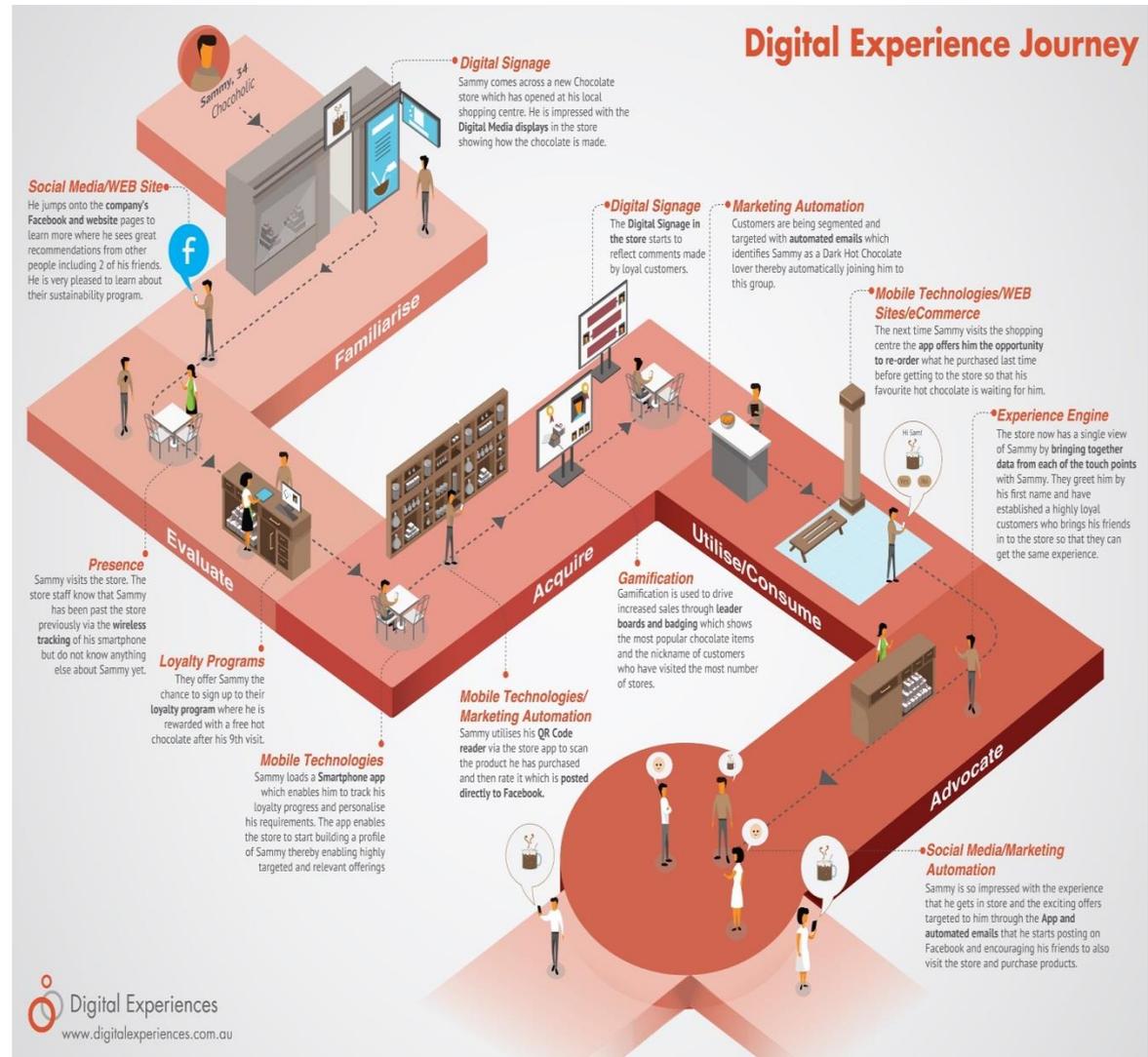
Impr.	Interazioni	Tasso di interazione	Tutte le conv.	Costo medio	Costo	Costo/conv.
294.722	5.074 clic	1,72%	423,00	0,71 CHF	3.603,19 CHF	8,52 CHF
682.417	17.879 clic	2,62%	919,00	0,45 CHF	8.052,95 CHF	8,76 CHF
187.305	5.915 clic	3,16%	150,00	0,54 CHF	3.179,88 CHF	21,20 CHF

Conoscere e intervenire su tutti i passaggi del Funnel è importante perché so come sto spendendo i miei soldi

In questo esempio so che ho speso 3603,19 per ottenere 423 vendite. Ogni vendita mi è costata 8,52

Come rendere il tuo Business misurabile

Customer Journey



Come rendere il tuo Business misurabile

Nel percorso «non-lineare» le persone vengono a contatto con la nostra proposta-offerta in vari modi, e in momenti diversi. I punti di contatto vengono chiamati «touchpoints»:

- **Touchpoints «fisici»:** call-center, negozi, passaparola, pr, radio, tv, ecc.
- **Touchpoints «digitali»:** siti, blog, email, chat, social network, campagne pubblicitarie a pagamento, ecc.



Ogni touchpoints dovrebbe avere uno strumento di rilevazione

R

Come rendere il tuo Business misurabile

Vendi già? Se sì, hai una risposta a queste domande?

- Qualcuno è disposto ad acquistare i tuoi prodotti/servizi?
- Ti sono chiari i motivi che rendono attraente il tuo prodotto/servizio/idea?
- Perché una persona dovrebbe comprare da te?



R

Come rendere il tuo Business misurabile

Ritorno dell'investimento e ciclo di vita del cliente

- Attualmente per ogni vendita guadagni?
- Quante volte deve acquistare un cliente per farti ottenere un guadagno?
- Conosci il valore di un tuo cliente? Cioè ad esempio : quanti ricavi ti genera in un anno? (CLV=Customer Lifetime Value)



R

Come rendere il tuo Business misurabile

Ritorno dell'investimento e ciclo di vita del cliente

- Se il mio prodotto/servizio costa 15 euro e il costo per azione (CPA) è 21,20 mi conviene?
- SI se il cliente mi acquista più volte, cioè se il CLV è sostenibile, altrimenti NO

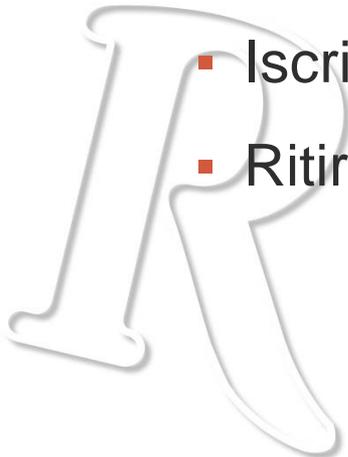
Impr.	Interazioni	Tasso di interazione	Tutte le conv.	Costo medio	Costo	Costo/conv.
294.722	5.074 clic	1,72%	423,00	0,71 CHF	3.603,19 CHF	8,52 CHF
682.417	17.879 clic	2,62%	919,00	0,45 CHF	8.052,95 CHF	8,76 CHF
187.305	5.915 clic	3,16%	150,00	0,54 CHF	3.179,88 CHF	21,20 CHF



Cos'è una call to action e perché è importante

«Segreto» n° 1: tracciare ogni passaggio della mia strategia di Marketing

- Ogni nostra azione di marketing deve contenere una «call to action». Inserire cioè chiaramente uno specifico invito all'azione (e uno solo). Esempi:
 - Scarica questo ebook
 - Accedi all'offerta
 - Prenota il tuo posto per la serata
 - Iscriviti al Webinar
 - Ritira il coupon e passa nel nostro punto vendita/studio



Cos'è una call to action e perché è importante

Come tracciare le azioni offline?

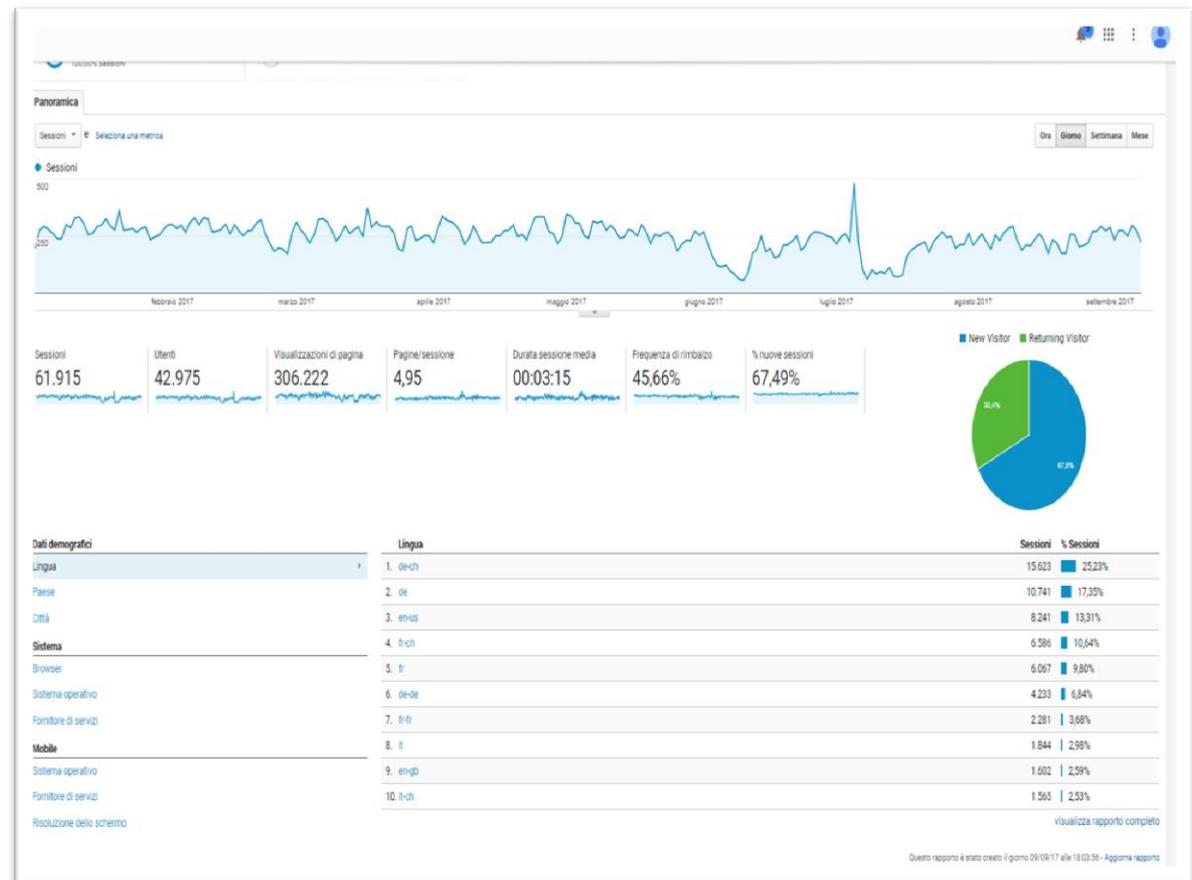
- Chiedere l'indirizzo email nelle occasioni di contatto (o compilazione di una scheda)
- Inserire un numero telefonico specifico e diverso per ogni pubblicità (volantini, annunci radio, cartellonistica, ecc.)
- Utilizzare codici promozionali (diversi per ogni campagna)
- Utilizzare qrcode per rimandare a specifiche pagine di un sito web



Cos'è una call to action e perché è importante

«Segreto» n° 2: Utilizza sempre uno strumento di analisi sulle tue pagine web

- Google Analytics è gratuito e va benissimo
- E' sempre opportuno non far «atterrare» sulla pagina principale, ma su una pagina specifica, relativa all'argomento dell'annuncio.



Cos'è una call to action e perché è importante

«Segreto» n° 3: ... chiedi

Per ogni nuova persona che ti contatta, viene nel tuo studio, ti manda una email, ti contatta in chat, ti telefona ecc... semplicemente chiedi come sono venuti a conoscenza di te. Anche se non è un criterio molto scientifico è sempre molto valido e ti fornisce sempre nuovi elementi per migliorare quello che stai facendo



RR

Che cosa dobbiamo misurare?

NON:

- Pagine e visite sul sito web
- Like e Fan **su** pagine Social

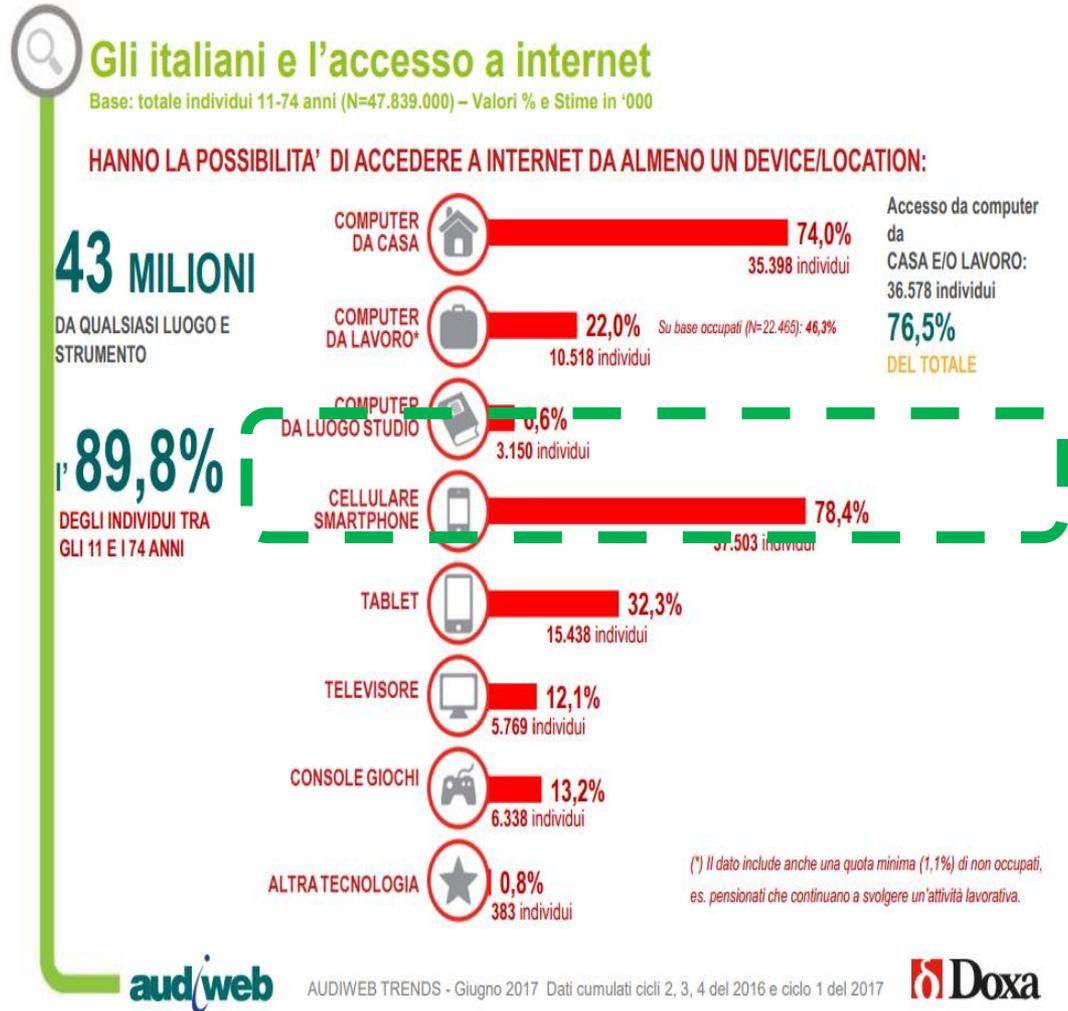
MA:

- Vendite fatte
- Costo di una vendita
(CPA=Cost per action)
- Vendite Successive e/o Cross Selling e Up Selling



Vediamo se il nostro sito è ok

Non dimentichiamoci che oggi la maggior parte delle connessioni avviene da smartphone, quindi pensiamo all'accesso da tali dispositivi.



Vediamo se il nostro sito è ok

Come si vede da mobile?

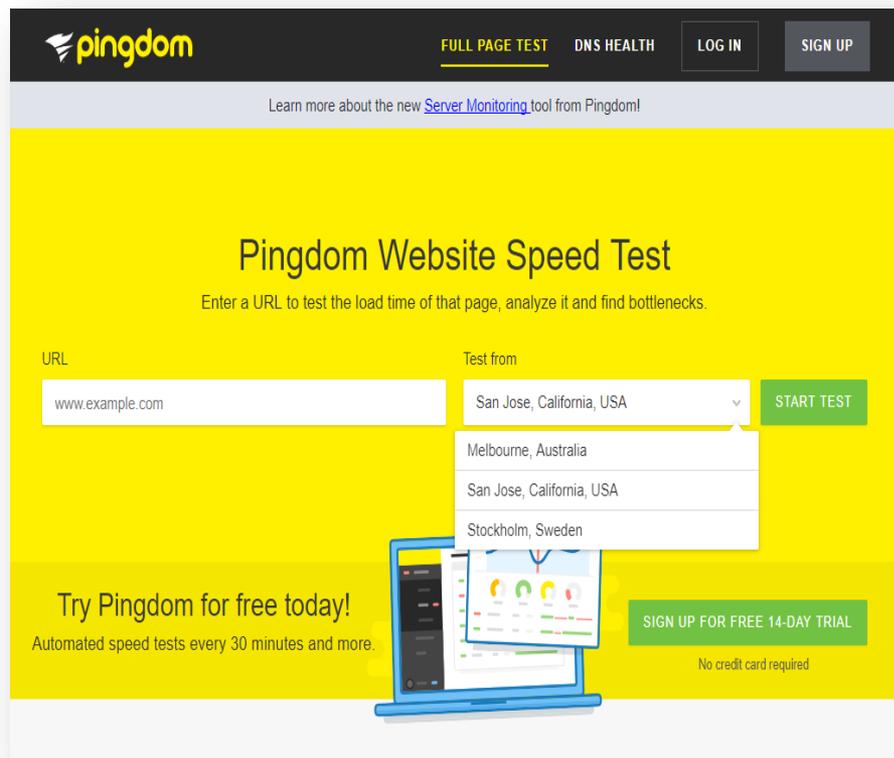
- Fare un test è semplice con Google:
<https://search.google.com/test/mobile-friendly>



Vediamo se il nostro sito è ok

L'accesso è veloce?

- Anche qui esistono tools per fare dei test: <https://tools.pingdom.com/>



The screenshot shows the Pingdom Website Speed Test interface. At the top, there is a navigation bar with the Pingdom logo, a 'FULL PAGE TEST' link, 'DNS HEALTH', 'LOG IN', and 'SIGN UP' buttons. Below the navigation bar, a banner reads 'Learn more about the new [Server Monitoring](#) tool from Pingdom!'. The main heading is 'Pingdom Website Speed Test' with the subtext 'Enter a URL to test the load time of that page, analyze it and find bottlenecks.' The form includes a 'URL' input field containing 'www.example.com' and a 'Test from' dropdown menu with options: 'San Jose, California, USA', 'Melbourne, Australia', 'San Jose, California, USA', and 'Stockholm, Sweden'. A green 'START TEST' button is positioned to the right of the dropdown. Below the form, there is a promotional section: 'Try Pingdom for free today!' with the text 'Automated speed tests every 30 minutes and more.' and a green 'SIGN UP FOR FREE 14-DAY TRIAL' button. A note below the button states 'No credit card required'. An illustration of a laptop displaying a dashboard is also present.

R

Vediamo se il nostro sito è ok

Abbiamo installato un sistema di monitoraggio come Google Analytics?

- <https://www.google.com/analytics/>

ID monitoraggio

UA-55990819-1

Monitoraggio del sito web

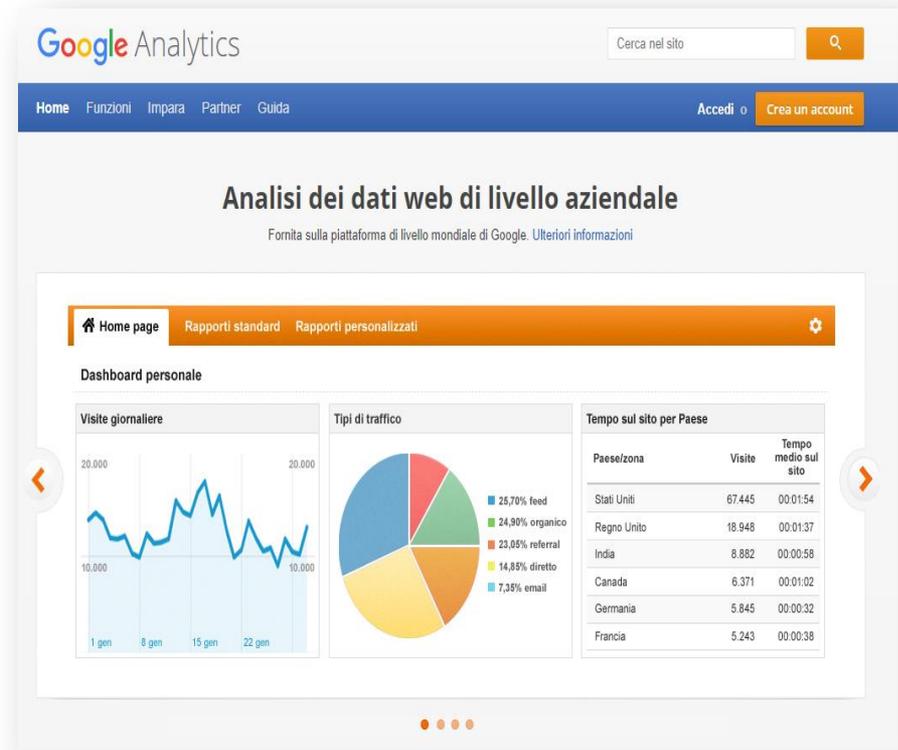
Questo è il codice di monitoraggio di Universal Analytics per questa proprietà. Per usufruire di tutti i vantaggi di Universal Analytics per questo web che desideri monitorare.

Questo è il tuo codice di monitoraggio. Copialo e incollalo nel codice di ogni pagina che desideri monitorare.

```
<script>
(function(i,s,o,g,r,a,m){(['GoogleAnalyticsObject']=r;[r]=[r],function(){
  (function(q){[r].q.push(arguments)};[r].l=1*new Date());a=s.createElement(o),
  m=s.getElementsByTagName(o)[0];a.async=1;a.src=g;m.parentNode.insertBefore(a,m)
})(window,document,'script','/www.google-analytics.com/analytics.js','ga');

ga('create', 'UA-55990819-1', 'auto');
ga('send', 'pageview');

</script>
```



Vediamo se il nostro sito è ok: Call to action

1. La value proposition è chiara? (che cosa propongo, che cosa dovrebbe fare il visitatore per prima cosa? il sito risolve un mio problema? Perché questo è meglio di un altro?)
2. Esplicita problema e soluzione.
3. Cura la navigazione: cerca di essere semplice, come faccio a contattarti?
4. Call To action (scarica gratis..., prova gratuita, iscriviti al seminario...)
5. Aiuta il visitatore a saperne di più: link ad articoli (blog), video, ecc.
6. Rispetto del layout: aiutati con i colori (pochi) per definire chiaramente le sessioni, poi usa quei colori in ogni tua comunicazione
7. Verifica sempre la corretta visibilità da smartphone



Qualche parola sulla SEO

- Seo: Search Engine Optimization (indicizzazione e posizionamento)
- Con oltre il 95% del mercato, oggi Google è in una posizione dominante
- Se cerchiamo su Google le parole chiave (keywords) che riteniamo importanti, il nostro sito si trova?
- Se no, proviamo a lavorarci un poco



Qualche parola sulla SEO

- Le tecniche di posizionamento consistono di due attività prevalenti:
 1. On Site:
 - **Struttura:** hosting, dominio, accessibilità
 - **Ottimizzazione:** Metatag, Tag Alt, contenuti, URL chiari
 - **Rischio:** pagine non trovate, lentezza, mobile friendly
 2. Off Site:
 - Presenza sui social con contenuti coerenti
 - Link in entrata con tecniche «pulite»

Scopo della SEO è far aumentare il traffico verso una determinata pagina di un dominio, non tanto conquistare la posizione più alta nel ranking di Google



Google Search Console

Checklist di base per l'inclusione nei risultati della Ricerca Google



Scarica una versione stampabile di questa checklist [qui](#).

Di seguito sono riportate alcune domande basilari che dovresti porti inizialmente sul tuo sito web. Puoi trovare ulteriori informazioni introduttive su [Google Webmaster](#) e nella [Webmaster Academy](#).

<https://google.com/webmasters/tools/>

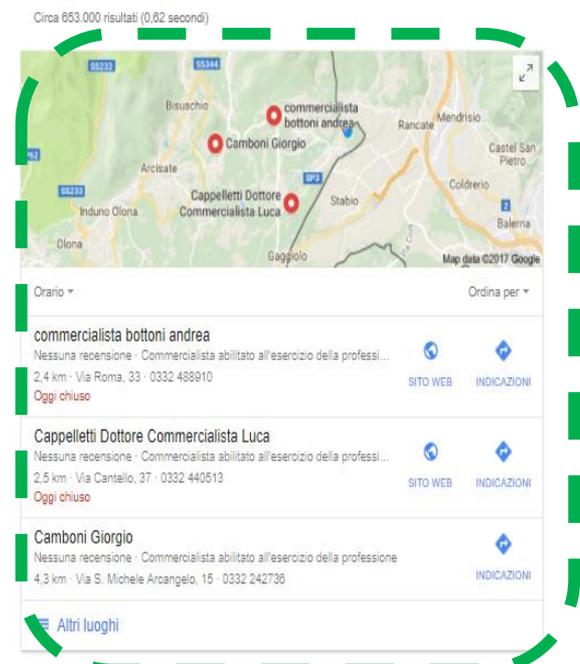
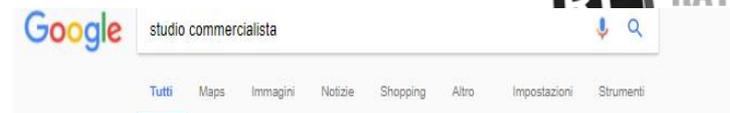


Qualche parola su

Studio Associato Coppo, Commercialista e Studio legale ad Asti ← Title

<https://www.studiocoppo.com/> ← Url

Lo Studio Associato Coppo ad Asti offre offre Consulenza Commerciale, Legale, Fiscale e Tributaria alle Aziende, alle Imprese ed ai Privati. ← Description



Annuncio a pagamento con Google Adwords

Studio Locatelli & Associati - Servizi alle Società

www.studiolocatelliassociati.com/ 02 745560

Lo Studio offre servizi alle società in materia contabile, fiscale e tributaria

Soluzioni Personalizzate · Tecnologie D'Avanguardia

Opzioni: Servizi A Società, Imprese Individuali, Professionisti, Enti No Profit, Privati...

Contatti · Chi siamo · Info e Preventivi · Servizi



B&E – Boccardi Elli & Partners – Studio di consulenza tributaria e del ...

www.boccardielli.it/

Lo Studio si occupa di revisione contabile e di certificare l'attendibilità delle ... redatti dai rappresentativi Ordini Professionali dei Dottori Commercialisti ed ...

Falco e associati

www.falcoeassociati.it/

Lo Studio Falco&Associati rappresenta l'evoluzione dello studio tradizionale di dottore commercialista. Lo studio propone ad aziende di ogni dimensione ...

Lavoro - Studio Commercialista, settembre 2017 | Indeed.com

<https://it.indeed.com/offerte-lavoro-Studio-Commercialista>

Trova lavoro: Studio Commercialista su Indeed.com. una ricerca. tutti i lavori. Cerca il tuo lavoro ideale tra più di 300.000 offerte di lavoro pubblicate da portali ...

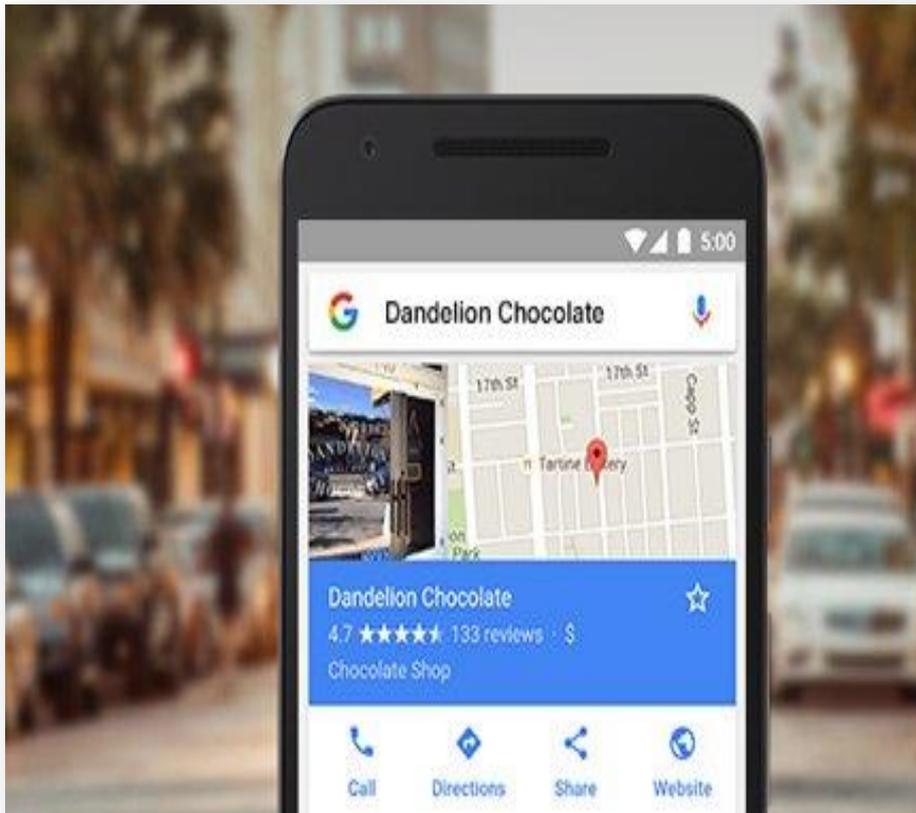
Studio Commercialista Erba: Dottori commercialisti - Porlezza - Como

[https://www.studioerbaecasarini.it/](http://www.studioerbaecasarini.it/)

I dottori commercialisti che operano nello Studio Commercialista Erba di Porlezza (CO) sono esperti nell'avviamento di imprese e società.

Google My Business

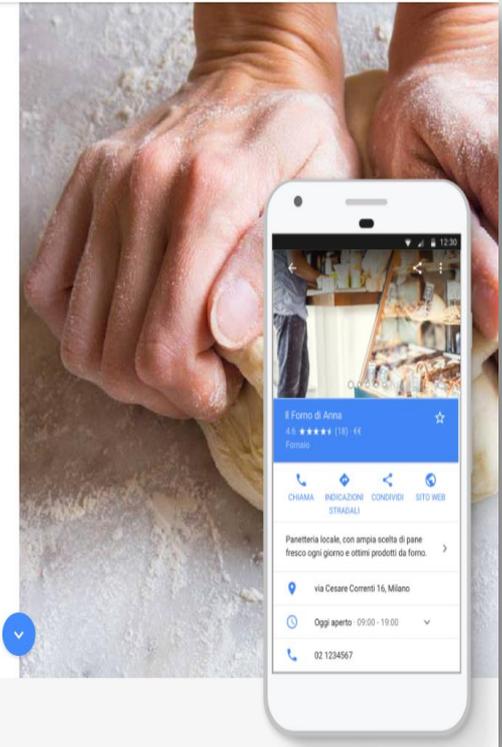
<https://www.google.com/intl/it/business/>



Fatti trovare dai nuovi clienti con la tua scheda Google gratuita.

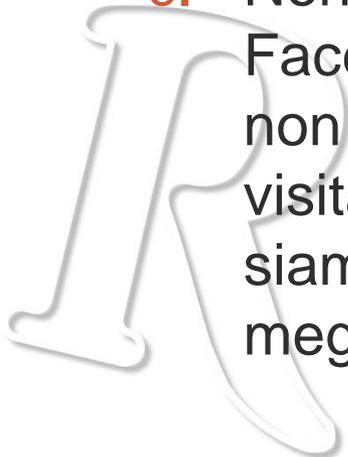
Con Google My Business puoi creare gratuitamente la scheda della tua attività che consente agli utenti di trovarti su Google e su Google Maps quando cercano te o attività simili alla tua. La scheda mostra l'orario di apertura, il numero di telefono e le indicazioni stradali della tua attività.

PROVA ORA



Una verifica alla cassetta degli attrezzi: che cosa NON ci serve?

- a. A meno di casi particolari il nostro focus non è «incrementare il numero di contatti», ma rivolgerci alle persone giuste, potenzialmente interessate alla nostra offerta;
- b. Non ci serve essere primi su Google, ma che ci sia il traffico corretto sulle nostre pagine;
- c. Non serve una presenza «massiva»: Google, App, Facebook, LinkedIn, Instagram, portali verticali, ecc. se non riusciamo a instaurare un dialogo diretto con i visitatori. Proviamo e valutiamo il mezzo migliore, con cui siamo più in confidenza e dove riusciamo a trasmettere meglio i nostri valori.



Una verifica alla cassetta degli attrezzi: che cosa ci serve?

1. Framework per sviluppare il sito web: Wordpress o altri, purchè:



- a. Ci permetta di realizzare la nostra strategia ser...
- b. Sia fruibile da smartphone
- c. Sia compatibile con i più diffusi tools in commercio



2. Integrare i dati raccolti con un software di email marketing come MailUP

3. Le tentazioni sono tante ma... come detto meglio concentrare gli sforzi

- a. Abbiamo una strategia per seguire una o più pagine social?
- b. Stiamo valutando come gestire il customer care?
- c. Abbiamo analizzato un eventuale processo di ecommerce?

Una verifica alla cassetta degli attrezzi

Perché è meglio usare framework come **Wordpress** e **MailUP**?

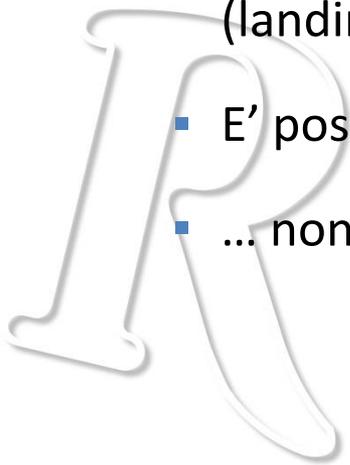
Wordpress:

- Scrive codice «pulito», più facilmente riconoscibile e indicizzabile da Google
- Ha numerosi temi pronti all'uso, facili da modificare e tutti (quasi) «responsive», cioè visualizzabili anche da smartphone senza mettere mano al codice
- Ha moltissimi «plugin», per integrare prodotti di terze parti
- ... è gratuito

Una verifica alla cassetta degli attrezzi

MailUP:

- Consente la spedizione a moltissimi indirizzi senza problemi
- Il server mittente è certificato e la consegna è più attendibile
- E' possibile creare campagne SMS e email
- Si possono creare pagine web ad hoc per acquisizione di contatti (landing pages)
- E' possibile creare uno o più workflow automatici
- ... non è gratuito



Altri strumenti utili nella cassetta degli attrezzi

- Chat istantanea, ce ne sono di gratuite e a pagamento (<https://www.tawk.to/> è ottima ed è gratuita)



- Canva (<https://www.canva.com/>), ottimo editor di immagini, utile anche per la creazione di post su pagine Facebook



- GlooboBusiness (<https://www.gloobobusiness.com>), per acquisire numeri telefonici (anche verdi) per campagne specifiche o per il business



Facciamo lavorare i robots per noi

Per robot informatico (abbreviato in bot) si intende un software che in base a determinate regole agisce in modo autonomo in rete, svolgendo compiti che per gli esseri umani risulterebbero particolarmente gravosi.

GoogleBot ne è un esempio: in base alle regole di Google segue un link dopo l'altro in rete e cataloga le pagine trovate. Un altro Bot di Google poi indicizza e determina il ranking.

Vediamone 2 particolarmente interessanti:

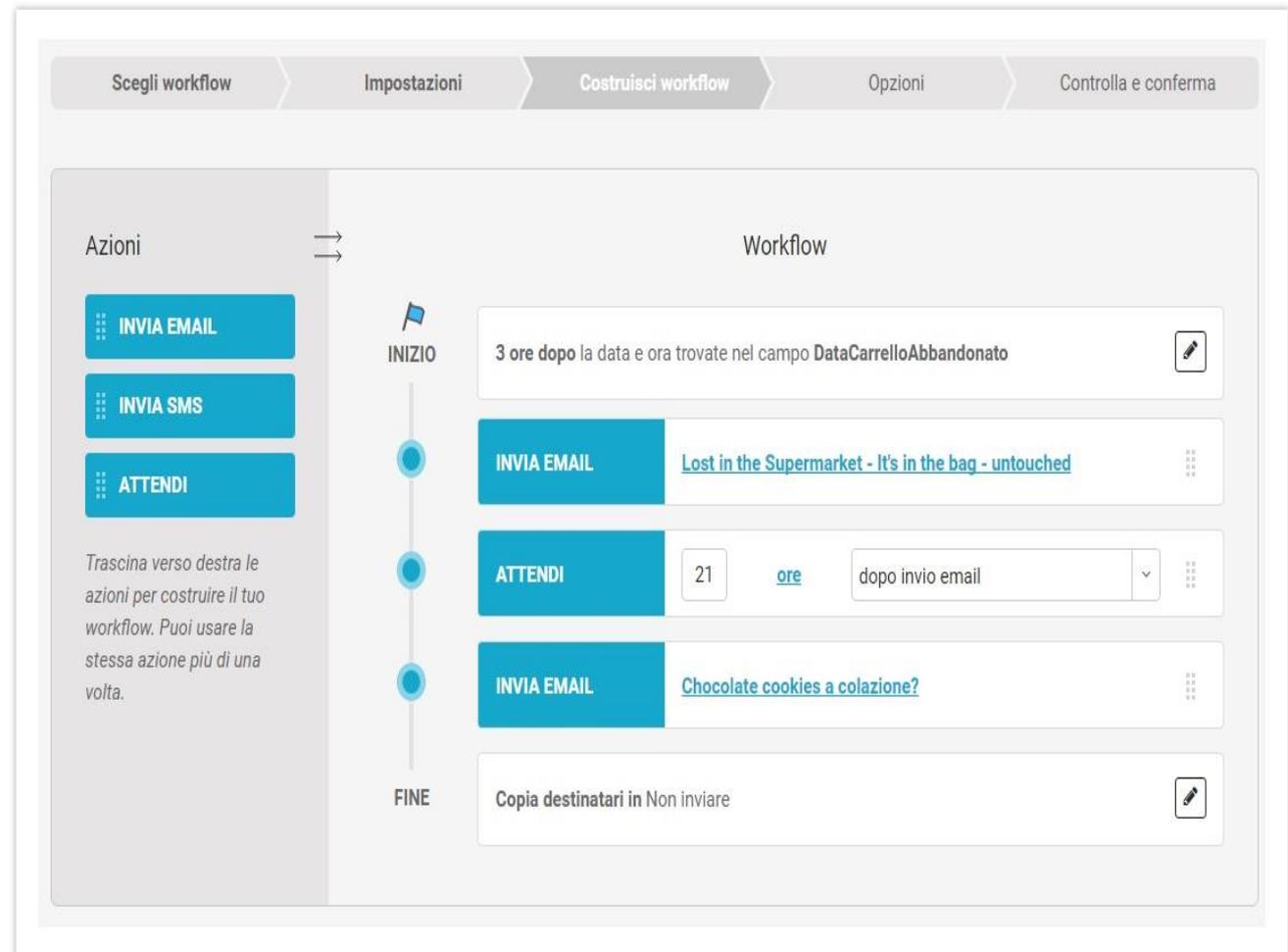
1. I **Workflow automatici**: sono bot che inviano messaggi personalizzati (tipicamente tramite email) alle persone che hanno effettuato un comportamento (clic su un determinato link o pulsante, apertura o meno dell'email, compilazione di un modulo, ecc.);
2. I **ChatBot**: bot in grado di rispondere automaticamente in una sessione di chat, risolvendo le problematiche più comuni: informazioni, preventivi, accesso a documentazioni, raccolta di dati. I più sofisticati sono in grado di effettuare vendite direttamente nel canale chat.



Perché è utile un workflow automatico

Ci consente di pianificare delle attività a priori e lanciare un sistema automatico che lavora per noi, inviando le comunicazioni a specifici gruppi di persone.

Un tipico esempio è un workflow di invio messaggi, con cui potete inviare messaggi periodici diversi in maniera automatica e creare gruppi di persone in base al tipo di reazione.



The screenshot displays the 'Costruisci workflow' (Build workflow) step of a MailUP interface. It features a horizontal navigation bar with five steps: 'Scegli workflow', 'Impostazioni', 'Costruisci workflow', 'Opzioni', and 'Controlla e conferma'. The main workspace is divided into 'Azioni' (Actions) on the left and 'Workflow' on the right. The 'Azioni' panel contains three blue buttons: 'INVIA EMAIL', 'INVIA SMS', and 'ATTENDI'. Below them is a note: 'Trascina verso destra le azioni per costruire il tuo workflow. Puoi usare la stessa azione più di una volta.' The 'Workflow' panel shows a vertical sequence of steps starting with 'INIZIO' (marked with a flag icon) and ending with 'FINE'. The steps are: 1. A trigger condition: '3 ore dopo la data e ora trovate nel campo DataCarrelloAbbandonato'. 2. An 'INVIA EMAIL' action with the subject 'Lost in the Supermarket - It's in the bag - untouched'. 3. An 'ATTENDI' (Wait) action set for '21 ore' (21 hours) 'dopo invio email' (after email sent). 4. A second 'INVIA EMAIL' action with the subject 'Chocolate cookies a colazione?'. The final step is 'Copia destinatari in Non inviare' (Copy recipients to Not send).

Esempio di Workflow di MailUP

Perché sono utili le chatbot

Prima considerazione: oggi assistiamo per la prima volta dopo un decennio, ad un tentativo di disintermediazione da Google operato da Amazon e soprattutto Facebook;

Seconda considerazione: Facebook soprattutto punta a diventare una seconda internet, dove la messaggistica (insieme a WhatsApp) ha un ruolo determinante. Già oggi veicola 60 miliardi di messaggi al giorno, contro 20 miliardi di SMS

Terza considerazione: Facebook Messenger consente di sviluppare chat automatiche per rispondere alle esigenze dei nostri clienti.

The logo for Chatfuel, featuring a speech bubble icon followed by the word "Chatfuel" in a sans-serif font. "Chat" is in blue and "fuel" is in orange.

<https://chatfuel.com/>

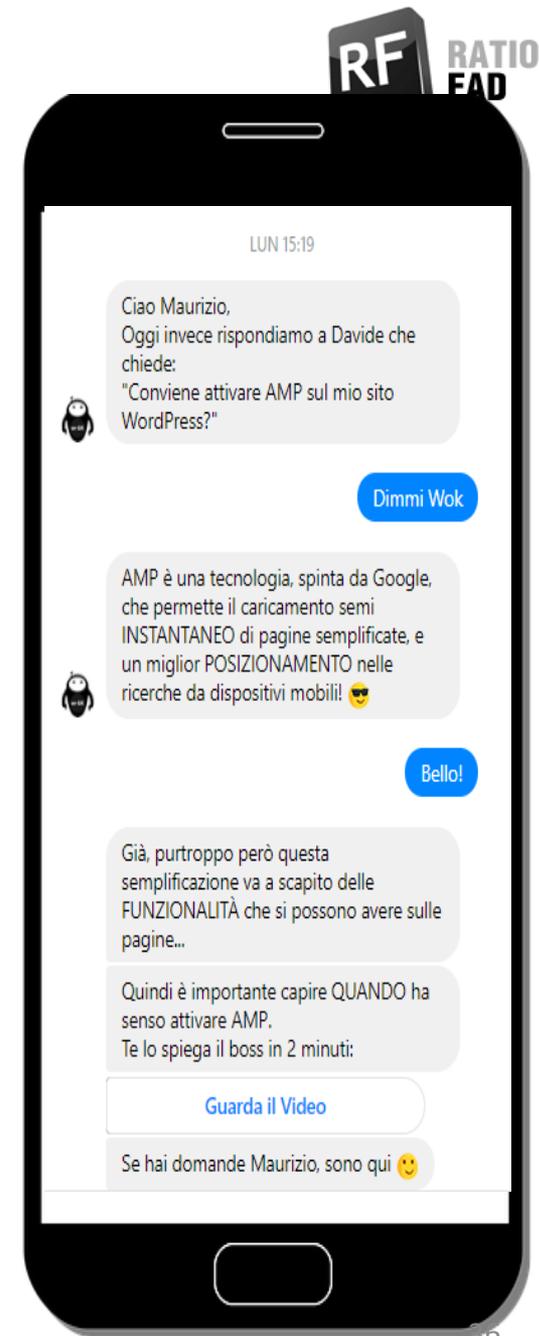
A large, light gray, stylized outline of the letter 'R' is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the text.

Utilizzando una ChatBot (bot) è possibile impostare un'interazione automatica della messaggistica per avere un customer care efficace e sempre attivo, 24x7

Perché sono utili le chatbot

1. Il cliente pone un quesito sulla pagina Facebook o Messenger
2. Il Bot risponde riconoscendo il cliente e tramite un dizionario di lemmi converte la domanda in una query su un database
3. Il cliente riceve la risposta

RR



Gli adempimenti antiriciclaggio per lo studio professionale

A cura di Marco Brugnolo



IV DIRETTIVA COMUNITARIA ANTIRICICLAGGIO DIRETTIVA 2015/849/UE

- **registri centrali dei titolari effettivi persone giuridiche private**
- **registri centrali dei titolari effettivi trust espressi**
- **riordino del sistema punitivo antiriciclaggio: sanzioni “effettive, proporzionate e dissuasive.**



D.Lgs 25 maggio 2017 n. 90, in vigore dal 4 luglio 2017



Revisione del D.Lgs 231/2007



D.LGS N. 90 /2017

NUOVA NOMENCLATURA

- **Conferimento dell'incarico**
- **Esecutore**
- **Titolare effettivo**
- **Persona politicamente esposta**
- **Operazioni occasionali e prestazioni professionali**
- **Organismi di autoregolamentazione**
- **«riciclaggio amministrativo»**

D.LGS N. 90 /2017

PROFESSIONISTI OBBLIGATI

- **Soggetti iscritti agli albi professionali**
- **Consulenti in materia di contabilità e tributi**
- **Notai e avvocati (per determinate operazioni)**
- **Revisori legali e società di revisione**



D.LGS N. 90 /2017

ADEGUATA VERIFICA DELLA CLIENTELA

Situazioni ordinarie

- **Rapporto continuativo / incarico prestazione professionale**
- **Operazione / prestazione occasionale \geq 15.000 euro**
- **Trasferimento elettronico fondi $>$ 1.000 euro
(*money transfer*)**

(Istruzioni di dettaglio saranno diramate dagli ordini professionali)

D.LGS N. 90 /2017

ADEGUATA VERIFICA DELLA CLIENTELA

Situazioni anomale

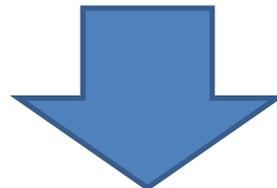
- **Sospetto di riciclaggio**
- **Dubbi sulla veridicità e adeguatezza dei dati ottenuti dal cliente per l'identificazione**

(Va eseguita in ogni caso, ancorché non prevista nelle situazioni ordinarie)



D.LGS N. 90 /2017

ADEGUATA VERIFICA DELLA CLIENTELA



APPROCCIO BASATO SUL RISCHIO

- Vademecum dell'Ordine professionale
- Documentazione del procedimento di valutazione



Fascicolo del cliente

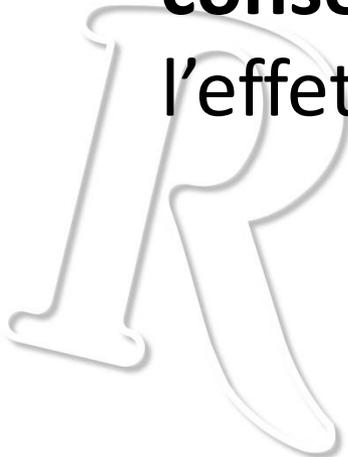


Materiale probatorio

D.LGS N. 90 /2017

OBBLIGO DI CONSERVAZIONE
FINALITA'

- **prevenire**, individuare o accertare eventuali attività di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo;
- **consentire** alla competente Autorità l'effettuazione delle **analisi di rischio**.



D.LGS N. 90 /2017

OBBLIGO DI CONSERVAZIONE
CONTENUTO DEL FASCICOLO

- **Copia documenti** acquisiti per l'adeguata verifica;
- **Originale o copia delle scritture e registrazioni inerenti l'incarico.**



D.LGS N. 90 /2017

REGISTRI ANTIRICICLAGGIO IN USO

- **Non obbligatorietà dell'aggiornamento;**
- **Conservazione decennale**
- **Le violazioni commesse in passato non possono essere sanzionate**



D.LGS N. 90 /2017

SEGNALAZIONE OPERAZIONI SOSPETTE

Elementi di sospetto in generale:

- siano in corso o che siano state compiute o tentate operazioni di riciclaggio
- comunque i fondi, indipendentemente dalla loro entità, provengano da attività criminosa



DELITTO NON COLPOSO

R

D.LGS N. 90 /2017

SEGNALAZIONE OPERAZIONI SOSPETTE

Elementi oggettivi di sospetto:

- ricorso frequente o ingiustificato a operazioni in contante, anche < 3.000 euro;
- prelievo o versamento in contante di importi non coerenti con il profilo di rischio del cliente

INDICATORI DI ANOMALIA

QUADERNI ANTIRICICLAGGIO

D.LGS N. 90 /2017

SEGNALAZIONE OPERAZIONI SOSPETTE

Professionisti patrocinanti (art. 35, co. 5)

“l'obbligo di segnalazione delle operazioni sospette non si applica ai professionisti per le informazioni che essi ricevono da un loro cliente o ottengono riguardo allo stesso nel corso dell'esame della posizione giuridica o dell'espletamento dei compiti di difesa o di rappresentanza del medesimo in un procedimento innanzi a un'autorità giudiziaria o in relazione a tale procedimento, anche tramite una convenzione di negoziazione assistita da uno o più avvocati ai sensi di legge, compresa la consulenza sull'eventualità di intentarlo o evitarlo, ove tali informazioni siano ricevute o ottenute prima, durante o dopo il procedimento stesso”

D.LGS N. 90 /2017

OBBLIGO DI ASTENSIONE

Presupposti:

- **Oggettiva impossibilità adeguata verifica** (valutazione invio s.o.s.)
- Rapporto o prestazione in cui sono parte **entità non trasparenti localizzate in Paesi terzi ad alto rischio riciclaggio**



Regolamento Delegato UE n. 2016/1675 della Commissione del 14/07/2016



D.LGS N. 90 /2017

COMUNICAZIONI OGGETTIVE

Art. 47 D.Lgs 231/2007

- **Nuovo adempimento**
- **Attesa istruzioni UIF**
- **Sanzione amm.va da 5.000 a 50.000 euro per ogni omissione**



D.LGS N. 90 /2017

SANZIONI PENALI A CONFRONTO

FATTISPECIE	SANZIONE		Nuovo rif. normativo
	III Direttiva UE	IV Direttiva UE	
Violazione obbligo riservatezza	Arresto da 6 mesi a 1 anno o ammenda da 5.000 a 50.000 €	Arresto da 6 mesi a 1 anno e ammenda da 5.000 a 30.000 €	Art. 55, co. 4
Falso in adeguata verifica e utilizzo di dati falsi o informazioni non veritiere	Non previsto (*)	reclusione da 6 mesi a 3 anni e multa da 10.000 a 30.000 €	Art. 55, co. 1
Utilizzo di mezzi fraudolenti a pregiudizio della conservazione dei dati e delle informazioni	Non previsto	reclusione da 6 mesi a 3 anni e multa da 10.000 a 30.000 €	Art. 55, co. 2

(*) In tal caso, qualora la violazione si riferisca all'obbligo di identificazione del cliente o del titolare effettivo, si rende comunque applicabile la sanzione amministrativa da 10.000 a 50.000 euro, prevista dal combinato normativo di cui all'art. 55, commi 1 e 6 (nella precedente formulazione), salvo non sia configurabile una diversa fattispecie penale (ovvero da 10.000 a 26.000 euro per i fatti commessi prima del 6 febbraio 2016).

D.LGS N. 90 /2017

SANZIONI AMMINISTRATIVE A CONFRONTO

FATTISPECIE	SANZIONE		Nuovo rif. normativo	Note
	III Direttiva UE	IV Direttiva UE		
Violazioni concernenti l'adeguata verifica	- da 5.000 a 30.000 € - da 5.000 a 13.000 (per i fatti commessi prima del 6 febbraio 2016)	2.000 €	Art. 56, co. 1-2, 66, co. 2 e 67, co. 2	Nel previgente regime viene punita solo la condotta di omessa identificazione del cliente
Violazione dell'obbligo di astensione	Non previsto	2.000 €	Art. 56, co. 3, 66, co. 2 e 67, co. 2	Nuova fattispecie: può essere sanzionata solo per violazioni commesse dal 4 luglio 2017

D.LGS N. 90 /2017

SANZIONI AMMINISTRATIVE A CONFRONTO

FATTISPECIE	SANZIONE		Nuovo rif. normativo	Note
	III Direttiva UE	IV Direttiva UE		
Violazione dell'obbligo di astensione entità giuridiche non trasparenti localizzati in Paesi ad altro rischio riciclaggio	5.000 € → importi fino a 50.000 €	2.000 €	Art. 56, co. 3, 66, co. 2 e 67, co. 2	
	10% - 40% dell'operazione → importi superiori a 50.000 € da 25.000 a 250.000 € → importo non determinato e non determinabile			
Omessa istituzione del Registro della clientela	da 5.000 a 50.000 €	Non previsto		La violazione non può essere contestata per condotte poste in essere prima del 4 luglio 2017

D.LGS N. 90 /2017

SANZIONI AMMINISTRATIVE A CONFRONTO

FATTISPECIE	SANZIONE		Nuovo rif. normativo	Note
	III Direttiva UE	IV Direttiva UE		
Violazioni dell'obbligo di registrazione	- da 5.000 a 30.000 € - da 5.000 a 13.000 (per i fatti commessi prima del 6 febbraio 2016)	Non previsto		La violazione non può essere contestata nemmeno per condotte poste in essere prima del 4 luglio 2017
Violazioni dell'obbligo di conservazione	Non previsto	2.000 €	Art. 57, 66, co. 2 e 67, co. 2	Nuova fattispecie: può essere sanzionata solo per violazioni commesse dal 4 luglio 2017
Omessa segnalazione di operazione sospetta	1% - 40% dell'importo operazione non segnalata	3.000 €	Art. 58, co. 1-5 e 66, co. 2	

D.LGS N. 90 /2017

SANZIONI AMMINISTRATIVE A CONFRONTO

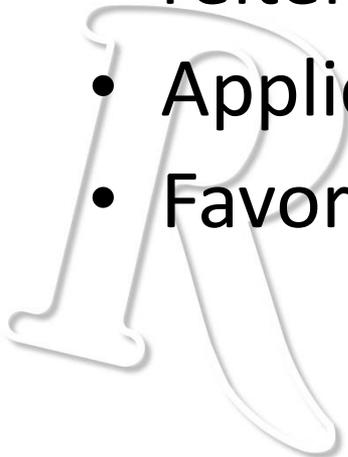
FATTISPECIE	SANZIONE		Nuovo rif. normativo	Note
	III Direttiva UE	IV Direttiva UE		
Mancata esecuzione provvedimento di sospensione	da 5.000 a 200.000 €	da 5.000 a 50.000 €	Art. 58, co. 6	
Violazioni degli obblighi informativi v/UIF	da 5.000 a 50.000 €	da 5.000 a 50.000 €	Art. 60	
Violazioni degli obblighi informativi v/MEF	Non previsto	da 5.000 a 50.000 €	Art. 60	Nuova fattispecie: può essere sanzionata solo per violazioni commesse dal 4 luglio 2017
Omessa comunicazione di irregolarità nella circolazione del contante e degli assegni	3% - 30% dell'importo operazione non comunicata, con un minimo di 3.000 €	da 3.000 a 15.000 €	Art. 63, co. 5	

D.LGS N. 90 /2017

PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

Art. 47 D.Lgs 231/2007

- Oblazione estesa ai professionisti
- Gradualità sanzione amministrativa
- Riduzione da 1/3 a 2/3 della sanzione
- Concorso formale, continuazione e reiterazione
- Applicazione sanzione in misura ridotta
- Favor rei



Aspetti contrattuali e gestionali del mandato professionale

A cura di Cristiano Corghi



Il Contratto

Aspetti generali – Forma e contenuto



Art. 1321 CC – Nozione

Il contratto è l'accordo di due o più parti per costituire, regolare o estinguere tra loro un rapporto giuridico patrimoniale

Atti unilaterali



Non configurabili giuridicamente come “contratto”

Applicabilità delle norme generali in virtù delle previsioni ex art. 1324 CC



Codice Civile – Aspetti generali

- **Art. 1322 – Autonomia contrattuale**

Le parti possono liberamente determinare il contenuto del contratto nei limiti imposti dalla legge e dalle norme corporative

- **Art. 1323 – Norme regolatrici**

TUTTI i contratti, anche non appartenenti ai tipi con disciplina particolare, sono regolati dalle norme generali del Titolo II CC

- **Art. 1324 – Applicabilità agli atti Unilaterali**

Salvo diverse disposizioni di legge, le norme che regolano i contratti si osservano, in quanto compatibili, per gli atti unilaterali tra vivi aventi contenuto patrimoniale

Codice Civile – Aspetti generali

- **Art. 1337– Trattative**

Le parti nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contenuto contrattuale sono tenute a comportamenti in “buona fede”

- **Art. 1338 – Cause di Invalidità**

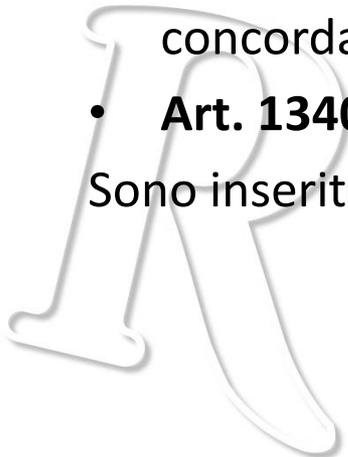
La parte che viene a conoscenza di una causa di invalidità del contratto è tenuta ad informare le altre parti, pena il risarcimento del danno

- **Art. 1339 – Clausole automatiche**

Sono di diritto inserite nel contratto le clausole o i prezzi di beni e servizi imposti dalla legge. Sono sostitutivi di eventuali clausole difformi concordate tra le parti

- **Art. 1340 – Clausole d’uso**

Sono inserite nel contratto, salvo diverso accordo tra le parti



Codice Civile – Aspetti generali

- **Art. 1341 – Condizioni generali**

Le condizioni generali di contratto predisposte da un contraente sono efficaci nei confronti dell'altro se da esso conosciute al momento della conclusione

Sono comunque inefficaci se non provate per iscritto le clausole riguardanti:

Limitazioni di responsabilità

Facoltà di recesso, di sospensione - Decadenze

Limitazioni di facoltà di eccezione

Restrizioni alla libertà contrattuale verso i terzi

Proroga tacita

Clausole compromissorie o deroghe alla competenza giudiziaria

- **Art. 1342 CC – Moduli o formulari**

Per contratti conclusi su moduli o formulari le clausole “aggiunte” prevalgono in caso di incompatibilità

L'incarico professionale

Aspetti gestionali



Mandato Professionale

Non rientra tra i contratti per cui è obbligatoria la forma scritta a pena di nullità

Scelta della forma scritta:

- **Obblighi legge sulla concorrenza (L 124/2017)**
- **Obblighi Deontologici – Norme Comportamentali CNDCEC**
- Garanzia bilaterale
- Trasparenza
- Valorizzazione della struttura “professionale”
- Flessibilità ed opportunità



CONTENUTO

- Richiami standard ai servizi
- Tariffe applicate
- Forfait annuale e ripartizione scadenze
- Scadenza
- Clausole di natura gestionale

BONUS

- Collegamenti con strutture esterne in relazione a servizi offerti ma non contemplati nel forfait pattuito
- Attività di formazione e di crescita aziendale



ALLEGATI

- Normativa “Privacy”
 - Normativa “Antiriciclaggio”
 - Elenco prestazioni incluse nel forfait contrattuale
 - Elenco prestazione escluse dal forfait contrattuale
-
- Eventuali “bonus” relativi a:
Erogazione particolari servizi
Modalità di consulenza
Attività di formazione connessa



Contratto di consulenza

Caratteristiche	Vantaggi	Difficoltà	Correttivi
Dettaglio prestazioni Incluse/Escluse	Visione unitaria Flessibilità Attenzione al cliente	Percezione del servizio Trasparenza	Rapporto diretto Professionalità Formazione
Previsione nuovo ventaglio di servizi	Attenzione al cliente Professionalità Specializzazione	Percezione del servizio	Formazione
Collegamento con strutture Terze (Network, società di formazione)	Sviluppo di elevate competenze professionali Sinergie	Interazione con il cliente	Rapporto diretto Dotazione tecnica Formazione
Nuova forma contrattualistica	Formalizzazione del cambiamento Trasparenza nei confronti del cliente Approfondimento del rapporto	Rigidità di comportamento Refrattarietà al cambiamento Timore	Trasparenza Specializzazione Professionalità Formazione

Documenti contrattuali

1. Documenti contrattuali:

Incarico formale

Requisiti

Predisposizione di contratti ed allegati standard

“La manifestazione dei requisiti in forma non documentata implica una necessaria conferma degli stessi antecedente all’accettazione”



Requisiti specifici

“7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio

L'organizzazione deve determinare:

- a) i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di consegna e successive alla consegna;
- b) i requisiti non stabiliti dal cliente, ma necessari per l'uso specificato o per quello previsto, ove conosciuto;
- c) i requisiti cogenti applicabili al prodotto/servizio;
- d) ogni ulteriore requisito ritenuto necessario dall'organizzazione stessa. “

(Fonte: Norma UNI EN ISO 9001:2008)



L'intervento normativo

Le novità della L 124/2017 e il contesto



Le novità della L 124/2017

Modifiche apportate a decorrere dal 29 agosto 2017, nell'ambito generale della regolamentazione della “libera concorrenza”

Interventi in relazione a:

-DL 138/2011 – Assicurazione professionale e oneri informativi al cliente

-DL 1/2012 – Preventivo sui compensi

-L 247/2012 – Riforma dell'ordinamento professionale forense



Le novità della L 124/2017

Le polizze professionali e gli obblighi informativi

Art. 1, comma 26 - L. 124/2017

Incide sulle condizioni generali delle polizze professionali per la responsabilità civile, che i professionisti sono tenuti a stipulare ex art. 3, comma 5, lett. e) del DL 138/2011.

Le polizze devono contenere, salva la libertà contrattuale delle parti:

-offerta di un periodo di ultrattività della copertura per le richieste di risarcimento presentate per la prima volta entro i 10 anni successivi e relative a fatti illeciti commessi nel periodo di operatività della copertura stessa

Applicabilità:

Estesa anche alle polizze in corso di validità, con possibilità di rinegoziazione del contratto, a richiesta del contraente e sempre ferma la libertà contrattuale



Le novità della L 124/2017

Obblighi informativi

Art. 1, comma 152 - L. 124/2017

Impone ai professionisti iscritti a Ordini e Collegi di indicare nel mandato e comunicare al Cliente:

- titoli posseduti
- eventuali specializzazioni

Rimangono in ogni caso fermi gli obblighi informativi inerenti:

- Il trattamento dei dati personali – D.Lgs. 196/2003
- Le disposizioni Antiriciclaggio – D.Lgs 231/2007



Le novità della L 124/2017

Obblighi informativi e Preventivo di Massima

Art. 1, comma 150 - L. 124/2017 (modifica art. 9, comma 4 - DL 1/2012)

In tema di comunicazione degli oneri informativi posti in capo al professionista

Aspetti fondamentali:

- grado di complessità dell'incarico
- eventuali oneri prospettabili dal professionista dal momento del conferimento dell'incarico fino alla sua conclusione
- dati della polizza assicurativa professionale
- preventivo di massima sui compensi.

Nell'ambito della legge sulla concorrenza, sia gli oneri informativi a favore del cliente sia il preventivo di massima devono essere forniti "obbligatoriamente, in forma scritta o digitale" (estensione alla professione forense – Art. 1 C.152)



Le novità della L 124/2017

Obblighi informativi e Preventivo di Massima

Art. 1, comma 141, lett. d) - L. 124/2017

Interviene sulla comunicazione del preventivo di massima, che, ai sensi dell'art. 13, comma 5 della L. 247/2012, fino ad oggi era dovuta in forma scritta solo in caso di una specifica richiesta del cliente.

La legge sulla concorrenza sopprime il riferimento alla specifica richiesta del cliente per tale adempimento, obbligando così l'avvocato - al pari delle altre professioni regolamentate - a fornire il preventivo di massima, in forma scritta, senza la richiesta del cliente stesso.



L'integrazione strutturale del mandato

R

Pianificazione organizzativa

- 1) Elenco Attività – contrattualistica standard con attenzione agli adempimenti di legge
- 2) Pianificazione procedurale della commessa cliente
- 3) Rilevazione dei dati di gestione (Costo diretto – Costo pieno – Tariffa)
- 4) Storicizzazione del dato relativo al costo di gestione ed ai ricavi attesi
- 5) Controllo costante “in itinere” della commessa cliente
- 6) Fatturazione ed incasso coerente con la pianificazione economico – finanziaria e la valutazione dei rischi



1) Attività studio

- Individuazione delle attività standard da personalizzare

Definizione delle attività incluse ed escluse

Eventuale definizione di livelli di servizio

Classificazione degli impegni del cliente

Valutazione di natura dimensionale riferita alla struttura

- Individuazione e classificazione gestionale coerente con il sistema contrattuale e con la struttura organizzativa



CNDCEC e Piattaforma

Preventivi, arriva il software gratuito CNDEC



- E' disponibile la **piattaforma "Mandato 2.0"**, versione rivisitata del software gratuito per la predisposizione del **mandato professionale** messa a punto dal Consiglio nazionale dei Dottori commercialisti e degli Esperti contabili negli scorsi anni.
- Il sistema fornisce **15 esempi** di mandato con e relativi budget preventivi di onorari e spese, per altrettante tipologie di incarico professionale: apertura ditta individuale; costituzione società; contabilità semplificata, dichiarazioni e consulenza generica; contabilità ordinaria, dichiarazioni e consulenza generica; contabilità ordinaria, bilancio, dichiarazioni e consulenza generica; bilancio, dichiarazioni e consulenza generica; dichiarazioni e consulenza generica; consulenza gestionale; controllo di gestione; perizia di stima; cessione quote srl; consulenza finanziaria; contratto di hosting su server di studio; consulenza generica ad enti non commerciali; costruzione e adozione del modello di organizzazione e gestione.
- "Mandato 2.0" è fruibile da tutti gli **iscritti all'Albo** sul sito www.mandatoprofessionale.it e www.commercialisti.it.

Il Mandato – Fac Simile CNDCEC

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Conferimento Mandato e obblighi informativi

...
CONFERISCE

al Dott./Rag. _____ con studio in _____, Via _____ n. _____, email _____, P.E.C. _____, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di _____, sez. A/sez. B con il n. _____, successivamente denominato "Professionista", sulla base del budget dei compensi professionali e delle spese inviato dal Dott./Rag. _____ in forma scritta tramite Pec del _____, in ossequio a quanto previsto dagli articoli 9 comma 4 D.L. 1/2012 ed art. 1 comma 150 L. 124/2017, ed allegata alla presente lettera di incarico, il seguente incarico professionale, disciplinato dai seguenti articoli ed accettato dal Professionista mediante sottoscrizione della presente lettera di incarico.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Oggetto e complessità dell'incarico

Impianto e tenuta delle scritture contabili e servizi connessi; contabilità ordinaria

Oggetto della prestazione è l'elaborazione, informatica e non, dei dati contabili relativi all'azienda, al fine dell'assolvimento degli obblighi di tenuta delle scritture contabili, ai sensi dell'artt. 2214-2220 c.c., nonché delle disposizioni dettate in materia di tenuta delle scritture contabili dal DPR 600/1973, artt. 13-22 e delle disposizioni dettate dal DPR 633/1972 in materia di Imposta sul valore aggiunto, artt. 21-27, con liquidazione IVA mensile/trimestrale. Formano oggetto della prestazione:

- 1) le registrazioni movimenti contabili così come rilevabili dalla prima nota fornita dal Cliente;
- 2) le registrazioni contabili delle fatture di acquisto, vendita e dei corrispettivi;
- 3) l'elaborazione delle liquidazioni iva periodiche;
- 4) la predisposizione e la stampa modello F24 per i versamenti di imposte e tributi;
- 4) ...



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Oggetto e complessità dell'incarico

Consulenza ed assistenza nella predisposizione delle dichiarazioni fiscali (redditi, IRAP, studi di settore, IVA)

Oggetto della prestazione è l'attività di assistenza e consulenza resa al cliente per l'assolvimento degli obblighi dichiarativi previsti dalla normativa tributaria vigente. (DPR 322/1998).

Formano oggetto della prestazione:

1. Predisposizione ed invio telematico della dichiarazione annuale IVA;
2. Predisposizione ed invio telematico della dichiarazione dei redditi;
3. Predisposizione ed invio telematico della dichiarazione IRAP;
4. Invio telematico della comunicazione relativa agli studi di settore;
5. Elaborazione e liquidazione delle imposte relative, predisposizione dei modelli di versamento;
6. Invio telematico del modello F24.



Il Mandato – Fac Simile CNDCEC

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Oggetto e complessità dell'incarico

Consulenza ed assistenza societaria, aziendale e tributaria generica e continuativa

Oggetto della prestazione è l'attività di assistenza e consulenza in materia societaria, aziendale e tributaria a carattere continuativo e generico, svolta dal Professionista nei confronti del cliente.

Per consulenza in materia societaria deve intendersi quell'attività di assistenza volta ad assicurare il rispetto degli adempimenti di natura prevalentemente formale, relativi al regolare svolgimento della vita dell'ente societario in quanto tale, con riferimento alla forma giuridica in cui l'ente è costituito.

Per attività di consulenza aziendale e tributaria deve intendersi quel complesso di attività di consulenza e assistenza all'impresa, poste in essere dal Professionista e relative all'attività economica effettivamente svolta dall'azienda nello sviluppo dei suoi rapporti articolati nei vari aspetti contrattuali, tributari, amministrativi, commerciali e gestionali, svolta a livello generale.



Il Mandato – Fac Simile CNDCEC

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Oggetto e complessità dell'incarico

...

Ciò premesso si conviene che sono ricompresi nel presente incarico:

1. la consulenza, anche telefonica, sulle procedure fiscali ricorrenti su problematiche specifiche del cliente;
2. l'aggiornamento sulle novità e modifiche della legislazione fiscale mediante invio di circolari e comunicazioni telefoniche;
3. l'assistenza nella predisposizione e elaborazione di una/ due / ___ situazioni contabili periodiche (date previste___);
4. un incontro con periodicità (mensile/trimestrale della durata di (1 o ½ giornata)), da concordare all'inizio del mandato per tutta la durata dell'incarico, presso la sede del cliente per l'assistenza nelle principali operazioni di gestione aziendale.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Oggetto e complessità dell'incarico

...

Si conviene che NON sono state ricomprese nel preventivo di massima, e pertanto NON formano oggetto del presente incarico le prestazioni professionali relative a:

- 1) L'assistenza tributaria per tutte le attività di controllo di eventuali avvisi bonari (verifiche ex 36 bis e 36 ter dpr 600/72)
- 2) L'assistenza tributaria per tutte le attività di ravvedimento operoso relative all'omesso versamento di imposte tributi e contributi
- 3) La consulenza, l'assistenza e la rappresentanza tributaria in occasione di accessi, ispezioni, verifiche e controlli posti in essere da parte delle autorità ad essi preposte;
- 4) ...



Il Mandato – Fac Simile CNDCEC

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

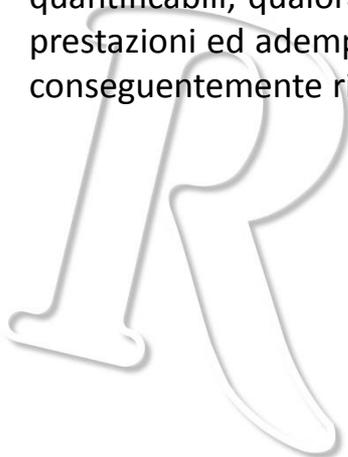
Oggetto e complessità dell'incarico

...

Qualora il Cliente ravvisasse la necessità di ricevere una delle suddette prestazioni dovrà farne esplicita richiesta e quindi tali prestazioni formeranno oggetto di specifico incarico.

L'incarico conferito, le prestazioni necessarie al suo assolvimento, il suo grado di complessità, nonché tutte le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili fino alla sua conclusione, sono state indicate sulla base degli elementi raccolti nel corso del colloquio preliminare con il Cliente.

Il compenso pattuito nella misura indicata all'art. 4 è stato determinato in funzione delle prestazioni ipotizzabili alla data del conferimento e indicate nel presente articolo. Poiché l'attività professionale è comunque funzione di una serie di attività tra loro connesse e correlate, considerato che non tutte queste attività sono oggettivamente prevedibili e quantificabili, qualora il Professionista nel corso dello svolgimento dell'incarico, rilevi la necessità di svolgere ulteriori prestazioni ed adempimenti ne darà tempestiva comunicazione al Cliente, affinché siano individuati i nuovi oneri e sia conseguentemente rideterminato il compenso.



La gestione a livello di allegato

Contratto Standard Contabilità Interna – Semplificata/Ordinaria

PRESTAZIONI INCLUSE

Registrazioni contabili – IVA – Liquidazioni

Scritture di rettifica – Prima nota

Assistenza telefonica

n. 3 Bilanci Infrannuali

Bilancio di chiusura interne

Studi di settore/Parametri – Annuale / Proiezione 3 trimestre

Incontro periodico in studio per consegna/ritiro documentazione

Sistemazione e codifica documenti

Stampa Libro Giornale – Registri IVA - Libro Inventari

Invio telematico bilancio

Bilancio CEE – Nota Integrativa

Elaborazione ed invio telematico comunicazione annuale dati IVA

Certificazioni e gestione Ritenute

Gestione calcolo ICI

Elaborazione ed Invio Dichiarazione IVA

Gestione acconti IVA

Gestione ed Invio F24

Gestione IRAP – Elaborazione ed Invio Dichiarazione IRAP

Elaborazione ed Invio Modello UNICO – Imprenditore (PF o Società) - Diritto annuale CCIAA

Gestione Imposte ed Acconti

Elaborazione ed Invio Modello UNICO – Soci

Gestione INPS – Art/Com

Elaborazione ed Invio Modello 770

La gestione a livello di allegato

PRESTAZIONI ESCLUSE

Incontri di consulenza presso il cliente
Dichiarazioni di intento
Emissione fatture
Modelli INTRASTAT
Accesso ad enti/uffici
Lettere e documenti per conto del cliente
Invio documentazione per conto del cliente
Ravvedimenti
Iscrizioni / Variazioni / Cessazioni ditta
Pratiche telematiche CCIAA
Aggiornamento e stampa Libri Sociali – redazione verbali
Consulenza contabile/fiscale specifica
Richiesta DURC
Elaborazione dichiarazioni ICI
Gestione avvisi irregolarità/Cartelle
Gestione ENASARCO
Gestione affitti

Consulenza specifica su richiesta

Tutte le prestazioni non espressamente contemplate nelle PRESTAZIONI INCLUSE

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Esecuzione dell'incarico e Durata

...

Esecuzione dell'incarico

Il Professionista si impegna ad eseguire l'incarico conferito dal Cliente nel rispetto degli artt. 2229 e ss. del codice civile, dalle leggi e dalle norme deontologiche emanate dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili che si allegano alla presente lettera di incarico.

Il Professionista potrà avvalersi, sotto la propria direzione e responsabilità, dell'opera di sostituti e ausiliari.

Decorrenza e durata dell'incarico

Il conferimento dell'incarico decorre dalla sottoscrizione della presente lettera di incarico e si intende conferito fino al 31 dicembre _____, con rinnovo tacito annuale. Il Cliente e il Professionista possono escludere il rinnovo tacito comunicando all'altra parte la propria volontà a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure tramite comunicazione via posta elettronica certificata da inviarsi entro il 31 luglio dell'anno in corso.

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Recesso del Cliente

...

Il recesso del Cliente, senza alcun obbligo di motivazione, avverrà dando comunicazione scritta al Professionista, a mezzo lettera raccomandata a/r oppure tramite comunicazione via posta elettronica certificata, con un preavviso di 5 mesi. Il cliente sarà comunque tenuto a rimborsare al Professionista le spese sostenute ed a pagare il compenso dovuto per l'opera già svolta.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Recesso del Professionista

...

Il Professionista può recedere dal contratto per giusta causa, ovvero qualora, a suo insindacabile giudizio, ritenga venuto meno il rapporto fiduciario con il cliente.

Il Cliente riconosce che costituiscono esplicitamente giusta causa di recesso:

- ☐ il mancato adempimento degli obblighi di cui al presente contratto;
- ☐ il mancato rispetto dei pareri forniti dal Professionista vertenti sull'oggetto del contratto;
- ☐ la mancata accettazione dell'aumento del compenso di cui all'art. 4.

Il suddetto elenco ha valenza esemplificativa e non esclusiva.

In tale circostanza egli ha diritto al rimborso delle spese sostenute ed al compenso per l'opera svolta.

Il recesso del Professionista avverrà dando comunicazione scritta al Cliente, a mezzo di lettera raccomandata a/r oppure tramite comunicazione via posta elettronica certificata, con un preavviso di 15 giorni, decorrenti dal ricevimento, durante i quali il Professionista si impegna ad adempiere agli atti, derivanti dal presente incarico, che avranno scadenza nel corso di tale periodo; nella medesima comunicazione sarà dato avvertimento al Cliente in ordine agli adempimenti che scadranno nei 20 giorni successivi al perfezionamento del recesso.

Qualora il Cliente non provveda ad incaricare altro professionista entro 30 giorni dall'avvenuta notifica della comunicazione di recesso, il Professionista, ai sensi dell'art. 23 comma 4 del codice deontologico dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, non sarà responsabile per la mancata successiva assistenza.

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Compensi

...

Per lo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente incarico, al Professionista spettano i seguenti compensi:

nella misura di euro _____ per le attività di cui al punto 1.1;

Nel caso di tacito rinnovo alla scadenza i compensi saranno adeguati sulla base della variazione annuale dell'indice ISTAT relativa al mese di _____.

Per le eventuali prestazioni specifiche diverse da quelle indicate nella presente lettera di incarico i corrispondenti compensi saranno determinati sulla base di un ulteriore accordo fra il Cliente e il Professionista.

Il pagamento dovrà avvenire con le seguenti modalità _____

Il Professionista durante il corso della prestazione, può richiedere acconti sui compensi, in misura non superiore alla percentuale del ____ % sul totale dei compensi in relazione all'attività svolta. Tali acconti dovranno essere corrisposti entro e non oltre _____ giorni dalla richiesta formulata dal Professionista. Il compenso residuo dovrà essere corrisposto entro e non oltre _____ giorni dalla richiesta formulata dal Professionista .

Il Mandato – Fac Simile CNDCEC

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Interessi di Mora e Clausola Risolutiva Espressa

...

Interessi di Mora

Nel caso in cui i pagamenti dei compensi, delle spese e degli acconti non siano effettuati nei termini di cui al precedente art. 4, saranno da corrispondere gli interessi di mora determinati ai sensi di legge.

Clausola risolutiva espressa

Qualora il ritardo dei pagamenti di quanto dovuto dal cliente in base alla presente lettera di incarico si sia protratto per oltre ___ giorni rispetto al termine pattuito, il Professionista, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, ha facoltà di risolvere il contratto comunicando al Cliente, con lettera raccomandata a/r o tramite comunicazione via posta elettronica certificata, la propria volontà di avvalersi della presente clausola.

In tale caso, il Professionista si impegna ad adempiere agli atti, derivanti dal presente incarico, che avranno scadenza nel corso dei 15 giorni successivi all'avvenuta comunicazione al Cliente.

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Obblighi del Professionista 1

...

Diligenza. Con l'assunzione dell'incarico, il Professionista si impegna a prestare la propria opera usando la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata, dalle leggi e dalle norme deontologiche della professione. Nello svolgimento dell'attività professionale egli deve usare la normale diligenza richiesta dalla professione e valutata con riguardo alla natura dell'attività esercitata (art. 1176 c2 c.c.).

Divieto di ritenzione. Il Professionista trattiene, ai sensi dell'art. 2235 del codice civile, la documentazione fornita dal Cliente per il tempo strettamente necessario all'espletamento dell'incarico, salvo diversi accordi con il Cliente.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Obblighi del Professionista 2

...

Segreto professionale. Il Professionista rispetta il segreto professionale non divulgando fatti o informazioni di cui è venuto a conoscenza in relazione all'esecuzione dell'incarico; né degli stessi può essere fatto uso, sia nel proprio che nell'altrui interesse, curando e vigilando che anche i collaboratori, i dipendenti e i tirocinanti mantengano lo stesso segreto professionale. Le eventuali segnalazioni di operazioni sospette effettuate non costituiscono violazione degli obblighi di segretezza, del segreto professionale o di eventuali restrizioni alla comunicazione di informazioni imposte in sede contrattuale o da disposizioni legislative, regolamentari o amministrative e, se poste in essere per le finalità ivi previste e in buona fede, non comportano responsabilità di alcun tipo.

Trasparenza. Il Professionista si impegna a comunicare al Cliente le informazioni in ordine all'esecuzione dell'incarico, all'esistenza di conflitti di interesse fra il Professionista e il Cliente, nonché a comunicare, previamente e per iscritto, i nominativi di ausiliari di cui intende avvalersi.



Il Mandato – Fac Simile CNDCEC

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Diritti e Obblighi del Cliente

...

Il Cliente ha **diritto di essere informato** in ordine all'esecuzione dell'incarico e all'esistenza di situazioni di conflitto d'interesse tra il Professionista e il Cliente.

Il cliente ha la **facoltà di esprimere per iscritto il proprio eventuale dissenso** rispetto agli ausiliari di cui il Professionista intende avvalersi entro _____ giorni dalla sottoscrizione della presente lettera di incarico.

Il Cliente ha l'obbligo di **far pervenire presso lo studio del Professionista la documentazione** necessaria all'espletamento dell'incarico entro il giorno 5 di ogni mese.

A tal fine, il Professionista dichiara e il Cliente prende atto che la legge prevede termini e scadenze obbligatori per gli adempimenti connessi alla prestazione professionale indicata in oggetto.

La consegna della documentazione occorrente alla prestazione professionale non sarà oggetto di sollecito o ritiro da parte del Professionista, che, pertanto, declina ogni responsabilità per mancata o tardiva esecuzione dell'incarico dovuta al ritardo, incuria o inerzia da parte del Cliente.

Il Cliente e il Professionista convengono che la documentazione ricevuta è conservata dal Professionista fino alla conclusione dell'incarico.

Il Cliente deve collaborare con il Professionista ai fini dell'esecuzione del presente incarico consentendo allo stesso ogni attività di accesso e controllo dei dati necessari per l'espletamento dell'incarico.

Il Cliente ha l'obbligo di **informare tempestivamente il Professionista su qualsivoglia variazione** che abbia inerenza all'incarico conferito mediante atti scritti.

Il Mandato – Fac Simile CNDCEC

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria *Gestione Documentazione*

...

Il Professionista è autorizzato a trattenere presso il suo Studio la documentazione fornita dal cliente, necessaria all'espletamento dell'incarico.

Il Cliente ha l'obbligo di ritirare la documentazione a semplice richiesta del Professionista

Alternativo:

Le Parti danno atto che viene sottoscritto un **separato contratto di deposito** della documentazione fornita dal Cliente, nel quale viene previsto, tra l'altro per il periodo di custodia, il compenso per il servizio, i termini e le modalità per l'eventuale richiesta anticipata della documentazione da parte del Cliente, la facoltà del Professionista di restituire anticipatamente la documentazione, termini e modalità per la restituzione della documentazione in caso di recesso da parte del Cliente.

Nel caso in cui al termine della prestazione professionale il Cliente non dovesse ritirare la documentazione in deposito presso il Professionista, con la sottoscrizione del presente Mandato Professionale, **il Cliente autorizza alla distruzione** della stessa decorsi i termini previsti dalla normativa vigente in materia di conservazione di tali documenti.

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria *Informative - Antiriciclaggio*

Il Cliente dichiara di:

a) di essere stato informato che il Professionista è tenuto ad assolvere gli obblighi connessi alla prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo ai sensi del d.lgs. n. 231/2007 (come modificato dal d.lgs. 25 maggio 2017, n. 90) e, in particolare, a procedere all'adeguata verifica della clientela, alla conservazione dei documenti e delle informazioni, nonché, ove necessario, alla segnalazione di operazioni sospette. Ai sensi di tale normativa, il Cliente ha l'obbligo di fornire al Professionista i documenti e le informazioni relativi alla persona fisica (o alla società) e ai firmatari della presente lettera di incarico, nonché al Titolare Effettivo della prestazione in caso di cliente diverso dalla persona fisica. Tali documenti ed informazioni dovranno, inoltre, essere trasmessi con la massima tempestività, in caso di successiva variazione dei dati del Titolare Effettivo, onde consentire al Professionista di svolgere puntualmente gli adempimenti di adeguata verifica previsti dalla normativa, ivi compreso il controllo costante. L'omessa o tardiva trasmissione dei dati rilevanti ai fini della normativa Antiriciclaggio rende difficoltoso o impossibile al Professionista conformarsi alla stessa. Conseguentemente, la mancata disponibilità dei documenti e delle informazioni richiesti potrebbe impedire l'esecuzione della prestazione professionale, come espressamente previsto dalla normativa Antiriciclaggio;

b) di essere consapevole che il Professionista conserva i dati e le informazioni che ha acquisito per assolvere gli obblighi di adeguata verifica, affinché possano essere utilizzati per qualsiasi indagine per operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo o per corrispondenti controlli a cura dell'UIF o di qualunque altra Autorità competente.

Si fa presente che, in attuazione di quanto stabilito dal nuovo testo dell'art. 18, co. 2, del d.lgs. n. 231/2007, il Professionista assolve gli obblighi di identificazione e di verifica dell'identità del cliente, dell'esecutore e del titolare effettivo prima del conferimento dell'incarico avente ad oggetto la prestazione professionale.

CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria ***Informative – Privacy e trattamento dei dati***

Ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, il Cliente autorizza il Professionista, gli ausiliari e/o sostituti al trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione dell'incarico affidato.

In particolare, il Cliente dichiara di essere stato informato circa:

- a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati;
- b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati;
- c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere;
- d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- e) i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. n. 196/2003;
- f) il nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del responsabile del trattamento.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Informative – Polizza Assicurativa

Si dà atto che alla data di sottoscrizione del presente mandato professionale il Professionista è assicurato per la responsabilità civile contro i rischi professionali, con apposita/e polizza/e n. _____, massimale/i pari a euro _____, stipulata/e con la/e Compagnia/e di Assicurazioni _____.

Fatto del Cliente. Il Professionista declina ogni responsabilità per mancata o tardiva esecuzione del mandato dovuta ad incuria o inerzia da parte del Cliente; verificatasi tale circostanza il Cliente non è comunque esonerato dal pagamento del compenso concordato.

Obbligo di denuncia e decadenza dalle azioni. Eventuali atti, fatti o circostanze che generano o possono generare un danno o un pregiudizio in capo al Cliente, riconducibili, in via diretta o indiretta, all'attività svolta dal Professionista e imputabili a sua incuria, negligenza, inadempimento o simili, dovranno essere denunciati per iscritto al Professionista entro 15 giorni dalla loro prima manifestazione.

La mancata tempestiva denuncia determina la decadenza, in capo al Cliente, da ogni azione verso il Professionista, a titolo esemplificativo ma non esclusivo rivolta al risarcimento dei danni, alla restituzione del compenso pagato o rivolta a non pagare in tutto o in parte il compenso al Professionista.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Mediazione e Arbitrato

Il Cliente e il Professionista convengono che ogni controversia che dovesse insorgere in relazione al presente contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, e degli atti che ne costituiscono emanazione, compresa ogni ragione di danni, sarà sottoposta alla Procedura di Mediazione da parte dell'Organismo di Mediazione _____ con sede in _____, C.F./P.IVA _____, iscritto presso il Ministero della Giustizia al n. _____ del Registro degli Organismi di Mediazione, in base al relativo Regolamento di Mediazione.

Il Cliente e il Professionista si impegnano a ricorrere alla Procedura di Mediazione dell'Organismo preposto prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale.

Nel caso di insuccesso del tentativo di mediazione, è facoltà delle parti richiedere allo stesso Organismo di Mediazione la risoluzione della controversia con un arbitrato rituale / irrituale procedendo a nominare un arbitro in conformità al citato Regolamento. L'arbitro deciderà secondo diritto / secondo equità.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Clausole finali

Registrazione

Essendo i compensi previsti dalla presente lettera di incarico soggetti ad I.V.A., l'eventuale registrazione in caso d'uso deve ritenersi soggetta ad imposta fissa.

Elezione di domicilio

Per gli effetti della presente, il Cliente e il Professionista eleggono domicilio nei luoghi in precedenza indicati.

Rinvio

Per quanto non espressamente previsto dalla presente lettera di incarico, si rinvia alle disposizioni del codice civile sulle professioni intellettuali di cui agli artt. 2229 e seguenti del codice civile, alla normativa vigente in materia, nonché all'ordinamento professionale, agli obblighi deontologici e agli usi locali.



CONSULENZA CONTINUATIVA – Contabilità Ordinaria

Clausole finali

...

Sottoscrizione del Contratto ...

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile si accettano espressamente i punti:

Decorrenza e durata dell'incarico

Compensi, spese e contributi

Diritti ed obblighi del Cliente

Interessi di mora

Clausola risolutiva espressa

Recesso del Professionista

Recesso del Cliente

Polizza Assicurativa

Clausola di Mediazione e Arbitrato

Il Cliente _____

La presente lettera di incarico redatta in duplice originale è stata sottoscritta dal Cliente anche per ricevuta.

Il Cliente _____.



Arrivederci al prossimo incontro

Videofisco

18 ottobre 2017

Le principali novità fiscali del periodo.

Associazioni e società sportive:

adempimenti costitutivi

e gestione della forza lavoro





SOMMARIO

- SCHEMA DI SINTESI
- CASO PRATICO

video del 4.10.2017
FISCO n. 0376-775130
www.ratiofad.it

OBBLIGO DI PREVENTIVO SCRITTO PER I PROFESSIONISTI

L. 4.08.2017, n. 124

Per effetto della L. 124/2017, dal 29.08.2017, il professionista deve rendere noto al cliente obbligatoriamente, in forma scritta o digitale, il grado di complessità dell'incarico, fornendo tutte le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili dal momento del conferimento fino alla conclusione dell'incarico e deve, altresì, indicare i dati della polizza assicurativa per i danni provocati nell'esercizio dell'attività professionale. In ogni caso la **misura del compenso** è previamente resa nota al cliente obbligatoriamente, in **forma scritta** o digitale, con un **preventivo di massima**, deve essere adeguata all'importanza dell'opera e pattuita indicando per le singole prestazioni tutte le voci di costo, comprensive di spese, oneri e contributi. Al fine di assicurare la trasparenza delle informazioni nei confronti dell'utenza, i professionisti iscritti a ordini e collegi sono inoltre tenuti ad indicare e comunicare i titoli posseduti e le eventuali specializzazioni. Tali obblighi informativi, in sostanza, si concretizzano nella sottoscrizione di un **contratto** per affidamento di incarico e in un **preventivo** di massima per la definizione dei compensi, sottoscritto per accettazione dal cliente, ovvero tramite scambio di mail.

Inoltre, fatta salva la libertà contrattuale delle parti, le condizioni generali delle polizze assicurative per la responsabilità civile professionale devono prevedere l'offerta di un periodo di ultrattività della copertura per le richieste di risarcimento presentate per la prima volta **entro i 10 anni successivi** e riferite a fatti generatori della responsabilità verificatisi nel periodo di operatività della copertura.

SCHEMA DI SINTESI

OBBLIGHI INFORMATIVI PER PROFESSIONISTI Art. 1, cc. 141, 150 e 152 L. 124/2017	⇒ Assunzione dell'incarico ⇒	<ul style="list-style-type: none"> • Il professionista deve rendere noto obbligatoriamente, in forma scritta o digitale, al cliente: <ul style="list-style-type: none"> .. il grado di complessità dell'incarico; .. tutte le informazioni utili circa gli oneri ipotizzabili dal momento del conferimento fino alla conclusione dell'incarico; .. i dati della polizza assicurativa per i danni provocati nell'esercizio dell'attività professionale.
	⇒ Preventivo di spesa ⇒	<ul style="list-style-type: none"> • In ogni caso la misura del compenso è previamente resa nota al cliente: <ul style="list-style-type: none"> .. obbligatoriamente, in forma scritta o digitale, con un preventivo di massima; .. deve essere adeguata all'importanza dell'opera; .. deve essere pattuita indicando per le singole prestazioni tutte le voci di costo, comprensive di spese, oneri e contributi. ⇒ L'avvocato è tenuto, non più solo a richiesta, a comunicare in forma scritta a colui che conferisce l'incarico professionale la prevedibile misura del costo della prestazione, distinguendo fra oneri, spese, anche forfetarie, e compenso professionale.
	⇒ Titoli posseduti ⇒	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Al fine di assicurare la trasparenza delle informazioni nei confronti dell'utenza, i professionisti iscritti a ordini e collegi sono tenuti ad indicare e comunicare i titoli posseduti e le eventuali specializzazioni.
ULTRATTIVITÀ DELLE POLIZZE RC PROFESSIONALI Art. 1, c. 26 L. 124/2017	⇒ Copertura dei rischi professionali ⇒	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Fatta salva la libertà contrattuale delle parti, le condizioni generali delle polizze assicurative per la responsabilità civile professionale devono prevedere l'offerta di un periodo di ultrattività della copertura per le richieste di risarcimento presentate per la prima volta entro i 10 anni successivi e riferite a fatti generatori della responsabilità verificatisi nel periodo di operatività della copertura. • La disposizione si applica, altresì, alle polizze assicurative in corso di validità alla data del 29.08.2017. • A tal fine, a richiesta del contraente e ferma la libertà contrattuale, le compagnie assicurative propongono la rinegoziazione del contratto al richiedente secondo le nuove condizioni di premio.
	⇒ Avvocati ⇒ D.M. 2.09.2016 in vigore da 11.10.2017 ⇒	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ L'assicurazione deve prevedere, anche a favore degli eredi, una retroattività illimitata e un'ultrattività almeno decennale per gli avvocati che cessano l'attività nel periodo di vigenza della polizza. ⇒ L'assicurazione deve contenere clausole che escludano espressamente il diritto di recesso dell'assicuratore dal contratto a seguito della denuncia di un sinistro o del suo risarcimento, nel corso di durata dello stesso o del periodo di ultrattività.

CASO PRATICO

Esempio



Fac-simile di preventivo

Egr. Cliente

.....

Oggetto: Attività: - Preventivo di massima del compenso per la prestazione professionale.

In relazione alla Vs. gradita richiesta, ai sensi e per gli effetti di cui al c. 150 dell'art. 1 della L. 4.08.2017, n. 124, si formula, nei termini seguenti, il preventivo di massima.

Complessità dell'incarico

- a) prestazione ordinaria per i seguenti motivi:
 b) prestazione difficile per i seguenti motivi:
 c) prestazione complessa che richiede alto grado di approfondimento per i seguenti motivi:

Determinazione del compenso

- €..... voce di costo «a» (n. ore x €..... / ora);
 €..... voce di costo «b» (n. ore x €..... / ora);
 €..... voce di costo «c» (n. ore x €..... / ora);
 €..... oneri di segreteria;
 €..... spese per mezzo di trasporto, pernottamento, indennità per assenza dallo studio;
 €..... altri oneri (.....);
 €..... contributi (.....);
 €..... imposta di bollo e registro;
 €..... spese postali;
 €..... spese di deposito di atti presso;
 €.....

Termini di pagamento

- 1) €..... al momento della sottoscrizione del contratto di incarico professionale;
 2) €..... entro;
 3) il saldo a conclusione dell'incarico.

Al professionista è riconosciuto, a titolo di anticipo sulle spese da sostenere, l'importo di €.....

Condizioni Generali

Si precisa che il preventivo è formulato in relazione alle circostanze prevedibili e alle informazioni da Lei fornite, con espressa riserva di variazione in aumento dei costi in relazione a circostanze non attualmente prevedibili, previa informazione per iscritto. Eventuali altre spese, anticipate dal professionista e non previste nel presente incarico saranno comunicate al Cliente tramite lettera raccomandata a/r oppure tramite comunicazione via posta elettronica certificata e saranno rimborsate dal Cliente all'atto della presentazione dell'avviso di parcella da parte del Professionista.

Si rimane in attesa di un suo riscontro e si porgono i migliori saluti.

Data

Firma professionista

Per accettazione

Firma del cliente

Nota

Il professionista deve illustrare al cliente un preventivo sulla definizione dei compensi professionali per lo svolgimento della propria prestazione. Si tratta di una proposta contrattuale, basata su una valutazione del professionista in funzione di quanto riferito o richiesto dal cliente, mediante la quale si manifesta l'impegno ad eseguire una prestazione dietro un corrispettivo. Con accettazione del preventivo da parte del cliente, che può avvenire con la restituzione del preventivo sottoscritto per accettazione in forma espressa o per comportamento concludente (ad esempio, conferendo l'incarico), il contratto è concluso e, quindi, il cliente si vincola e diventa debitore dell'importo indicato nel preventivo.

Tale preventivo, considerata la natura anticipata della valutazione rispetto all'espletamento dell'incarico, potrà avere natura sommaria e contenere indicazioni generali su attività e prestazioni da svolgere e solo ipotizzate dal professionista.

L'obbligo del preventivo di massima è contenuto anche nel codice deontologico dei dottori commercialisti ed esperti contabili (art. 25, c. 2).