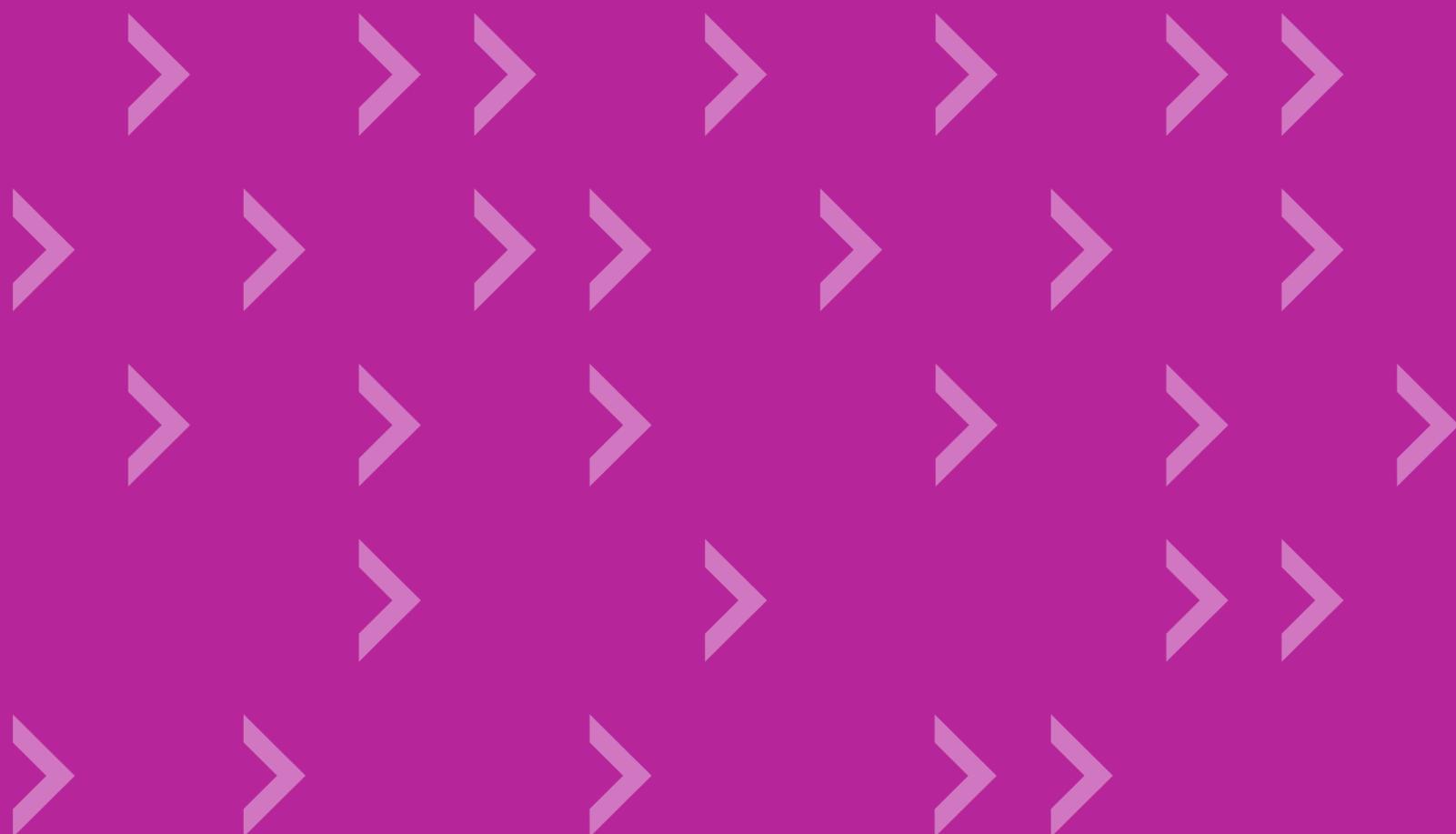


Конспект

# Клиент задерживает документы – как бороться?



Бухгалтеры всея Руси

*Нередко клиенты задерживают документы, которые необходимы бухгалтеру для корректной отчетности. Поговорим о том, как бороться в моменте с недисциплинированностью клиентов и как профильтровать такое поведение на будущее.*

## **Решение проблемы прямо сейчас: четкая система дедлайнов**

Предприниматель не обязан помнить сроки сдачи отчетности и уплаты налогов — это не его зона ответственности. У него множество других задач: от задержек поставок до претензий клиентов, от поиска сотрудников до переговоров с арендодателем. Бухгалтерия — лишь одно из звеньев его работы.

Поэтому важно заранее напоминать клиенту о необходимости предоставить документы, четко обозначая сроки. Например, если отчетность сдается 25-го числа, документы должны быть у вас уже 20-го. Важно при этом не обманывать, не вводить клиента в заблуждение, как делают некоторые бухгалтеры. Не нужно искажать информацию, говорить о том, что отчет сдается 20-го.

**Пример формулировки:** «Уважаемый клиент! Дедлайн сдачи отчета — до 25 марта, но на финальную подготовку мне нужно минимум 3–5 рабочих дней. Поэтому прошу вас предоставить все недостающие документы до 20 марта».

**Из этого следует еще один важный момент** — это конкретизация списка документов, чтобы клиент точно знал, что именно он должен отправить.

## Конкретный список документов

Если вы просите клиента прислать «все документы за первый квартал», такая формулировка слишком размыта, непонятна, не имеет нужной конкретики.

Велика вероятность, что в ответ на просьбу он пришлет договоры и счета, которые вам вовсе не нужны, а действительно важные — наоборот, оставит без внимания.

В итоге придется обращаться к предпринимателю снова, отвлекать от работы, раздражать повторными запросами. К тому же пересылка документов туда-сюда отнимет драгоценное время перед сдачей отчетности.

**Поэтому ставьте сразу четкую задачу.** Формулировка может быть такой: «Пришлите все поступления от [дата] до [дата], накладные от ваших контрагентов, акты об оказании услуг, договоры (акты аренды)».

Советуем также ориентироваться на банковскую выписку — скелет бухгалтерского учета. Составьте для клиента реестр незакрытых сумм и попросите предоставить именно по ним закрывающие документы.

Это ускорит процесс и избавит вас обоих от ненужных переписок.

## Ограничение ответственности

В данном случае речь идет уже о более токсичных клиентах, которые и документы не предоставляют, и не считают это своей проблемой. Они обычно отвечают что-то вроде: «Вам нужны документы, вы их и ищите!».

## Как бороться с недисциплинированностью в такой ситуации?

Обратите внимание клиента на условие договора о бухгалтерском обслуживании. В нем должно быть прописано, что «бухгалтер ведет достоверный бухгалтерский учет и формирует достоверную отчетность **на основании предоставленных заказчиком первичных документов**». Соответственно, если клиент не передает первичку, бухгалтер просто не может включить эти данные в отчетность. Это влечет серьезные последствия: например, налог, который мог составить 100 тыс. рублей, внезапно превращается в 800 тыс. рублей. Но ответственность за это несет сам клиент — бухгалтер выполняет свою работу в рамках договора.

Четкая позиция и опора на условия договора помогут избежать претензий и поставить клиента перед фактом его ответственности.

## Тесный личный контакт

Когда приближается дедлайн, а клиент не передает документы, важно перейти к более активному взаимодействию.

1. Начинаем с мягких напоминаний: **пишем на почту**.
2. Если реакции нет, **дублируем сообщение в мессенджере**.
3. Если клиент продолжает игнорировать, **звоним**.

Если после всех попыток клиент остается на связи, но затягивает передачу документов, **возвращаемся к пункту об ограничении ответственности**.

Лучший способ зафиксировать ситуацию — официальное письмо: *«В связи с тем, что на [дата] запрашиваемые документы не были предоставлены, я приступаю к формированию отчетности на основании имеющихся данных»*.

Этот метод обычно работает на ура и отлично подстегивает клиентов, особенно если в письме также указать, **какую сумму клиент потеряет на налогах** из-за своей нерасторопности.

# Как профилактировать задержки документов в будущем? Четкий регламент взаимодействия

То, что очевидно вам, не всегда очевидно для клиента. Поэтому важно заранее зафиксировать четкий порядок передачи документов: кто, когда и какие бумаги передает. Если сроки будут нарушены, всегда можно сослаться на этот регламент, а не вести бесконечные споры.

Лучший вариант — подписать регламент в момент заключения договора, оформив его в виде приложения. Затем ключевые даты и задачи можно перенести в Google-таблицы или специальную программу, чтобы клиент видел их и сам мог ориентироваться в графике.

## Регулярные напоминания

Автоматические напоминания помогут сократить число задержек. Если есть техническая возможность, подключите авторассылки, например, в «1С: УНФ», где можно сегментировать клиентов и отправлять им сообщения в нужное время. **Важно уведомлять клиентов заранее, еще до начала сбора документов.**

Например, если отчетная кампания стартует 1 апреля, первое напоминание можно отправить в конце марта: *«Мы начинаем отчетную кампанию за I квартал, просим предоставить следующие документы...»*.

Так клиент будет подготовлен и не окажется перед фактом сбора большого количества документов в последний момент.

## Выделенный сотрудник со стороны клиента

Спросите у предпринимателя, есть ли у него сотрудник, которому можно делегировать сбор и передачу документов: менеджер, секретарь, личный ассистент. Это упростит процесс и снизит вероятность задержек.

Но здесь важно не попасть в ловушку: бухгалтер не должен превращаться в охотника за документами и сам контактировать с контрагентами клиента. Это отдельная услуга — «Удаленный секретарь», которая обычно оплачивается дополнительно (в среднем 500–1 000 руб. в месяц за каждого контрагента).

**Лучший вариант — сразу прописать в договоре и регламенте взаимодействия, кто отвечает за передачу документов (ФИО, должность).** Так вам не придется каждый раз выяснять, к кому обращаться.

## Автоматизация: ЭДО, система распознавания документов

Если клиент систематически задерживает документы, предложите ему подключить электронный документооборот (ЭДО) или систему распознавания документов. Это позволит загружать первичку буквально в пару кликов, прямо с телефона.

Если у вас есть партнерский договор с провайдерами таких сервисов, можно не только помочь клиенту, но и немного заработать на рекомендациях.

## Денежная мотивация клиента к своевременному предоставлению документов. Штрафные санкции за просрочку

Если мягкие методы не работают, стоит ввести финансовую ответственность за задержки. Если клиент передает документы позже установленного срока, эта работа должна тарифицироваться отдельно.

На первый раз можно ограничиться предупреждением, но если ситуация повторяется, штрафуйте смело. Это не только дисциплинирует клиента, но и компенсирует вам дополнительные трудозатраты.





# Что почитать на сайте BIZNESINALOGI

Чек-лист: как бухгалтеру-аутсорсеру оформить телеграм-канал

 [Читать](#)

Как стать бухгалтером-миллионером: секреты успеха Евгении Мемрук

 [Читать](#)

ТОП-5 признаков токсичного клиента аутсорсера

 [Читать](#)

Мы также делимся советами и материалами в соцсетях

 [Инфо-канал «БВР»](#)

 [TG-канал](#)

 [Сообщество VK](#)

