

# Manuale Gestione Operativa del Credito per Agenti

Azienda Itarca | Versione 1.0 | Data: 31/03/2026

---

## 1. Apertura Nuovi Clienti

- La possibilità di apertura di un nuovo cliente e le condizioni di pagamento dei primi ordini sono decise dalla **proprietà**.
- Solo **amministrazione e proprietà** hanno la facoltà di stabilire il fido e le condizioni di pagamento.
- Ogni richiesta di modifica alle condizioni di cui sopra dovrà essere presentata **in forma scritta all'Ufficio Crediti** con in copia il Direttore Commerciale.
- Una volta comunicato il codice del nuovo cliente, il **Customer Service** provvederà all'invio della mail di benvenuto al cliente, mettendo in copia l'agente, l'eventuale Capo Area e l'ufficio logistico.

✦ **Nota per gli Agenti** – È obbligatorio richiedere al cliente il **codice IBAN** in fase di nuova codifica.

### Modello e-mail di benvenuto

**Oggetto:** Benvenuti in Itarca!

---

Buongiorno,

con la presente Vi ringraziamo per aver scelto Itarca tra i Vostri fornitori.

Con oltre 55 anni di esperienza, siamo certi di poter svolgere un ottimo lavoro insieme a Voi.

Oltre al nostro agente **XXXXX XXXXX**, siamo a disposizione per qualsiasi richiesta o segnalazione anche attraverso il nostro ufficio Customer Service al numero **0522.673090**.

Certi di instaurare con Voi una proficua collaborazione, rimaniamo a Vostra completa disposizione per ogni necessità.

Cordiali saluti **Itarca S.p.A.**

---

## 2. Sblocchi Giornalieri

Prima di procedere allo sblocco, l'ufficio crediti verifica lo scaduto, l'eventuale fuori fido e lo storico dei ritardi di pagamento del cliente. Si possono presentare i seguenti scenari:

Situazione	Descrizione	Azione
<b>Cliente ok</b>	Pagamenti in linea, scaduto entro 7 giorni di tolleranza	Ordine sbloccato automaticamente; agente informato della situazione. Le esposizioni elevate sono valutate caso per caso.
<b>Cliente fuori fido</b>	Fuori fido entro i 7 giorni di tolleranza	Scaduto valutato dalla proprietà sulla base dello storico del cliente.
<b>Cliente "ritardatario"</b>	Scaduto oltre 7 giorni rispetto alle condizioni di pagamento concordate	Cliente bloccato; agente contattato immediatamente per procedere all'incasso e allo sblocco.

🚩 **Nota per gli Agenti – È vietato comunicare al cliente** l'esistenza della tolleranza di 7 giorni. Si tratta di un vantaggio riservato alla rete agenti.

---

## 3. Rapporti di Monitoraggio Cerved

All'arrivo di un rapporto di monitoraggio Cerved, l'ufficio crediti agisce come segue:

### a) Protesto o pregiudizievole grave

- Cliente **inattivo**: nessuna azione richiesta.
- Cliente **attivo**: l'agente viene avvisato immediatamente, in copia all'eventuale Capo Area e al Direttore Commerciale, con richiesta di incasso urgente del credito residuo. Il cliente rimane bloccato fino alla risoluzione del problema.

**b) Evento di cautela** Viene effettuata un'analisi della situazione pagamenti del cliente. In caso di criticità, l'agente e l'eventuale Capo Area vengono informati del peggioramento del rating tramite apposita e-mail.

**c) Variazione dati anagrafici** In caso di apertura/chiusura di sede, cambio indirizzo, modifica PEC o altre variazioni anagrafiche, l'anagrafica del cliente viene aggiornata nel sistema.

---

## 4. Solleciti e Contenzioso

In caso di ritardo nei pagamenti è previsto l'invio di due solleciti, seguiti dall'apertura di una pratica di contenzioso. In tutti i casi è obbligatoria la chiamata telefonica all'agente, che sarà messo in copia nella e-mail PEC inviata al cliente.

<b>Fase</b>	<b>Tempistica</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Sollecito 1</b> – Informativo	30 giorni di ritardo (al lordo della tolleranza)	Primo contatto formale di segnalazione del ritardo
<b>Sollecito 2</b> – D'Impatto	40 giorni di ritardo (al lordo della tolleranza)	Comunicazione più incisiva con richiesta di regolarizzazione
<b>Apertura contenzioso</b>	60 giorni di ritardo	Avvio pratica di contenzioso. In caso di cessazione del rapporto di fornitura, i termini si riducono a <b>7 giorni dal Sollecito 2</b>

**⚠ I termini indicati sono calcolati al lordo della tolleranza di 7 giorni. La proprietà si riserva, per motivazioni importanti, di derogare in anticipo da queste tempistiche.**

---

## 5. Disposizioni Generali

- Tutte le comunicazioni rilevanti (sblocchi, solleciti, segnalazioni Cerved) devono avvenire **in forma scritta**, tramite e-mail o PEC, con le copie ai destinatari indicati nelle singole procedure.
- L'azienda si riserva di **aggiornare il presente manuale** in qualsiasi momento; le variazioni saranno comunicate alla rete agenti e agli uffici coinvolti.

---

*Per informazioni: Ufficio Crediti e Contenzioso – Itarca S.p.A.*