



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

La carta dei servizi al cliente



Certificate N. 38152/19/S
ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'ICE - Agenzia si ispira alle direttive nazionali ed europee in tema di qualità dei servizi e rappresenta il patto tra l'ICE - Agenzia e i suoi utenti nella garanzia degli standard e nell'impegno al miglioramento.

Attraverso la Carta l'ICE - Agenzia informa sulle attività che svolge e definisce i principi cui si ispira nella gestione dei propri servizi a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese.

CHI SIAMO

L'ICE - Agenzia opera a livello nazionale per il sostegno all'internazionalizzazione delle imprese.

Ha sede centrale a Roma, in via Liszt 21, e opera attualmente con una rete estera di 87 unità operative dislocate in 74 Paesi nell'ambito delle Rappresentanze diplomatiche e consolari (69 Uffici e 18 Punti di Corrispondenza) e un ufficio a Milano garantendo un sostegno globale ad ogni azienda italiana che intenda entrare e radicarsi nei mercati internazionali, fornendo una molteplicità di servizi che vanno dall'informazione di prodotto e di mercato, alla formazione, all'assistenza operativa per l'individuazione di opportunità commerciali e industriali, alla realizzazione degli eventi promozionali più idonei al mercato prescelto.

L'ICE – Agenzia si relaziona tutti i giorni con micro, piccole e medie imprese, puntando su qualità, flessibilità e trasparenza dei servizi erogati.

Per informazioni sull'ICE – Agenzia e sui suoi uffici in Italia e nel mondo, per il dettaglio sui servizi di promozione, assistenza, informazione e formazione e sulle attività in corso è a disposizione il sito web www.ice.it

COME OPERIAMO

Per il raggiungimento dei nostri fini istituzionali, lavoriamo con realtà imprenditoriali e in stretto raccordo con tutti i soggetti pubblici e privati che agiscono in forma organizzata a sostegno dell'internazionalizzazione delle aziende italiane, in particolare: Regioni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Consorzi, Cooperative, Reti di imprese, Distretti industriali, Dicasteri economici.

I NOSTRI OBIETTIVI

Orientare e assistere il cliente attraverso una gamma di servizi gratuiti e a pagamento, che spaziano dalle informazioni di primo orientamento sul singolo mercato al sostegno specifico alle strategie di penetrazione e di consolidamento delle imprese nei mercati esteri. Per informazioni, basta un click sul sito <https://www.ice.it/it/serviziperlexport>

Promuovere le imprese all'estero attraverso l'organizzazione di eventi e di attività coordinate a livello nazionale, durante le quali le aziende possono presentare la loro produzione e incontrare i potenziali partner esteri.

Sostenere e valorizzare il Sistema Italia nel suo complesso, diffondendo la peculiarità e l'eccellenza del nostro sistema produttivo anche attraverso missioni all'estero che vedono coinvolte le Autorità governative, il sistema bancario ed assicurativo e le associazioni imprenditoriali.

Informazioni su: <https://www.ice.it/it/eventi>

Affiancare le aziende per crescere sui mercati esteri e formare professionalità chiave nei processi di internazionalizzazione. Informazioni su: <https://exporttraining.ice.it/>

PRIMA ASSISTENZA

L'ICE ha istituito un servizio Clienti, attraverso **l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico URP** (urp@ice.it) per richiedere una prima assistenza all'export e informazioni di base sui servizi offerti al fine di favorire l'approccio delle aziende verso i mercati esteri.

Tutti i riferimenti dell'URP sono indicati su <https://www.ice.it/it/chi-siamo/contatti>

È possibile accedere al servizio di prima assistenza dell'URP:

1. inserendo una richiesta di assistenza nell'Area Clienti del portale ICE: <https://www.ice.it/it/area-clienti/login>
2. tramite la casella urp@ice.it presidiata da un team dedicato per dare tempestivo riscontro alle aziende;
3. chiamando il Numero verde 800 98 98 00, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17:00.

L'assistenza dell'Agenzia ICE per le aziende delle varie Regioni o Province Autonome è inoltre assicurata da un presidio denominato **Export Front Desk** che assiste le imprese italiane con incontri da remoto e/o in presenza prenotabili on line sul sito dell'ICE all'indirizzo: <https://www.ice.it/it/export-front-desk>

I NOSTRI PRINCIPI

Al fine di assicurarvi servizi di qualità ci impegniamo a garantire regolarmente:

- Competenza
- Chiarezza
- Cortesia
- Riservatezza
- Imparzialità

L'erogazione dei nostri servizi si basa su:

- Soddisfazione delle vostre richieste
- Tempestività
- Trasparenza delle procedure

LO STANDARD QUALITATIVO DEI NOSTRI SERVIZI

Svolgiamo un costante lavoro di monitoraggio dei servizi erogati e del livello della vostra soddisfazione, finalizzato al continuo miglioramento degli standard qualitativi che vi offriamo.

Nel contatto con noi:

- sarete ascoltati con la massima attenzione e sollecitati a darci informazioni puntuali sulla vostra attività e sui vostri obiettivi;
- tutte le informazioni fornite sulla vostra attività saranno trattate con professionalità e riservatezza; in particolare i dati personali saranno trattati in ottemperanza al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (Reg. EU 2016/679);

- le vostre richieste riceveranno un primo riscontro entro 3 giorni lavorativi e saranno evase nei 5 giorni lavorativi successivi o più, in base alle specifiche esigenze, con l'invio di un eventuale preventivo per le richieste di servizi a pagamento
- il preventivo ha durata di 20 giorni di calendario dalla data di invio dello stesso. Trascorso tale periodo, il preventivo decade ma può essere riproposto con eventuale modifica delle condizioni contrattuali;
- qualora le vostre esigenze e fabbisogni non rientrino nei campi specifici di competenza dell'ICE-Agenzia, vi daremo indicazioni sugli enti o istituzioni da contattare;
- vi forniremo tempestivamente tutte le informazioni aggiornate per soddisfare le vostre esigenze e vi suggeriremo i passi successivi.

Le richieste per servizi erogati dagli uffici esteri si effettuano tramite Area Clienti (<https://www.ice.it/it/area-clienti/login>) da dove è possibile monitorare anche lo stato di avanzamento delle richieste già inviate.

AIUTATECI A FORNIRVI UN SERVIZIO MIGLIORE

Per potervi offrire il servizio più completo e l'approccio al mercato più adeguato alle vostre esigenze, chiediamo il vostro impegno attivo:

- illustrate con chiarezza il vostro settore di attività;
- fornite quante più informazioni possibili sui vostri prodotti o servizi: l'indirizzo del vostro sito internet, opuscoli e depliant illustrativi, anche in formato elettronico, materiale promozionale e quanto altro riteniate utile e rappresentativo della vostra attività, possibilmente in lingua inglese e/o altra lingua veicolare;
- esponete con chiarezza i vostri obiettivi di mercato e/o le caratteristiche del partner potenziale con cui avviare una collaborazione.

I PREZZI

I servizi on-line sono gratuiti; l'erogazione degli altri servizi è gratuita o a pagamento secondo quanto indicato nel vigente Catalogo dei servizi.

Il catalogo dei nostri servizi con le relative tariffe, le condizioni di eleggibilità e gli sconti applicabili è consultabile sul sito dell'ICE - Agenzia <https://www.ice.it/it/serviziperlexport>

Esamineremo con attenzione le vostre specifiche esigenze e vi proporremo i servizi più adeguati a soddisfarle: un preventivo analitico dei costi accompagnerà la nostra proposta.

I corrispettivi dei nostri servizi sono ispirati al criterio della massima economicità e trasparenza, e vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione dell'ICE - Agenzia e dall'organismo governativo di controllo, in conformità a quanto previsto dalla nostra legge istitutiva.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Ci impegniamo ad offrire un servizio che soddisfi pienamente le vostre esigenze. Qualora vi riteniate insoddisfatti, non esitate a contattarci e a segnalarci il vostro punto di vista, le eventuali carenze, eventuali ritardi nelle risposte e in generale, tutte le difficoltà riscontrate, al fine di pervenire a una soluzione amichevole e conciliare le contestazioni.

Eventuali reclami vanno presentati alla casella urp@ice.it, al più presto e al massimo entro 30 giorni di calendario dalla erogazione del servizio o dal motivo di insoddisfazione; una risposta scritta ed esauriente è assicurata entro i 30 giorni lavorativi successivi a quello della vostra contestazione.

IL MIGLIORAMENTO DEI NOSTRI SERVIZI

Migliorare i servizi è il nostro obiettivo prioritario.

L'ICE - Agenzia sottopone la sua Carta dei Servizi al cliente a costante revisione, prevede appositi strumenti di valutazione sull'andamento dei servizi e sulla qualità percepita dai clienti.

Per questo abbiamo bisogno della vostra attiva partecipazione e vi invitiamo a indirizzare suggerimenti e valutazioni sui servizi ricevuti alla casella **urp@ice.it**.