

TUTELA LEGALE

giugno 2006



**La nostra polizza
protegge anche all'estero**

In questo numero

- **Bilancio ARAG Italia 2005**
- **Autotrasporti nell'Unione Europea**
- **Danni in seguito ad incidenti stradali**
- **Processo penale**
- **ARAG e il codice delle assicurazioni**
- **Facile ARAG**

Direttore Editoriale:
Ole Neuhaus

Direttore Responsabile:
Giovanni Nenz

Segreteria di Redazione:
Consuelo Congiu
ufficio.stampa@arag.it

Redazione:
Giovanni Bernardi | Francesca Breda
Consuelo Congiu | Elisa Drezza
Olivia Flaim | Luca Massagrande
Rocco Luigi Matarazzo | Giorgia Nalin
Giovanni Nenz | Fabio Picariello
Giulia Venturelli | Pierachille Zinelli

Pubblicazione trimestrale
Aut. Trib. Verona n.1685 - 30.11.2005

Grafica, impaginazione e stampa:
AdpressCommunications S.p.A.
Bussolengo VR

Versione PDF:
<http://www.arag.it/it/news/magazine.php>

Editore:



TUTELA LEGALE
Più forza alle vostre ragioni

ARAG Assicurazioni S.p.A.
Viale delle Nazioni, 9 | 37135 Verona VR
Tel.: 045 8290411 | Fax.: 045 8290449
e-mail: arag@arag.it

ARAG aderisce al Comitato Italiano
dell'Assicurazione di Tutela Legale

Bilancio ARAG Italia 2005

I risultati positivi e la grande crescita che ci aspetta

La Tutela Legale è un ramo in forte espansione, con un grande potenziale di crescita ancora inespresso: basti pensare che solo poco più di una famiglia su dieci possiede una polizza per la circolazione stradale (la più diffusa) e che le polizze per le imprese hanno penetrazione ancora minore.

Appare evidente come un mercato così poco presidiato sia ampliabile ancora più velocemente di come è avvenuto fino ad oggi.

Insomma, i dati relativi all'oggi e al passato sono lusinghieri, ma è molto più interessante vedere la tendenza che proietta la crescita della Tutela Legale nel futuro (vedi grafico). Per incidere maggiormente su un mercato così specialistico bisogna avere strumenti e know how specifici, proprio ciò che può fornire ARAG ad Agenti, Broker e Compagnie con cui collabora.

Continua la crescita del mercato

Dai dati divulgati dall'ANIA, relativi ai premi lordi contabilizzati nell'esercizio 2005 dalle imprese di assicurazione operanti in Italia, il ramo Tutela Legale si conferma tra quelli che crescono maggiormente (è il terzo per crescita, dopo i rami Perdite Pecuniarie e Assistenza). Con 229,071 milioni di euro di raccolta premi, infatti, registra un incremento del 11,2% rispetto al 2004. Si tratta di un tasso di crescita quattro volte maggiore di quello registrato dai rami danni nel loro complesso (nel 2005 han-

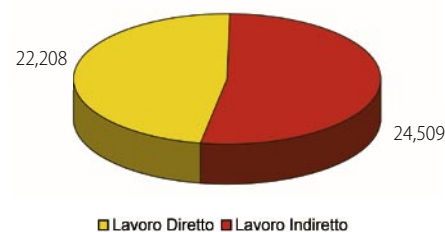
no conteggiato 37.745,079 milioni di euro, con un incremento del 2,8% sul 2004).

In questo scenario, ARAG con una raccolta premi di 46,717 milioni di euro conserva la propria leadership del mercato italiano, con una quota corrispondente al 20%.

Il risultato di ARAG Italia nel 2005

"Quest'anno - spiega l'amministratore delegato Ole Neuhaus - abbiamo ottenuto una crescita molto significativa, pur con una congiuntura economica non favorevole. Ciò è stato possibile grazie ad una razionalizzazione del nostro modo di operare e alla pianificazione di interventi mirati". L'analisi delle cifre evidenzia che i premi assicurativi di ARAG Italia frutto del Lavoro Diretto hanno raggiunto nel 2005 i 22,208 milioni di Euro, con una variazione percentuale rispetto al 2004 del +18,2%.

ARAG Italia - raccolta premi 2005
Totale: 46,717 milioni di euro

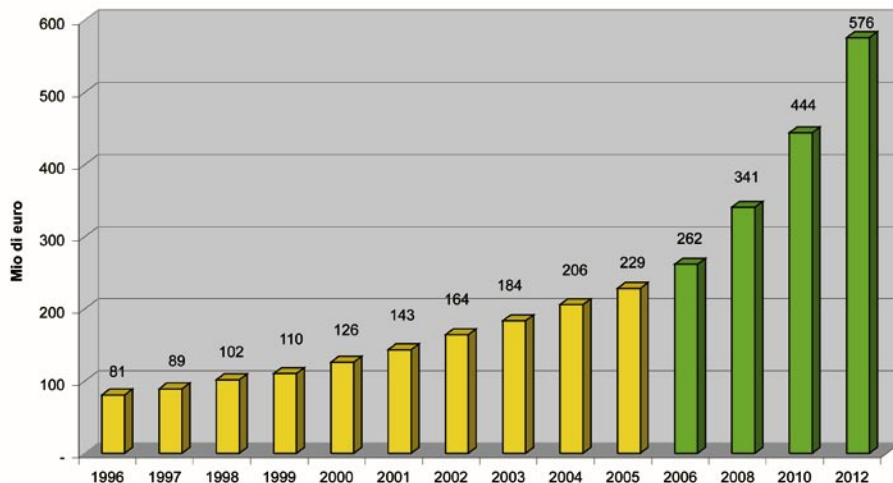


Il Lavoro Indiretto - che si realizza per mezzo di accordi di collaborazione con 26 Compagnie - nel 2005 ha registrato una raccolta premi di 24,509 milioni di euro, con un incremento del 9,6% rispetto al 2004. Ciò è stato possibile proprio grazie al notevole rafforzamento di queste partnership commerciali.

Alla raccolta premi complessiva di 46,717 milioni di euro corrisponde un incremento del 13,5% rispetto al 2004, superiore quindi alla crescita media del comparto. Tanti dati, tutti positivi, che mettono in evidenza come la Tutela Legale stia entrando sempre di più a far parte della cultura assicurativa del Consumatore italiano e come ARAG stia svolgendo, e intenda svolgere sempre di più in futuro, un ruolo di traino su un mercato con così ampi spazi da occupare.

Giovanni Nenz

Raccolta premi Tutela Legale e stima crescita



Fonte: dati ANIA e elaborazione ARAG

Autotrasporti nell'Unione Europea

Previste nuove norme e nuovi limiti

In data 11 Aprile 2006 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento n. 561/06 relativo all'armonizzazione di alcune disposizioni nel settore dei trasporti su strada. Il regolamento che entrerà in vigore l'11 Aprile 2007, disciplina periodi di guida, interruzioni e periodi di riposo per i conducenti che effettuano il trasporto di persone e di merci su strada, al fine di uniformare le condizioni di concorrenza fra i diversi modi di trasporto terrestre, con particolare riguardo al trasporto su strada, nonché di migliorare le condizioni di lavoro e la sicurezza stradale.

Il regolamento mira inoltre ad ottimizzare il controllo e l'applicazione da parte degli Stati membri delle norme previste. Per conseguire gli obiettivi prefissati ed evitare che le regole adottate vengano disattese, è previsto che gli Stati membri adottino le misure che limitano il tempo di lavoro massimo dei lavoratori mobili, definendo esaurientemente tutti i termini chiave per assicurare che il regolamento sia applicato uniformemente. L'obiettivo

di migliorare le condizioni sociali dei lavoratori dipendenti nonché la sicurezza stradale in generale, come spiegato chiaramente nella premessa alle disposizioni regolamentari, viene perseguito con diverse tipologie di norme: per esempio la definizione di "settimana" non dovrebbe impedire ai conducenti di iniziare la propria settimana di lavoro in qualunque giorno. Anche l'impiego del cronotachigrafo digitale, che permette la memorizzazione e la verifica elettronica in loco dei dati del conducente, concorre a svolgere la funzione di rendere efficace ed uniforme il controllo, da parte delle forze dell'ordine, dell'effettivo rispetto dei periodi di guida massimi consentiti.

Ancora: al punto n. 20 della premessa al

regolamento, viene specificato che "la responsabilità del trasportatore dovrebbe estendersi all'impresa di trasporto, sia essa persona fisica o giuridica, senza escludere la possibilità di agire contro le

persone fisiche che hanno commesso l'infrazione o che hanno istigato o in altro modo contribuito a violare le disposizioni del presente regolamento".

Al punto 27 si specifica inoltre che: "ai fini di un'applicazione chiara ed efficace è auspicabile garantire regole comuni in materia

di responsabilità delle imprese di trasporto e dei conducenti in caso di violazione del presente regolamento. Tale responsabilità può tradursi in sanzioni penali, civili o amministrative negli Stati membri".

● **Olivia Flaim**



L'assistenza ARAG alle aziende

In tema di autotrasporti, è da evidenziare la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale del 9 gennaio 2006 del D.Lgs. 21.11.2005 n. 286 sul riassetto normativo in materia di liberalizzazione dell'esercizio dell'attività di autotrasportatore e adeguamento alla normativa comunitaria.

Queste le principali motivazioni del riassetto:

- Abrogare il sistema delle tariffe obbligatorie, per giungere ad una completa liberalizzazione del mercato in linea con le direttive comunitarie.
- Intervenire in materia di sicurezza nella circolazione dei mezzi pesanti sulla rete stradale italiana.
- Introdurre un sistema di certificazione di

qualità per alcune categorie di trasporto (merci pericolose, deperibili, rifiuti industriali, prodotto farmaceutici).

- Prevedere un sistema di qualificazione professionale per i conducenti.

Per quanto riguarda il primo punto, l'abrogazione del sistema della tariffazione obbligatoria, è da evidenziare che parallelamente viene anche abrogato l'art.1 della legge 450/85 che stabiliva i limiti di responsabilità del vettore e, in sostituzione di questa norma, viene introdotta una modifica all'art. 1696 del Codice Civile in tema di responsabilità per i danni alle merci trasportate: entra in vigore un nuovo ed univoco limite valido per tutti i trasporti nazionali pari ad 1 Euro per Kg di

peso lordo di merce perduta o avariata.

E' comunque sempre prevista la non applicabilità del limite per i casi dolo e colpa grave del vettore, che rimane in questi casi responsabile sino all'intero valore della merce. In relazione a questi nuovi limiti di responsabilità è prevedibile un aumento del contenzioso con i clienti da parte delle aziende di trasporto e spedizionieri. A tal proposito è bene ricordare che l'azienda di trasporto può sempre contare sulla polizza Attività Protetta offerta da ARAG che, nella sua formulazione completa, prevede l'assistenza legale anche per le controversie contrattuali con clienti, con il limite di due o quattro casi assicurativi all'anno.

Luca Massagrando

Incidenti stradali all'estero

La Polizza ARAG assiste anche in caso di arresto

Sempre più Italiani scelgono il vicino mare croato per le ferie estive. Tuttavia, è poco noto che in Croazia un semplice incidente stradale può riservare conseguenze imprevedibili e guastare irrimediabilmente la tanto agognata vacanza. Infatti, la legge croata prevede che, in caso di incidente stradale che provochi lesioni alle persone o anche solo danni materiali rilevanti, si debba comparire davanti al giudice penale o amministrativo. Ciò



comporta spesso alcune ore di custodia cautelare nonché il temporaneo ritiro del passaporto.

Un bel guaio, ma ARAG può essere di grande aiuto: infatti, grazie alla polizza Circolazione Protetta viene garantita l'assistenza legale in caso di procedimenti penali per delitti colposi e per contravvenzioni, conseguenti ad incidenti stradali verificatisi in tutto il territorio europeo, oltre che negli stati extraeuropei posti nel Bacino del Mare

Mediterraneo. Con questa polizza il turista può quindi contare sull'assistenza di un avvocato del luogo, i cui costi rimarranno a carico della compagnia di assicurazioni. Neppure le difficoltà linguistiche costituiscono un problema. Per chiarire la propria posizione davanti al giudice croato, l'assicurato ARAG potrà farsi assistere da un interprete durante l'interrogatorio, senza dover sostenere alcuna spesa. La Polizza Circolazione Protetta di ARAG, infatti, garantisce anche l'assistenza di un interprete in sede di interrogatorio, in caso di arresto, detenzione e/o altra misura restrittiva della libertà personale disposta per responsabilità penale connessa ad incidente stradale.

● **Ivan Cengia**

La Tutela Legale ti segue fuori dal tuo Paese

Nella vita privata e nell'attività professionale

Il processo di integrazione in atto nell'Unione Europea comporta che ci si debba relazionare con sempre maggior frequenza con soggetti di altri Stati. Da ciò deriva la possibilità di controversie in ambito professionale e nella vita privata, rispetto alle quali è opportuno cautelarsi.

E' importante sapere che le Polizze ARAG garantiscono la difesa extragiudiziale e giudiziale degli interessi dei propri assicurati anche all'estero. Con riferimento al settore della vita privata, infatti, la Polizza Famiglia Protetta consente di tutelarsi da controversie nascenti da presunte inadempienze contrattuali, proprie o di controparte, per vertenze che insorgono e devono essere trattate nei Paesi dell'Unione Europea, nella Città del Vaticano, nella Repubblica di San Marino, nel Principato di Monaco, in Svizzera e nel Liechtenstein. Ad esempio, un assicurato potrà godere della copertura delle spe-



se per l'intervento di un legale che tuteli i suoi interessi, qualora acquisti all'estero un bene difettoso oppure non riceva dalla struttura alberghiera alla quale si è rivolto i servizi richiesti.

Anche in ambito professionale i rapporti commerciali tra imprese italiane ed extra-nazionali sono in continua espansione ma, nonostante ciò, secondo quanto risulta dal Preambolo della Direttiva UE 35/2000 (adottata in tema di ritardi di pagamento), gli strumenti a disposizione delle imprese nell'ipotesi di contenzioso extra-nazionale non appaiono sempre efficaci.

Risulta pertanto importante per un'impresa potere usufruire dell'assistenza di qualità di un professionista, ed è proprio questo che la Polizza Attività Protetta consente. A questo proposito, la prestazione "Controversie contrattuali con fornitori" risulta estesa al medesimo ambito territoriale della Polizza Famiglia Protetta. Inoltre,

con la Polizza Attività Protetta è possibile assicurare anche il rischio di contenzioso per recupero dei crediti in Germania, Austria e Svizzera.

Anche i veicoli degli assicurati con Polizza ARAG sono tutelati. La Polizza Circolazione Protetta consente di sostenere controversie nascenti da pretese inadempienze contrattuali, proprie o di controparte, derivanti da contratti riguardanti il veicolo indicato in polizza, che insorgono e devono essere trattati nei Paesi dell'Unione Europea, nella Città del Vaticano, nella Repubblica di San Marino, nel Principato di Monaco, in Svizzera e nel Liechtenstein. Pertanto, nell'ipotesi di difettosa assistenza o riparazione di un veicolo all'estero, tanto per citare due esempi, l'assicurato potrà incaricare un legale per fare valere le proprie pretese. Tramite le polizze di Tutela Legale ARAG gli assicurati possono quindi usufruire, sia in ambito professionale che nella vita privata, e con spese a carico della Società, di un livello di protezione analogo a quello dello Stato nel quale risiedono.

● **Nicola Bragantini**



Danni in seguito a incidenti stradali

Novità, certezze e dubbi della nuova normativa

La Legge 21 febbraio 2006 n.102, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale 17 marzo 2006 n. 64 Serie Generale, ha introdotto significative modifiche sia sul fronte civile che su quello penale, vediamo le principali.

Civile. Il legislatore stabilisce che alle cause di risarcimento dei danni per morte o lesioni, in seguito a incidenti stradali, si applicano le norme processuali del cd."rito del lavoro" previste nel libro II, titolo IV, capo I del Codice di Procedura Civile che, tra l'altro, assegnano la competenza a decidere al Tribunale. Il rito del lavoro, quantomeno sulla "carta", dovrebbe essere più breve di quello ordinario e con meno formalità: pertanto è evidente l'intento del legislatore di velocizzare i tempi dei relativi processi. Nel fare tutto ciò, tuttavia, sembra aver dimenticato che l'art.7 del C.p.C, non formalmente abrogato dalla novella, attribuisce al Giudice di Pace la competenza a conoscere delle cause di risarcimento danni da circolazione stradale, se di valore inferiore ai 15.493,71 Euro.

Allora Giudice di Pace o Tribunale? Al momento non esiste una risposta univoca, probabilmente prevarrà l'orientamento sul

primo, ma intanto queste novità confondono il cittadino. Un altro esempio? L'art. 5 della legge offre l'opportunità al danneggiato di ottenere, in via anticipata, tra il 30 e 50 per cento del presumibile futuro risarcimento in presenza di determinate circostanze e modifica l'art.24 della L.990/69, che però è stata formalmente abrogata dal 1 gennaio 2006 con l'introduzione del Codice delle Assicurazioni. Ciò sarà comunque possibile grazie al nuovo art.147 del Dlgs 205/2005 (Codice delle Assicurazioni) ma resta comunque la conferma di un legislatore quantomeno disattento.

Penale. Sono elevate le pene edittali per i reati di omicidio colposo e di lesioni colpose gravi e gravissime, conseguenti alla violazione di norme della circolazione stradale (vd. tabella). Resta limitata ai delitti colposi, com-

messi con violazione delle norme del C.d.S, la possibilità prevista dal nuovo art.224-bis C.d.S. (introdotto dall'art.6) di comminare, su richiesta dell'imputato, unitamente alla pena della reclusione anche la sanzione amministrativa accessoria del lavoro di pubblica utilità. Si tratta di un'attività non retribuita in favore della collettività, da svolgersi presso enti o associazioni di assistenza sociale o volontariato. È stato inoltre modificato l'art.222 del C.d.S. aumentando in maniera rilevante la durata della sanzione accessoria della sospensione della patente di guida, ora portata fino a 2 anni per le lesioni gravi e gravissime ed a 4 anni per l'omicidio colposo. In quest'ultimo caso, tuttavia, in caso di patteggiamento ex art.444 e ss. C.p.p. la sospensione è diminuita fino ad un terzo.

● **Giovanni Bernardi**

Reato	Pena	Pena accessoria
Omicidio colposo (c.p. art.589)	Reclusione da due a cinque anni	Sospensione patente fino a 4 anni
Lesioni personali colpose (c.p. art.590)	Reclusione fino a tre mesi o con la multa fino a 309 euro	Sospensione patente da 15 gg a 3 mesi
Lesioni gravi	Reclusione da tre mesi ad un anno o multa da 500€ a 2000€	Sospensione patente fino a 2 anni
Lesioni gravissime	Reclusione da uno a tre anni	Sospensione patente fino a 2 anni

Processo penale

Inappellabilità delle sentenze di assoluzione

Dopo un lungo iter parlamentare è stata approvata in via definitiva la legge n.46 del 20.02.06 recante norme su "Inappellabilità delle sentenze di proscioglimento: modifiche al processo penale". Il provvedimento, pensato al fine di tutelare ulteriormente il cittadino dallo squilibrio di forze tra accusa e difesa, interviene su diversi aspetti del processo penale.

Tra le modifiche più evidenti, innanzitutto l'impossibilità per il pubblico ministero di proporre appello contro le sentenze di proscioglimento: viene così rafforzato il principio della presunzione di non colpevolezza, la cui prova contraria può essere cercata dal pubblico ministero nell'ambito del giudizio di primo grado, dopodiché la presunzione diviene pressoché definitiva. In linea con

questa interpretazione, viene fatta salva la richiesta di rinnovazione dell'istruttoria dibattimentale quando, successivamente alla chiusura del procedimento di primo grado, sia emersa una prova nuova e decisiva.

In secondo luogo, è stata introdotta nel nostro ordinamento una famosa espressione di derivazione anglosassone: d'ora innanzi il giudice potrà pronunciare una sentenza di condanna solo quando l'imputato risulti colpevole "al di là di ogni ragionevole dubbio" (*beyond any reasonable doubt*).

In terzo luogo, si è imposto al pubblico ministero di richiedere l'archiviazione del procedimento quando la Corte di cassazione abbia già avuto modo di pronunciarsi sull'insussistenza di gravi indizi di colpevolezza a carico dell'indagato nell'ambito del pro-

cedimento cautelare, e successivamente, al termine delle indagini preliminari, non siano stati acquisiti ulteriori elementi a carico. Infine, il disegno di legge originario prevedeva un allargamento delle ipotesi di possibile ricorso alla Suprema Corte, rendendo inevitabile un controllo sull'intero procedimento, sia dal punto di vista probatorio che documentale. In seguito al messaggio inviato dal Presidente della Repubblica alle Camere, nel quale venivano evidenziati alcuni profili di incostituzionalità con particolare riferimento a quest'ultimo aspetto, il testo definitivamente approvato si limita ad ampliare l'ambito di controllo della Corte di Cassazione, così come già tradizionalmente definito.

● **Pierachille Zinelli**

Risarcimento Diretto

Tempi lunghi per la sua applicazione

Sono ormai ampiamente noti i contorni della nuova disciplina del risarcimento diretto, prevista dall'art. 149 del Codice delle Assicurazioni: nei casi previsti dalla norma, riassunti nella tabella riportata, il danneggiato dovrà rivolgere la richiesta di risarcimento alla propria Compagnia di Assicurazione.

Procedura di risarcimento diretto ex art. 149 Cod. Ass.

Sono compresi:

sinistri tra due veicoli a motore identificati ed assicurati da cui derivino:

danni al veicolo o a cose trasportate

lesioni al conducente non responsabile inferiori a 9 punti

Sono esclusi:

sinistri avvenuti all'estero

i danni subiti dal terzo trasportato (per cui opera la disciplina dell'art.141)

sinistri per i quali interviene il Fondo di Garanzia

Piuttosto che soffermarci sulle numerose critiche rivolte a questa nuova disciplina, spesso riportate in questi ultimi mesi da molti organi di stampa, in questa sede preferiamo richiamare l'attenzione sullo stato di avanzamento dei provvedimenti che ne condizionano la stessa applicabilità.

L'art. 150 del Codice prevedeva, infatti, che entro il 01.04.06 fosse emanato un DPR che avrebbe dovuto precisare il dettaglio della disciplina del risarcimento diretto, solo abbozzata dall'art. 149. Tale data è ormai da tempo trascorsa nel silenzio generale, essendo gli organi istituzionali preposti impegnati in altri e più pressanti doveri.

E' circolata tra gli addetti ai lavori una bozza del DPR in questione elaborata dal Ministero delle Attività produttive. Si tratta tuttavia di un provvedimento che è stato sottoposto ad aspre critiche sia da parte del Consiglio di Stato, sia (e soprattutto) dall'Autorità Garante della Concorrenza del Mercato.

Il primo ha evidenziato l'assenza, nella bozza elaborata dal Ministero, di qualsiasi riferimento a meccanismi idonei a garanti-

re quei benefici economici per gli assicurati, che avevano costituito la vera e propria ragion d'essere per l'introduzione della nuova disciplina del risarcimento diretto. L'Autorità Antitrust ha invece stigmatizzato la mancata previsione di strumenti idonei ad evitare il pericolo per la concorrenza, derivante dalla creazione di un cartello tra le Compagnie per la standardizzazione dei danni da liquidare.

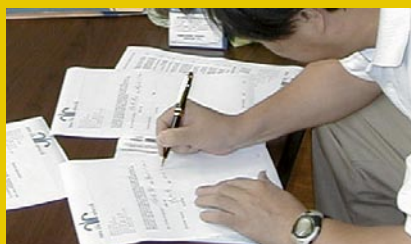
La conclusione per entrambi gli organi di controllo è stata la medesima: la richiesta di "un'ampia riformulazione" dello schema di DPR, così come proposto.

Ad oggi appare dunque difficile fare una previsione sulla data di effettivo avvio della procedura del risarcimento diretto, anche se sembra altamente probabile uno slittamento al nuovo anno. L'auspicio è che questo tempo venga utilizzato per un opportuno ripensamento di tutti quegli aspetti problematici della nuova procedura, che molti commentatori hanno opportunamente evidenziato.

● **Giampietro Milani**

La guida 2006 dell'Isvap

Idee più chiare per l'assicurato



La guida dell'Isvap si presenta quest'anno con alcune importanti novità. Il manuale 2006 dell'Istituto di vigilanza, nato due anni fa per offrire ai consumatori uno strumento utile per muoversi nel mondo assicurativo, risulta aggiornato ai dettami del nuovo Codice delle Assicurazioni, delle assicurazioni sulla vita e dell'Rc auto.

Tra le informazioni utili che vengono fornite per quest'ultima copertura: le modalità con le quali si conclude il contratto Rc auto, i contratti con o senza tacito rinnovo, cosa fare quando si vuole cambiare Compagnia, come fare richiesta di risarcimento e molto altro ancora, insieme con la spiegazione di cosa sono le clausole di franchigia, il bonus-malus o l'attestato di rischio.

Altrettanto utile il capitolo relativo alle assicurazioni sulla vita, nel quale si trovano le risposte ai dubbi più frequenti di chi deve sottoscrivere un contratto di questo tipo. Da come scegliere la Compagnia a quali sono i documenti da firmare; dalle modalità di pagamento del

premio a quando si conclude un contratto sulla vita; dalle indicazioni su cosa fare per revocare la proposta, recedere dal contratto, riscattarlo o chiederne la trasformazione al chiarimento delle principali tipologie di prodotti possibili, sono davvero molti gli strumenti offerti dalla guida Isvap per meglio orientarsi in questo settore.

Un capitolo è dedicato alle polizze malattia che saranno sempre più richieste, considerata l'evoluzione del sistema sanitario Nazionale.

Per chi fosse interessato a consultare anche on-line la nuova guida dell'Isvap, disponibile in formato PDF, il sito è www.isvap.it

Facile ARAG

Un nuovo strumento di vendita

Come anticipato nello scorso numero di TUTELA LEGALE, "Facile ARAG" nasce da una precisa esigenza: agevolare i nostri Intermediari nella vendita della polizza Circolazione Protetta (in futuro anche di altri prodotti) a tutti i loro clienti RCA, creando e stampando in anticipo il contratto vero e proprio da proporre al cliente.

Come funziona Facile ARAG?

• Il sistema "Facile ARAG" è compatibile con il programma già utilizzato dal punto vendita. Attualmente funziona in abbinamento ai programmi informatici di SIA, RGI e Diagramma, le software house più diffuse nel mondo delle Agenzie e dei Broker. Potrà però funzionare anche su sistemi molto personalizzati. Si può installare (senza costi a carico del punto vendita) in pochissimo tempo, con il vantaggio che, "completando" un software che l'Intermediario sa già utilizzare, non

serve particolare formazione.

• Con cadenza mensile, dal sistema informatico del punto vendita verranno estratti i dati relativi al quietanzamento RCA.

• Questi dati, sempre tramite PC, saranno inviati ad ARAG che li trasformerà in preventivi di polizza.

• I preventivi creati verranno "restituiti" al punto vendita che li potrà stampare in qualsiasi momento, tutti in un'unica soluzione o uno per volta.

• Con il pagamento da parte del cliente, e la registrazione dell'incasso nei sistemi dei singoli punti vendita, automaticamente la comunicazione arriverà anche ad ARAG. L'incasso trasformerà il preventivo in polizza.

A questo punto non resterà che archiviare la polizza, che non dovrà essere spedita alla Direzione.

L'ulteriore grande innovazione riguarda il

semplice di polizza che viene stampato in un unico foglio; in una sola facciata c'è spazio per tutto ciò che è necessario, compresa la firma (una sola firma) che dovrà apporre il cliente. E' evidente la semplificazione dell'attività amministrativa che riguarderà il punto vendita.

Al rinnovo della polizza verrà emessa una regolare quietanza che potrà essere messa a cassa come tutte le altre, ma evidenziamo che con "Facile ARAG", se il cliente non desidera più la copertura, non ci sarà alcun problema. Inoltre, questi contratti saranno esclusi da qualsiasi attività di contenzioso. Il metodo permette sicuramente di sviluppare il grande potenziale di vendita del proprio portafoglio. I nostri referenti commerciali stanno contattando Agenti e Broker per concordare l'installazione di "Facile ARAG".

● **Francesca Breda**

Dati personali

Il nuovo servizio privacy ARAG

Il tema del trattamento dei dati personali riveste una particolare rilevanza in una Compagnia come la nostra, chiamata a gestire informazioni estremamente delicate come quelle che riguardano la tutela legale degli assicurati.

Per questo ARAG ha istituito un Servizio Privacy, con il compito di svolgere gli adempimenti previsti dalla normativa in materia (d.lgs. 196/03) e di supportare in tal senso le diverse funzioni aziendali.

L'obiettivo è quello di fornire a tutti gli assicurati, i cui dati sono trattati da ARAG, un referente certo ed identificato a cui poter rivolgere ogni richiesta di chiarimento o informazione in tema di privacy ed, in particolare, per:

- avere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano ed ottenere la comunicazione in forma intelligibile dei dati stessi;
- ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali, delle finalità e modalità

del trattamento, nonché della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

- ottenere l'elenco dei soggetti o categorie di soggetti cui vengono comu-



nicati i dati, o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati;

- richiedere l'aggiornamento o la rettifica dei dati trattati e, in caso di trattamenti in violazione di legge, la cancellazione o la trasformazione in forma anonima o il blocco;
- opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei propri dati personali per motivi legittimi o per finalità commerciali.

Per le polizze commercializzate da gennaio, è stato realizzato un nuovo modello di informativa, che descrive le finalità e modalità del trattamento dei dati effettuato da ARAG e fornisce le indicazioni per accedere al nuovo Servizio. In particolare è stata creata una casella di posta elettronica denominata servizio.privacy@arag.it, gestita e monitorata giornalmente e, all'interno del sito www.arag.it, sono stati inseriti e riorganizzati tutti i diversi documenti elaborati in questa materia.

● **Pierachille Zinelli**

L'Agenzia SAM di Bergamo

Figli d'arte per una consulenza assicurativa completa



L'agenzia SAM opera a Bergamo dal 1964, quando vi lavorava Ambrogio Mazzoleni padre dei due attuali soci. Nel 1978 da ditta individuale diventa società Mazzoleni Assicurazioni snc e dal 1998 si trasforma in SAM srl agenzia plurimandataria. Oggi rappresenta cinque Compagnie importanti: Aurora, Zurich, Aviva, Sasa e ovviamente ARAG.

L'agenzia ha due sub-agenzie (Bonate Sotto dal 1993 ed Ambivere dal 2001) e nove sub-agenti che si sono ripartiti la zona.

I due soci e fratelli, Agnese ed Enzo, hanno iniziato giovanissimi questa attività. A 12 anni Agnese lavorava con il padre aiutandolo a gestire i sinistri; lo accompagnava negli incontri con gli altri agenti e nelle riunioni di lavoro. Appena compiuti i 18 anni Agnese ottenne subito l'iscrizione all'albo agenti. Il fratello non poteva essere da meno e a 15 anni andava con il motorino a incassare quietanze: in quel periodo conquistò il suo primo cliente e fece la sua prima polizza. Si può quindi affermare che i fratelli Mazzoleni sono figli d'arte. Li abbiamo intervistati per conoscere da vicino il loro modo di operare.

Com'è strutturata l'agenzia?

Oltre a noi due titolari, che ci dividiamo i compiti tra commerciale ed amministrativo, abbiamo 15 dipendenti di cui 12 in

sede a Bergamo, 2 a Bonate e 1 ad Ambivere, e 9 sub-agenti che si occupano di sviluppare ed affiancare direttamente la clientela.

Quali sono stati i motivi del vostro successo?

Mio fratello ed io ci siamo ritrovati molto giovani, all'inizio del 1978, a dover prendere in mano l'agenzia per questioni familiari. Abbiamo avuto la grande fortuna di trovare al nostro fianco dei collaboratori davvero bravi, come Edoardo Bassi, Giuseppe Belloni, Guido Panzeri, Armando Benedetti, Guerrino Galbusera, che ci hanno aiutati nell'attività, contribuendo

al successo di oggi. E poi direi che sono stati vincenti la nostra passione, l'amore, la costanza, la dedizione e l'attaccamento ad un lavoro che può dare grandi soddisfazioni. Il nostro è un team molto collaborativo, propositivo e affiatato, frutto di un costante lavoro di gruppo e a volte anche di selezione.

Perché vendere anche Tutela Legale?

Perché con le difficoltà create dalla società moderna è sempre più necessario avere la Tutela Legale per poter far valere i propri diritti. Questo servizio completa la gamma di prodotti che noi diamo ai nostri clienti, sempre più preparati ed esigenti.



Agnese ed Enzo Mazzoleni. In alto, foto di gruppo dell'agenzia SAM

segue da pagina 8



Francesca Bertoldi,
referente commerciale ARAG per l'Agenzia Sam

Come mai avete scelto ARAG?

ARAG è la prima compagnia di TL in Europa, è specializzata in questo settore e non può che lavorare nel migliore dei modi essendo l'unico ramo che pratica. Inoltre possiamo contare su un servizio diretto. Abbiamo avuto modo di conoscere il personale ARAG che per competenza, professionalità, serietà e disponibilità qualifica in modo ulteriore la SAM agli occhi dei nostri clienti.

Come impostate il lavoro in agenzia, visti gli ottimi risultati in così poco tempo?

L'organizzazione, il metodo e la costanza

sono le armi vincenti per ottenere ottimi risultati. Quando decidiamo partiamo in quarta, ovvero abbiamo deciso di avere il mandato ARAG solo dopo 8 mesi che ci aveva contattato la nostra referente commerciale e siamo riusciti a mettere in piedi un programma a tappeto di cross-selling su tutti i nostri clienti. Abbiamo la fortuna di essere molto ben presenti sul territorio e di avere una clientela fidelizzata, frutto di un lavoro costoso e duraturo nel settore. La TL è un servizio che va a coprire un'esigenza sempre più sentita dai nostri clienti. **Perché consigliare ad un agente di promuovere la TL e quali consigli dare?**

Nel momento in cui il cliente lamenta spiacevoli situazioni della vita (incidenti stradali, problemi con fornitori o con i dipendenti, imputazioni penali, ecc.) poter essere concretamente efficaci con

una soluzione legale che va dalla mera consulenza legale o peritale alla vera e propria causa civile o penale, senza aggravii di costi sul cliente, qualifica l'agente ed il servizio prestato.

Ovviamente, questo servizio viene reso da avvocati qualificati e questo sgrava enormemente il lavoro dell'agenzia: già solo questa considerazione dovrebbe convincere un agente ad avere, promuovere e vendere TL.

Corsi di formazione Agenti



Nei mesi di maggio e giugno 2006 si sono svolti con successo i Corsi di formazione Agenti di ARAG Assicurazioni. La sessione formativa ha preso in esame i prodotti Attività Protetta e Patente Protetta, analizzando inoltre il nuovo metodo di vendita del prodotto Circolazione, Facile ARAG. Ringraziamo gli Agenti per la numerosa ed attiva partecipazione.



Alla SAM la clientela è seguita costantemente

ARAG INCENTIVE 2005 Sfida per l'Africa

Dal 25 marzo al 2 aprile scorso, gli agenti che nel 2005 si sono distinti per risultati di vendita vincendo il primo premio della gara di produzione ARAG, hanno trascorso un'indimenticabile vacanza nel cuore dell'Africa, il Kenya.

Gli ospiti ARAG, insieme ai loro accompagnatori, hanno vissuto l'emozione del safari, passando tre giorni nella savana tra animali selvaggi, natura incontaminata, colori e panorami mozzafiato, per poi godersi sole e mare su spiagge bianche e cristalline. E ora arrivederci in Brasile.



I grandi eventi del 2006

Tennis ed ippica nel segno di ARAG

Il Gruppo ARAG è così impegnato da anni nella sponsorizzazione di manifestazioni sportive, che in Germania viene facilmente identificato come l'assicurazione degli sportivi.

Questi i principali eventi in programma nel 2006:

- la più originale gara di sci da fondo al mondo, la tappa "cittadina" della FIS Cross-

Country Skiing World Cup che ha avuto luogo a Dusseldorf dal 27 al 29 ottobre.

- i campionati mondiali a squadre di tennis tavolo Liebherr World Team Table tennis Championship, svoltisi a Brema dal 24 aprile al primo maggio;

- il torneo di tennis a squadre ARAG World Team Cup, ormai appuntamento fisso a Dusseldorf, quest'anno dal 21 al

27 maggio.

ARAG sarà inoltre uno degli 8 principali sponsor dei FEI World Equestrian Games, torneo equestre che avrà luogo ad Aquisgrana dal 20 agosto al 3 settembre 2006.

ARAG Italia partecipa a questi eventi con la presenza del suo management e di alcuni ospiti: Agenti, Broker e colleghi delle Compagnie Partner.

ARAG World Team Cup 2006

Affermatosi come uno dei più importanti tornei di tennis a squadre al mondo, è giunto alla sua 29^a edizione. Vi partecipano i migliori giocatori al mondo, provenienti da Argentina, Spagna, Russia, Stati Uniti d'America, Repubblica Ceca, Francia, Italia e Germania, che difende il titolo vinto l'anno scorso (nella foto a destra, il presidente Fassbender premia la squadra tedesca). La copertura televisiva dell'evento fa sì che il marchio ARAG venga visto in 170 paesi.

www.arag-word-team-cup.de



FEI World Equestrian Games Aachen 2006

Con 800 atleti provenienti da 50 paesi, 900 cavalli e una partecipazione stimata in oltre 500.000 visitatori, si tratta del più importante torneo equestre al mondo.

Queste le 7 discipline della rassegna: Salto ostacoli, Dressage, Completo (che in 3 giorni comprende dressage, cross country e salto), Attacchi ("driving four-in-hand" nelle 3 sezioni dressage, marathon e ostacoli), Endurance (percorso di più di 160 km che i migliori coprono in 10 - 12 ore), Volteggio e Monta Western. Cifre da capogiro anche per la copertura dei media: 1300 giornalisti da più di 140 paesi.

www.aachen.de

