



TUTELA LEGALE

Febbraio 2011

Poste Italiane S.p.A. - Spedizione in abbonamento postale 70% - DCB Verona - Periodico di informazione di Tutela legale - Febbraio 2011

Ecco come funziona la mediazione

2010, per ARAG un anno di consolidamento e di rafforzamento
Le responsabilità dell'intermediario alla luce del Regolamento 35

Un Risk Manager per la compagnia

Avvocato specialista: un titolo che fa discutere

2010, per ARAG un anno di consolidamento e di rafforzamento

Questo numero di TL rappresenta per me una buona occasione per fare un bilancio del primo anno trascorso in ARAG.

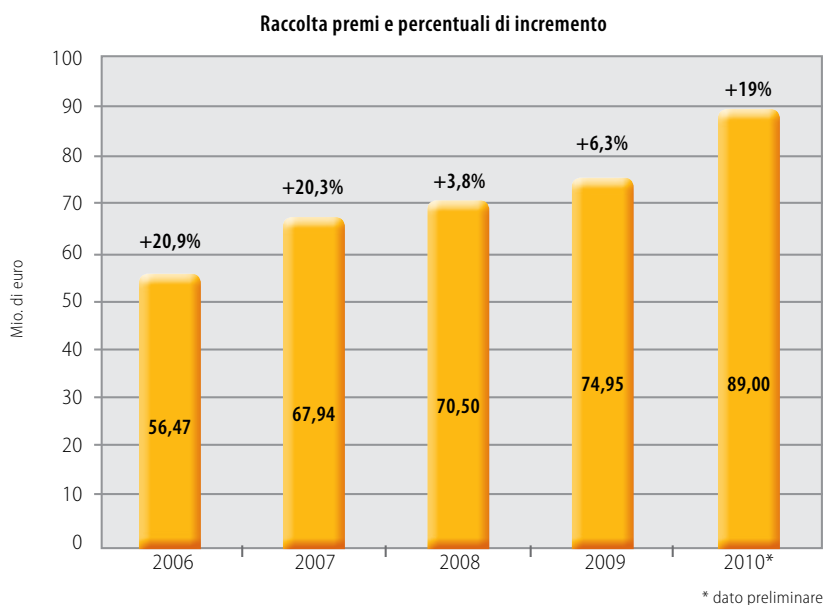
L'esercizio appena concluso ha rappresentato per ARAG Assicurazioni S.p.A. un anno di consolidamento e rafforzamento, nel corso del quale abbiamo gettato insieme le basi per affrontare con successo le sfide future.

Contemporaneamente, abbiamo continuato a sviluppare il nostro portafoglio ed a focalizzare la nostra attenzione sui servizi ai nostri clienti, partner e intermediari. Il tutto pur in presenza di un contesto alquanto difficile, caratterizzato da un quadro economico ancora depresso e da un comparto assicurativo alle prese con la crisi di redditività del ramo auto.

La nostra raccolta premi è cresciuta in modo significativo e decisamente superiore alla media di mercato, sia Rami Danni che Tutela legale: in base ai dati preliminari, il nostro tasso di crescita dovrebbe attestarsi oltre il 19%, anche grazie ad un importante accordo con un nuovo partner assicurativo. La nostra raccolta complessiva si attesterà pertanto oltre quota 89 milioni di euro.



Andrea Andreta
Amministratore Delegato ARAG



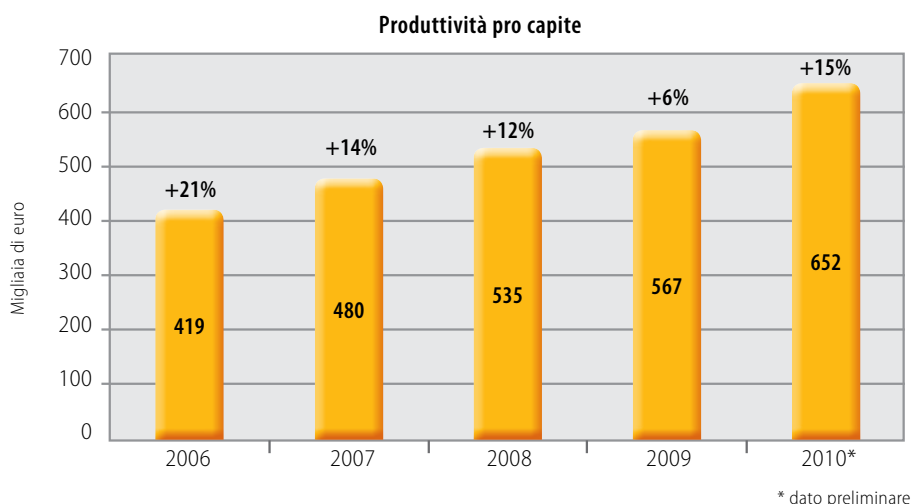
Contestualmente, abbiamo continuato a investire sull'innovazione di prodotto, lanciando a ottobre 2010 una nuova polizza per le piccole e medie imprese denominata ARAG Tutela Legale Impresa.

La novità del prodotto consiste, oltre che nell'ampiezza delle coperture offerte, nella gamma di servizi aggiuntivi proposti attraverso partner di primissimo livello - recupero crediti, informazioni commerciali, consulenze legali - che consentiranno ai nostri intermediari di aggiungere valore alle coperture di Tutela legale proposte ed alla consulenza prestata alla clientela imprese.

Nel corso dell'anno, abbiamo inoltre operato su infrastrutture ed efficienza aziendale: è stato infatti deliberato dal C.d.A. un importante investimento e sono stati quindi avviati i lavori di ristrutturazione della sede, che saranno completati nel corso del 2011 e che consentiranno a noi tutti di lavorare in un unico stabile, più moderno e funzionale.

In parallelo, sono stati avviati progetti di miglioramento dell'efficienza operativa: il modello organizzativo è stato rivisto e reso più agile, alcune spese sono state razionalizzate e sono stati avviati o portati avanti progetti - per esempio la gestione documentale elettronica - innovativi e finalizzati a migliorare il servizio reso ai nostri clienti, intermediari e partner.

Complessivamente, la produttività aziendale (premi pro capite) è migliorata nel 2010 del 15% (vedi grafico).



Inoltre, abbiamo reso più efficace il nostro presidio sui rischi aziendali, anche in ottica Solvency II: ci siamo dotati di una funzione interna per il Risk Management (vedi articolo a pag.6), abbiamo rafforzato il controllo attuariale sulle riserve a costo ultimo e posto le basi per un pricing più sofisticato.

Nel 2010 abbiamo potenziato in modo importante la nostra posizione sia in termini di riserve sinistri che in termini di dotazione di capitale: un ulteriore segno dell'importanza che il mercato italiano riveste per il nostro Gruppo, nel quale investiamo risorse e competenze per consolidare la leadership di mercato, in particolare nel nuovo contesto regolamentare ed operativo che sarà indotto dalla Direttiva Solvency II.

Tutto ciò è confermato dai nostri obiettivi futuri, che prevedono di superare la soglia dei 100 milioni di euro di premi nel prossimo triennio, garantendo nel contempo una stabile redditività tecnica. Tali obiettivi verranno perseguiti continuando a focalizzare la nostra attenzione sullo sviluppo dei canali distributivi, sul lancio di prodotti e servizi innovativi, sull'efficienza operativa, sulla disciplina tecnica e sul controllo dei rischi.

Le responsabilità dell'intermediario alla luce del Regolamento 35

di Olivia Flaim

Le disposizioni del Regolamento ISVAP n. 35/2010, concernente la disciplina degli obblighi d'informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi, sono entrate in vigore il mese di dicembre del 2010 e hanno costretto le imprese a un grande impegno per riuscire a ottemperare a quanto previsto.

Oggi quindi non è più importante ragionare sul "come fare" o sul "quando", ma sulla verifica delle possibili ricadute delle nuove norme sull'attività degli addetti al comparto assicurativo.

L'entrata in vigore del Regolamento deriva dalla prescrizione degli articoli 182 (comma 7) e 185 (comma 3) contenuti nel Codice delle assicurazioni sulla "Trasparenza delle operazioni e protezione dell'assicurato" e ha la funzione di uniformare i criteri di liceità in ordine sia alla pubblicità dei prodotti assicurativi che alla Nota informativa.

In questo ambito l'intermediario si trova fra "l'incudine e il martello": da un lato è responsabile del suo operato verso le imprese, dall'altro è esposto al possibile malcontento del suo cliente.

Se è vero che gli obblighi ricadono sulle imprese, è anche vero però che il fascicolo destinato al neo-assicurato, viene normalmente consegnato dall'intermediario stesso.

Questa circostanza lo coinvolge direttamente nel corretto adempimento di norme che non gli sono propriamente destinate ma che lo vedono parte nel processo di una corretta informazione del cliente.

L'articolo 49 del Regolamento n. 5 del 2006, prevede espressamente che l'intermediario consegni la documentazione prevista. Tale regola è stata espressamente richiamata, negli "Esiti della pubblica consultazione" rilasciati da Isvap, esplicitando così l'interpretazione che l'Istituto darà sulla esistenza e vincolatività dell'obbligo di consegna.

Ma quali sono gli effetti giuridici di tale obbligo?

L'articolo 324 del Codice delle assicurazioni prevede, nel caso di inosservanza dell'articolo 185, ovvero dell'obbligo di consegna al contraente della Nota informativa, una sanzione che corre dal minimo di mille euro al massimo di diecimila.

Nei casi in cui il comportamento sia considerato particolarmente grave o venga ripetuto, le sanzioni potranno essere raddoppiate. Occorre ricordare che tale sanzione, a norma dell'articolo 325, sarà applicata anche se l'inosservanza è commessa da dipendenti o altri ausiliari (fatto salvo il diritto di rivalsa).

Ma non è ancora tutto, infatti il Codice delle assicurazioni all'articolo 320 esplicita a carico di "chiunque" l'obbligo di consegna della Nota prima della conclusione del contratto rendendo così del tutto circolare l'incidenza dell'onere di una corretta informazione. La sanzione prevista è compresa fra duemilacinquecento e venticinquemila euro.

È da tenere presente che l'articolo 324 del Codice delle assicurazioni, indipendentemente dal richiamo del già citato articolo 49, si estende direttamente anche alle Norme di attuazione connesse a quelle del Codice. Questa circostanza rende ogni prescrizione del Regolamento direttamente collegata, in termini sanzionatori, alle norme del Codice delle assicurazioni. Entrando nello specifico si evidenziano diverse situazioni nelle quali è previsto l'obbligo di consegna di documenti: prima della sottoscrizione del contratto, poi nei casi di contratti in forma collettiva per le polizze connesse a mutui e ad altri contratti di finanziamento, successivamente nel caso di aggiornamento delle informazioni contenute nel fascicolo informativo.

Va sottolineato infine che le norme prevedono la raccolta della firma del cliente al fine di attestare l'avvenuta consegna dei singoli documenti.



SENTENZE IN BREVE

Tutela del consumatore

In materia di contratti conclusi con un consumatore, la Corte specifica come la deroga pattizia (inserita nel contratto) alla regola del "foro del consumatore", necessita di una specifica trattativa individuale ai sensi dell'art. 34 Cod. Cons. Pertanto, tale deroga avrà efficacia solo se esito di una negoziazione effettiva e seria, altrimenti, sebbene inserita nel contratto, si applicherà la normativa a protezione del contraente debole.

(Cass. Civ. n. 18785/2010)

La Corte interviene in tema di diritto di recesso nei contratti a distanza, con addebito al consumatore delle spese di spedizione. Richiamando la direttiva del Parlamento 97/7/CE, sancisce come tale addebito nei confronti del consumatore costituisca un'ingiustificata limitazione del diritto di recesso del contraente più debole e pertanto risulti illegittima.

(Corte di Giustizia Europea causa C511/08)

Perdita dell'animale domestico

In tema di risarcimento del danno non patrimoniale, i giudici hanno sancito come la perdita di un animale da affezione non può comportare alcuna pretesa al risarcimento del danno, in quanto situazione non corrispondente ad alcuna posizione soggettiva della persona costituzionalmente tutelata.

(Trib. di Milano, n. 9453/2010)

Sinistri stradali

In tema di giudizio risarcitorio per danni derivanti dalla circolazione di veicoli, la Corte precisa come il soggetto destinatario della pretesa sia il soggetto che emerge dalle iscrizioni al Pra, a nulla rilevando eventuali patti tra il titolare del mezzo e terzi, atti a sollevare il proprietario dagli obblighi risarcitori.

(Cass. Civ. n. 21009/2010)



Corte di Cassazione: ritorna il danno morale

di Marco Avanzi

L'interesse dei giudici per la questione del danno morale trova nuovo slancio.

In particolare la Corte di Cassazione, discostandosi dal precedente orientamento del Novembre 2008 teso a ostracizzare il danno morale dai risarcimenti, arriva nuovamente a riconoscerli una nuova valenza autonoma.

L'attenzione della Corte nel corso del 2010, ha puntato verso i sistemi di liquidazione di tipo tabellare del danno biologico.

Confermando la loro utilità pratica e deflattiva, la Corte sollecita però l'interesse dei giudici di merito a non sminuire il risarcimento del danno morale con semplici automatismi o appesantimenti del danno biologico, invitandoli a un'equitativa quanto personalizzata liquidazione dei danni morali.

Salvare la liquidazione del danno morale e i sistemi equitativi tabellari, sembra essere l'intento della Suprema Corte a partire dalla sentenza numero 702/2010 a condizione che questi ultimi siano congrui al caso considerato. Qualora così non fosse, il danneggiato potrà richiedere un separato e autonomo risarcimento del danno morale.

Prosegue così l'interesse alla questione del danno morale che, trascorsi oramai due anni dalla sua asserita scomparsa, ripropone le questioni legate al suo riconoscimento, tese tra le esigenze di tutela dei danneggiati e il contenimento delle pretese giudiziali risarcitorie.

Per approfondire l'argomento, la versione completa dell'articolo è disponibile su: www.arag.it/it/news/magazine.php

Un Risk Manager per la compagnia

di Giovanni Nenz

Per chi opera nel mercato assicurativo, negli ultimi anni sono aumentate regolamentazioni, procedure e norme da osservare: tutta una serie di interventi tesi a garantire ai cittadini la sicurezza di potersi rivolgere ad operatori affidabili e in grado di soddisfare in pieno le loro esigenze di protezione.

Per le compagnie quindi, aumenta l'esigenza di tenere sotto controllo tutte quelle attività da cui possono derivare dei rischi, con possibili ripercussioni anche sugli intermediari e sugli assicurati. Diventa quindi indispensabile per l'azienda poter disporre di un sistema di gestione dei rischi, considerando inoltre la nuova normativa Solvency II ed il regolamento ISVAP n.20 che recano disposizioni in materia di controlli interni e gestione dei rischi. L'impresa deve dotarsi di adeguati presidi idonei a garantire il rispetto delle norme e, in particolare, quelle relative alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli assicurati e danneggiati, all'informativa precontrattuale e contrattuale, alla gestione dei sinistri e, più in generale, alla tutela del consumatore.



ILARIA BONICELLI

Ilaria Bonicelli, genovese, laureata in Economia e Commercio, nell'agosto del 2010 ha assunto l'incarico di Risk Manager della Compagnia.

Possiede una consolidata esperienza in ambito Auditing: arriva infatti da RSA dove, dal 2007 al 2010, ha ricoperto il ruolo di Chief Internal Auditor per l'Italia, dopo precedenti incarichi in primarie società di revisione, dal 2001 al 2007.

ARAG si è quindi dotata di una funzione interna per il Risk Management, sotto la responsabilità di Ilaria Bonicelli (nella foto).

La funzione di Risk Management, in particolare, ha il compito di:

- gestire il progetto di adeguamento alla direttiva Solvency II;
- catalogare tutti i possibili rischi che possono avere impatti sulla solvibilità dell'impresa o costituire un serio ostacolo alla realizzazione degli obiettivi aziendali. Per un'impresa di assicurazione i principali rischi sono relativi alle attività di assunzione e di riservazione, il rischio di mercato, il rischio di credito, il rischio di liquidità, reputazionale, operativo ecc.;
- raccogliere informazioni sui rischi in via continuativa;
- analizzare e comprendere a fondo la natura dei rischi individuati, valutando gli effetti che ne possono derivare;
- definire procedure in grado di evidenziare con tempestività l'insorgere di rischi che possono danneggiare la situazione patrimoniale ed economica dell'impresa;
- per le maggiori fonti di rischio identificate, predisporre adeguati piani di emergenza.

Si può notare come l'attività del Risk Manager, pur dettata da un necessario adempimento normativo, risulti soprattutto una faticosa e concreta attività di controllo, prevenzione e pronto intervento in caso di criticità, a tutto vantaggio dell'impresa, dei suoi dipendenti e di tutti coloro che collaborano con essa.

Il risultato, in sostanza, si traduce in affidabilità e attenzione alla qualità del servizio offerto, ciò che è indispensabile avere per operare con successo sul mercato assicurativo.

Il Network dei legali on line

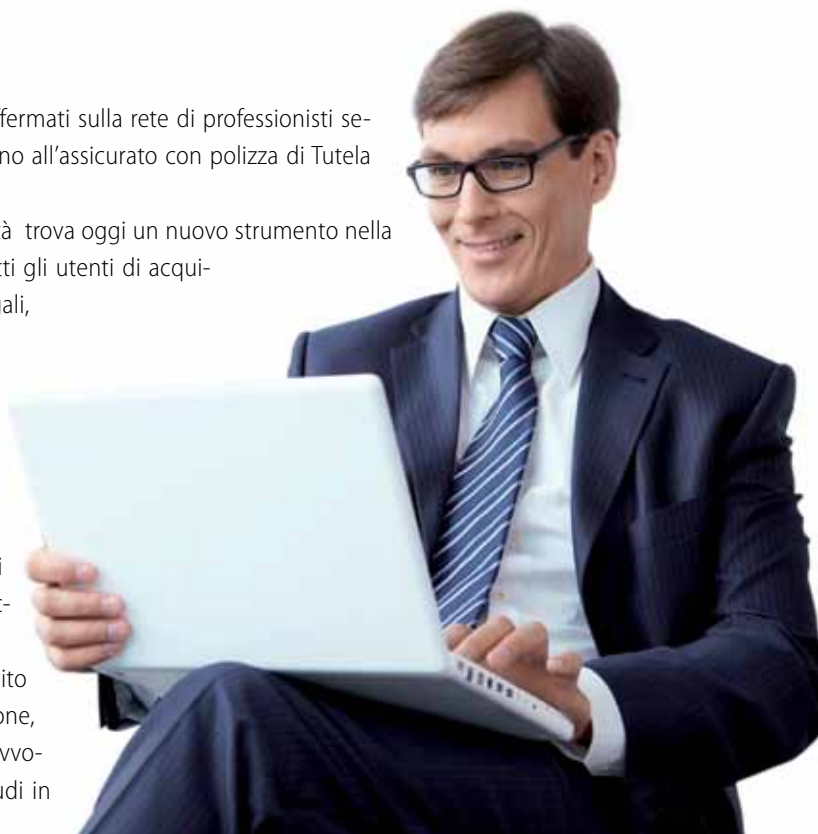
di Pierachille Zinelli

Negli ultimi numeri della nostra Rivista ci siamo più volte soffermati sulla rete di professionisti selezionati e qualificati che collaborano con ARAG e garantiscono all'assicurato con polizza di Tutela legale un servizio di alta professionalità.

La sinergia che si è creata tra questi avvocati e la nostra società trova oggi un nuovo strumento nella realizzazione di una pagina in ARAG2web che consente a tutti gli utenti di acquisire informazioni dettagliate e aggiornate sul Network di legali, nonché di conoscere i nominativi e le aree di attività dei professionisti cui affidare con sicurezza la tutela dei diritti dell'assicurato.

Il formulario per la ricerca consente di inserire la provincia di interesse ed eventualmente di selezionare l'area di attività per la quale si sta effettuando la ricerca. È anche possibile inserire soltanto quest'ultimo dato e consultare l'elenco completo dei legali che sull'intero territorio nazionale hanno dichiarato di occuparsi in via preferenziale di quella materia.

Va sottolineato inoltre che il sistema informatico ha consentito di inserire, oltre alla trattazione di sinistri legati alla circolazione, quattro aree di attività per ciascun professionista (spesso un avvocato si occupa anche di altre materie, oppure fa parte di Studi in grado di fornire assistenza in ambiti diversificati).



Alle porte dell'Asia

“Alle porte dell'Asia” è la nuova gara di produzione che ARAG ha organizzato per le sue agenzie per il 2011. Partecipare è molto semplice:

basta raggiungere 120 punti di incremento incassi con la vendita dei principali prodotti e prestare la giusta attenzione alla redditività dell'agenzia. Infatti, il regolamento quest'anno affianca all'ormai conosciuto parametro degli incrementi incassi anche quello della redditività che, come ormai ben

sapete, è un altro degli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere quest'anno.

Il superpremio, riservato alle prime 20 agenzie vincitrici, è un bel viaggio per due persone in Cappadocia, alla scoperta di un territorio poco conosciuto anche se ricco di storia.

La Cappadocia si caratterizza per una formazione geologica unica al mondo e per il suo patrimonio storico e culturale che risale addirittura all'epoca ellenistica. Nel 1985 è stata inclusa dall'Unesco nella lista dei siti patrimonio dell'Umanità. In altre parole avremo tante bellissime cose da scoprire assieme.

Ma le sorprese non finiscono qui. Le successive 15 agenzie classificate saranno nostre ospiti ad una serata-evento speciale, in una cornice speciale: l'Arena di Verona.

I nostri responsabili commerciali di zona sono a vostra disposizione per ogni ulteriore informazione e, soprattutto, per aiutarvi a mettere in pista tutte le azioni utili per raggiungere il premio più ambito: un viaggio ARAG indimenticabile.



Ecco come funziona la mediazione

di Giampietro Milani

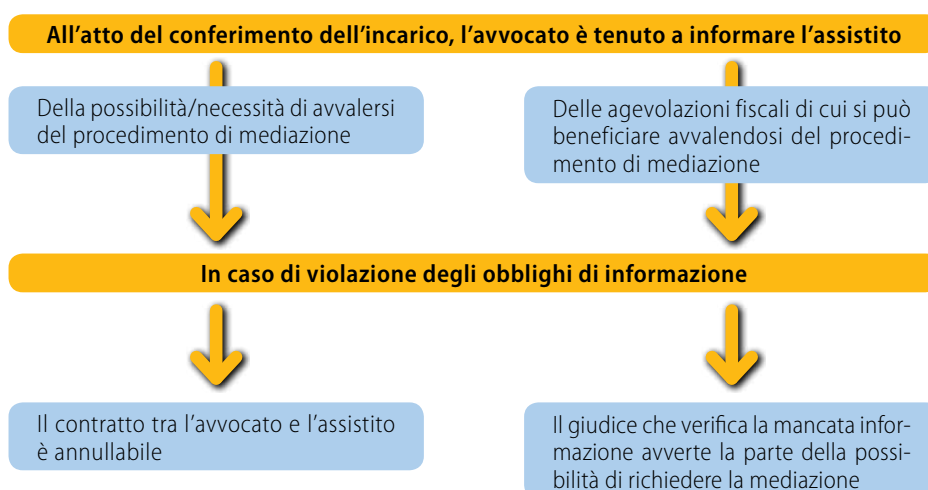
Torniamo a parlare di mediazione dopo aver introdotto questo argomento nello scorso numero. Si tratta infatti di una novità rilevante, destinata a cambiare da vicino il nostro modo di avvicinarci al mondo della giustizia.

La situazione del settore come noto è sconcertante. Secondo i dati del Ministero della Giustizia, in Italia per avere una sentenza occorrono in media dieci anni, equamente distribuiti tra Tribunale, Corte d'appello e Cassazione. L'unica possibilità di ridurre questi tempi è al momento la mediazione, che dal 20 marzo 2011, salvo rinvii dell'ultima ora, diventerà obbligatoria per un grandissimo numero di controversie (si veda in proposito il box pubblicato nel precedente numero di TL).

Vediamo dunque attraverso alcuni semplici schemi come funziona in sintesi il nuovo procedimento.

1. L'informazione sull'esperibilità della procedura

Vista l'importanza della nuova procedura e l'esteso campo di applicabilità, il legislatore si è preoccupato in primo luogo che tutti siano adeguatamente informati in merito alle caratteristiche dell'istituto. Tale compito è stato assegnato all'avvocato della parte, il quale è obbligatoriamente tenuto ad informare il proprio cliente.



2. L'iter

La mediazione è gestita da speciali Organismi di Mediazione, che possono essere enti di diritto pubblico o privati. In ogni caso devono essere iscritti presso l'apposito Registro, previa verifica ministeriale dell'esistenza dei requisiti previsti dalla normativa.



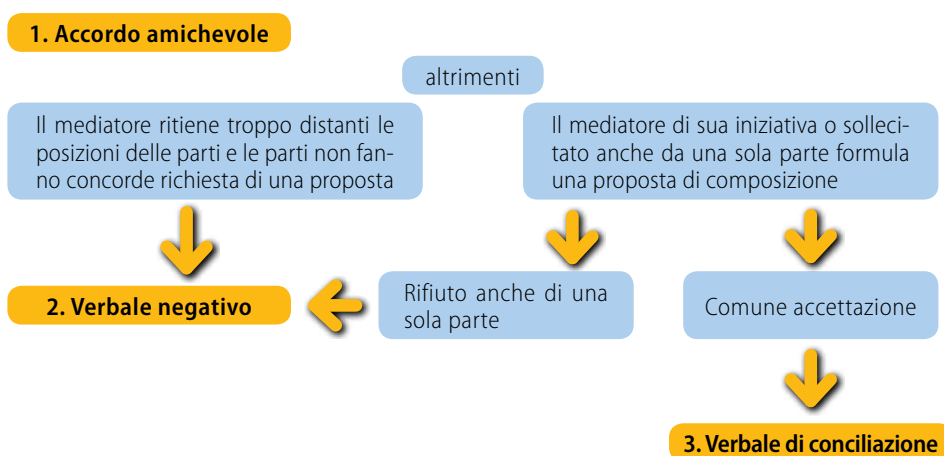
3. L'attività del mediatore

Particolarmente delicata l'attività del mediatore, il quale non ha poteri decisori ma il compito di adoperarsi affinché le parti raggiungano un accordo amichevole di definizione della controversia. Il mediatore infatti:

- ➔ Deve far comprendere alle parti le ragioni che lo inducono a ritenere necessario prospettare la propria valutazione della questione
- ➔ Deve manifestare espressamente che la propria valutazione ha unicamente la finalità di consentire alle parti una migliore considerazione delle proprie rispettive posizioni
- ➔ Deve chiarire che la sua attività può essere compiuta solo se entrambe le parti sono d'accordo sulla sua necessità e utilità
- ➔ Deve manifestare la propria valutazione nel senso più utile possibile per il prosieguo del procedimento di mediazione

4. I possibili esiti del procedimento

La procedura di mediazione può avere una durata massima di 4 mesi. Per questo il mediatore deve assicurare un decorso rapido e scandito delle diverse fasi.



5. I costi

Le spese sono dovute in solido dalle parti e riguardano l'intero procedimento a prescindere dal numero di udienze, includono la parcella del mediatore e rimangono fisse.

Le spese si riferiscono esclusivamente al procedimento e non comprendono quelle per l'assistenza legale.

Valore della lite	Spesa per ciascuna parte
fino a 1.000 euro	65 euro
da 1.001 a 5.000 euro	130 euro
da 5.001 a 10.000 euro	240 euro
da 10.001 a 25.000 euro	360 euro
da 25.001 a 50.000 euro	600 euro
da 50.001 a 250.000 euro	1.000 euro
da 250.001 a 500.000 euro	2.000 euro
da 500.001 a 2.500.000 euro	3.800 euro
da 2.500.001 a 5.000.000 euro	5.200 euro
oltre 5.000.000 euro	9.200 euro

Avvocato specialista: un titolo che fa discutere

di Timothy Bonfante

Il corpus della riforma forense ha impegnato per molto tempo il dibattito normativo italiano e una delle novità in esso contenute è stata oggetto recentemente di ricorso al Tribunale amministrativo regionale (Tar). Nel regolamento che il Consiglio nazionale forense (Cnf) ha approvato il 24 settembre (in vigore dal 30/06/2011), è disciplinata infatti la figura dell'avvocato specialista.

Ai sensi dell'art. 2 del regolamento, per **“specialista”** s'intende l'avvocato che ha acquisito, in una delle aree del diritto previste dal medesimo testo, una **«specifica e significativa competenza teorica e pratica, il cui possesso è attestato da apposito diploma rilasciato esclusivamente dal Consiglio nazionale forense e che deve essere conservata nel tempo secondo il principio della formazione continua»**.

Le materie del diritto contemplate dal testo del Cnf sono undici (il titolo però può esser chiesto solo per due materie): diritto di famiglia, dei minori e delle persone; diritto della responsabilità civile e delle assicurazioni; diritto commerciale; diritto del lavoro, della previdenza e della sicurezza sociale; diritto industriale; diritto della concorrenza; diritto tributario; diritto amministrativo; diritto della navigazione; diritto dell'Unione europea e diritto penale.

L'articolo 5 del Regolamento disciplina **le modalità con le quali si acquisisce il titolo** in esame. Esso prevede che l'avvocato abbia anzitutto maturato «un'anzianità di iscrizione all'albo» di almeno sei anni, non abbia subito nei tre anni precedenti la presentazione della domanda una sanzione disciplinare definitiva conseguente per «violazione del dovere di competenza o di aggiornamento professionale», abbia frequentato per almeno due anni una scuola, o un corso di alta formazione riconosciuti dal Consiglio nazionale e abbia conseguito il relativo attestato non prima di due anni rispetto alla data di presentazione della domanda.

Infine, l'avvocato deve aver presentato domanda presso il Cnf e aver sostenuto la relativa prova d'esame.

L'Associazione Giovani Avvocati (Aiga) e l'Associazione Nazionale Forense (Anf) hanno firmato il ricorso che vede discusso al Tar il merito del provvedimento. In particolare, alcuni membri dell'Aiga ritengono censurabile il regolamento poiché ritenuto lesivo della possibilità per i giovani laureati di accedere alla professione. Inoltre si deve notare, a giudizio dell'Anf, che tra le aree del diritto annoverate nel regolamento ne esistono alcune segnatamente specialistiche e altre che sono esageratamente ampie. Terzo punto critico a detta dei ricorrenti è la mancata legittimazione del Cnf a legiferare in materie (teoricamente) riservate alla competenza statale. Da ultimo viene contestato il privilegio, riconosciuto agli iscritti all'albo da almeno venti anni, di potersi fregiare del titolo di specialista ipso iure, senza sostenere prova alcuna.



I nuovi temi della formazione 2011

a cura della Redazione

Ritorna in questo numero della nostra Rivista l'annuale appuntamento con l'Unità Formazione.

Abbiamo quindi incontrato Caterina Perbellini, Responsabile della formazione che racconta ai nostri lettori l'andamento del 2010 e quali sono le novità previste per il 2011.

Come è andato il 2010?

Anche questo anno abbiamo organizzato corsi di formazione in aula per gli agenti e per i broker.

In particolar modo nelle sessioni autunnali, organizzate in seguito al lancio del nuovo prodotto ARAG Tutela Legale Impresa, abbiamo coinvolto anche i provider che erogano direttamente i servizi associati alla versione Platino di tale polizza.

Il gradimento riscontrato è stato molto positivo, a conferma che la modalità utilizzata, è apprezzata dai partecipanti.

Nel mese di dicembre abbiamo effettuato un test rendendo disponibile alle agenzie che utilizzano ARAG-2web la possibilità di effettuare i corsi a distanza. In pochi giorni 260 persone si sono collegate e hanno compilato il questionario. Anche in questo caso è risultato evidente l'apprezzamento della rete per questo innovativo tipo di formazione.

Per il Canale indiretto abbiamo condiviso, con le compagnie nostre partner, sessioni di formazione specifiche sulla Tutela legale rivolte alle loro reti di vendita. La formazione ha coinvolto tutti i nostri formatori e molti colleghi referenti commerciali. I feed-back ricevuti sono stati positivi e la collaborazione con le compagnie si è confermata elemento vincente per il buon esito della formazione.

Quali sono le attività previste per l'anno in corso?

Per questo anno prevediamo di organizzare incontri di formazione tecnica in seguito al lancio di nuovi prodotti. Per la formazione in aula ci sarà una sessione in primavera e una in autunno. Durante l'anno continueranno anche gli incontri di formazione presso le sedi degli intermediari. Stiamo però impostando un catalogo corsi che comprenderà anche corsi specifici (cosiddetti comportamentali) con particolare attenzione a:

- tecniche di vendita, in generale e relative ai prodotti ARAG;
- la comunicazione assertiva e la gestione del cliente.

I corsi saranno rivolti sia agli agenti che ai loro collaboratori, che avranno così modo di conoscere le tecniche operative più idonee relative alle diverse tematiche.

La formazione avrà un taglio molto pratico e sarà organizzata per moduli ai quali gli agenti potranno iscriversi tramite il portale ARAG2web.

Con il gruppo "formazione agenti" definiremo le modalità di accesso e i contenuti di dettaglio di tali corsi. È nostra intenzione confrontarci con gli agenti e per questo abbiamo costituito questo gruppo che ha l'obiettivo di individuare modalità di formazione idonee a soddisfare le loro esigenze. Si tratta per noi di un prezioso contributo che permette di progettare incontri di formazione utili ed efficaci.

Prosegue inoltre l'implementazione della formazione a distanza, per la quale stiamo elaborando nuove modalità di compilazione dei questionari e di creazione degli attestati. L'esperienza fatta a fine anno ha ottenuto grande riscontro. Per questo abbiamo deciso di migliorare anche questa modalità di formazione, che sarà sempre a supporto di quella erogata in aula o direttamente presso la sede dell'intermediario.

Per la formazione del canale Indiretto, progetteremo assieme alle compagnie nostre partner i nuovi corsi, in base alle loro esigenze.

Par di capire che la formazione sia sempre più strategica per la crescita di ARAG?

Sì, sicuramente. Anche dal punto di vista organizzativo è stata creata la nuova Unità Formazione, che si occuperà sia della formazione esterna rivolta alla rete sia di quella interna rivolta al personale dipendente. È un cambiamento importante che dimostra quanto ARAG sia attenta alle esigenze della rete, e le logiche e le modalità di formazione esterna saranno replicate anche per il personale interno, che sarà pertanto allineato con le conoscenze e le esigenze della rete esterna.

I vantaggi di avere una visione comune, erogata tramite la formazione, sono indiscutibili. Penso che l'aver ricondotto sotto la stessa responsabilità la formazione esterna e quella interna sia la dimostrazione pratica di come il momento formativo sia considerato strategico nella nostra azienda.



Direttore Editoriale
Rocco Luigi Matarazzo

Direttore Responsabile
Giovanni Nenz

Segreteria di Redazione
Elisa Perrotta
ufficio.stampa@arag.it

Redazione
Marco Avanzi
Giovanni Bernardi
Francesca Breda
Monica Dal Zovo
Francesco Ghizzi
Giampietro Milani
Caterina Perbellini
Mirko Righetti
Silvia Sassi
Marco Viscovi
Pierachille Zinelli
Hanno collaborato
Olivia Flaim
Timothy Bonfante

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

Grafica e impaginazione
grafici@damianoforlati.it

Stampa
Copygraph srl
via 1° Maggio, 20/c
37060 Mozzecane VR

TUTELA LEGALE on-line
www.arag.it/it/news



TUTELA LEGALE
Più forza alle vostre ragioni

Editore
ARAG Assicurazioni SpA
viale delle Nazioni 9
37135 Verona
Tel.045 8290411
fax 045 8290449
e-mail: arag@arag.it

PRONTO?
NO CHE
NON MI
DISTURBI,
STO GUIDAN



PENSA A
GUIDARE

LA DISTRAZIONE ALLA GUIDA
PUÒ UCCIDERE TE E GLI ALTRI.

SAI QUANDO AL TELEFONO VUOI AVERE L'ULTIMA PAROLA? ECCO. SE TELEFONI
MENTRE GUIDI, L'ULTIMA PAROLA FINISCE CHE CE L'HAI DAVVERO. DISTRARSI
ALLA GUIDA È UN SUICIDIO. O UN OMICIDIO. O PEGGIO, TUTTI E DUE.

FONDAZIONEANIA.IT

 **ANIA**
Fondazione per la
Sicurezza Stradale
Le compagnie di assicurazione
per tutelare la vita e prevenire
gli incidenti stradali