



TUTELA LEGALE

Dicembre 2011

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

La nuova sede di ARAG

La struttura organizzativa si è rafforzata

La nuova polizza Famiglia Protetta

La riorganizzazione della Divisione Tecnica Sinistri

L'importanza delle Relazioni nella Vendita

La nuova sede di ARAG

Attraverso queste pagine ho il piacere di dare - a tutto il nostro staff e, "virtualmente" attraverso il servizio fotografico qui pubblicato, ai nostri intermediari e partner - il benvenuto nella nostra nuova sede.

Si tratta di un piccolo cambiamento in termini "geografici", visto che lo stabile di Viale del Commercio 59, che è divenuto oggi la nuova sede unica di ARAG Assicurazioni S.p.A., si trova esattamente di fronte alla nostra sede storica nella quale ARAG ha operato per 22 dei 46 anni trascorsi a Verona. È però un importante passo dal punto di vista funzionale ed operativo: la vecchia sede era ormai non più capiente e lo staff era dislocato in due edifici separati.

La ristrutturazione radicale dello stabile di Viale del Commercio 59 ci consente di mantenere l'eccellente collocazione logistica presso il casello autostradale e l'ampia disponibilità di parcheggio privato per tutti i nostri visitatori e per lo staff. Al tempo stesso riuniamo tutte le nostre persone in un unico edificio, ristrutturato in modo moderno e disegnato per favorire il lavoro di squadra: ampi spazi aperti, molte sale riunioni, una grande sala ristoro, ambienti aperti e luminosi, pannelli insonorizzati, un intero piano dedicato a sale formazione, maggiore sicurezza informatica.

Si è trattato di un investimento significativo - messo in atto in una fase del ciclo economico caratterizzata da grande incertezza - che conferma, insieme al rafforzamento patrimoniale operato nel 2010, l'importanza rivestita dal mercato italiano per ARAG e la solidità dei nostri piani di crescita.

Il trend degli ultimi dieci anni è indicativo dello sviluppo che abbiamo conseguito, passando dai 70 dipendenti nel 2000, ai 122 nel 2005, fino ai 140 attuali. E anche per quanto riguarda i premi la crescita continua: basti ricordare che, nel 2010, i nostri premi sono cresciuti del 20%, mentre la crescita a doppia cifra continua anche nel 2011.

Vorrei cogliere l'occasione per ringraziare tutti coloro i quali hanno lavorato duramente - quando è stato necessario, notti incluse - affinché questo progetto arrivasse a conclusione, dalle sue fasi iniziali al trasloco, completato in tempi più brevi del previsto.

Arrivederci a presto nella nostra - e vostra - nuova casa.



Cordialmente



L'inaugurazione

Giovedì 24 novembre abbiamo festeggiato l'inaugurazione della nuova sede legale e operativa, a Verona, in Viale del Commercio 59. Alla cerimonia erano presenti, oltre ai vertici del Gruppo, le autorità locali, i dipendenti e collaboratori, partner commerciali e giornalisti. L'Amministratore Delegato Andrea Andreta ha fatto gli onori di casa, sottolineando nel suo intervento introduttivo come i nuovi uffici di Verona siano importanti per sostenere la crescita della Compagnia. Il Presidente Paul Otto Faßbender ha voluto rimarcare l'importante ruolo del mercato italiano per lo sviluppo del ramo Tutela legale; in particolare ha affermato "L'investimento nella nostra sede di Verona costituisce anche un evidente riconoscimento del grande impegno profuso dai nostri dipendenti. ARAG Italia rappresenta una parte essenziale del nostro modello di business internazionale e fornisce un contributo importante all'eccellente sviluppo di tale segmento."



Il Presidente Faßbender e l'AD Andreta



Il benvenuto agli ospiti veronesi



Il taglio del nastro con il Sindaco Tosi e Monsignor Masina



*Jörg Schwarze,
Johannes Kathan,
Paul Otto Faßbender*





3 ottobre 2011: il prodotto Famiglia Protetta si rifà il look!

di Francesca Breda

Con la nuova polizza Famiglia Protetta abbiamo molte possibilità in più rispetto al passato per accontentare i nostri clienti.

La nuova formulazione del prodotto prevede 5 moduli, realizzati pensando alle specifiche esigenze dei nuclei familiari che nel corso del tempo sono diventati sempre più complessi; basti pensare alle famiglie allargate, a coniugi con residenze diverse e alla presenza stabile di personale di servizio (ad es. badanti o baby sitter).

Il massimale base ammonta a € 25.000 e può veramente soddisfare la maggior parte delle persone che normalmente scelgono di assicurarsi per la Tutela legale.

Il modulo difesa penale ci permette un facile abbinamento con le polizze RC del capo famiglia o della polizza Globale Fabbricati perché il premio di € 80 non è troppo elevato e può felicemente completare le garanzie di RC. La garanzia difesa penale riferita alla vita privata, all'immobile, al lavoro dipendente e alla circolazione stradale è proprio ciò che manca nelle polizze di RC e interviene nei casi in cui vale proprio la pena assicurarsi. Un cliente che ha bisogno di sfruttare questa garanzia si ricorderà nel tempo del buon servizio che il suo assicuratore gli ha fornito.

Anche se questa polizza apparentemente rappresenta una priorità secondaria, diventa fondamentale perché integra prodotti che il cliente percepisce come già comprensivi della difesa penale.

Il modulo circolazione stradale rappresenta un'altra bella comodità e comporta molti vantaggi, sia per l'assicurato, sia per l'assicuratore. Con un unico contratto e con un premio forfetario sono coperti tutti i veicoli di proprietà della famiglia (auto, moto, scooter, camper) e quelli che, pur non essendo di proprietà, sono guidati dai componenti della famiglia.

Le garanzie sono riferite alla difesa penale e civile in ambito di circolazione stradale.

Questo modulo non necessita di aggiornamenti nel corso del tempo perché ARAG non richiede l'elenco dei mezzi assicurati. Quindi, niente più appendici di cambio di rischio o premi diversificati per i mezzi riferiti allo stesso nucleo familiare.



“ARAG protegge
anche chi mi è vicino.”

Il modulo difesa penale e difesa civile unisce due argomenti interessanti, che valgono la pena di essere proposti al cliente anche con trattativa singola. La difesa penale è riferita a tutti gli ambiti della vita del nucleo familiare, compresa la circolazione. La difesa civile è riferita alla vita privata, al lavoro dipendente e all'immobile. Si tratta di un taglio di polizza piuttosto completo che può, già da solo, ricoprire le esigenze più diffuse di una normale famiglia. Inoltre, il premio di lancio che ARAG propone per tutto il 2012 (€ 220 per un nucleo familiare completo) rappresenta senz'altro una spinta commerciale che riteniamo importante; permette alla famiglia di accedere ad un prodotto che tecnicamente costa circa il doppio e consente a voi intermediari di offrire una polizza completa, anche in questo caso di quelle "che dopo non ci si pensa più" perché il modulo non è soggetto a manutenzione nel corso del tempo per l'identificazione dell'oggetto di rischio. L'unica appendice che abbiamo previsto è quella relativa al cambio indirizzo del contraente. Il prossimo anno, analizzato l'andamento tecnico di questa linea di prodotto, ARAG si riserva di confermare il premio speciale di lancio o di adeguarlo alle esigenze tariffarie.

Rimane comunque fermo il punto che chi ha comprato la polizza al premio di lancio, continuerà a pagarla al premio iniziale e non troverà aumenti per la seconda annualità.

Il modulo difesa penale e circolazione stradale è composto da tutte le garanzie dei moduli difesa penale e circolazione. Si tratta anche in questo caso di una possibilità in più per i nostri assicurati: si può scegliere questo modulo per un facile abbinamento con le polizze RC preesistenti o presentare una proposta di copertura globale ai nuovi nuclei familiari o a coloro che per la prima volta sentono l'esigenza di coprire la famiglia con delle garanzie essenziali ma irrinunciabili.

Il modulo difesa penale, difesa civile e circolazione stradale rappresenta la massima estensione possibile della polizza Famiglia Protetta. È la formula più completa che possiamo offrire perché copre praticamente tutti gli ambiti che finora abbiamo descritto. Inoltre, anche in questo caso, il premio di lancio per tutto il 2012 è particolarmente favorevole per il cliente perché gli permette di garantirsi tutte le garanzie possibili al premio di € 280; in questo caso il premio tecnico supera € 500.

A questo punto non resta che sottoporre alla clientela questa polizza e dare nuovo slancio alla vendita.

Come sempre, con i nostri Responsabili Commerciali di Zona, siamo disponibili ad erogare ulteriore formazione a voi e ai vostri collaboratori per la conoscenza della polizza Famiglia Protetta e, se lo desiderate, possiamo aiutarvi a realizzare delle campagne di comunicazione per avvicinare i vostri clienti al mondo della Tutela legale.

Interpellateci, siamo al vostro fianco per il rilancio della polizza Famiglia Protetta.

Nella pagina successiva riportiamo lo schema riassuntivo dei moduli e delle prestazioni della nuova polizza.



La nuova polizza Famiglia Protetta

		Modulo 1 Difesa penale	Modulo 2 Circolazione stradale	Modulo 3 Difesa penale e Difesa civile	Modulo 4 Difesa penale e Circolazione stradale	Modulo 5 Difesa penale, Difesa civile e Circolazione stradale
PREMIO ANNUO LORDO PER NUCLEO FAMILIARE		€ 80	€ 110	€ 220 premio di lancio 2012	€ 160	€ 280 premio di lancio 2012
PREMIO ANNUO LORDO PER SINGLE		€ 60	€ 83	€ 165 premio di lancio 2012	€ 120	€ 210 premio di lancio 2012
VITA PRIVATA, IMMOBILE, LAVORO DIPENDENTE	Difesa penale per delitti colposi o contravvenzioni	●		●	●	●
	Difesa penale per delitti dolosi	●		●	●	●
CIRCOLAZIONE STRADALE	Richiesta di risarcimento danni		●		●	●
	Controversie contrattuali		●		●	●
	Difesa penale per delitti colposi o contravvenzioni	●	●	●	●	●
	Dissequestro del veicolo		●		●	●
	Anticipo cauzione penale		●		●	●
	Assistenza dell'interprete per incidente stradale all'estero		●		●	●
	Opposizione avverso sanzioni amministrative		●		●	●
	Difesa penale per delitti dolosi	●	●	●	●	●
	Controversie contrattuali con Compagnie di Assicurazioni Infortuni		●		●	●
	ARAGTEL – Consulenza Telefonica		●		●	●
VITA PRIVATA, IMMOBILE, LAVORO DIPENDENTE	Richiesta di risarcimento danni			●		●
	Controversie contrattuali			●		●
	Richiesta di risarcimento danni per pedoni e ciclisti		●	●	●	●
	Resistenza alla richiesta di risarcimento danni			●		●
	Controversie con Istituti o Enti pubblici			●		●
	Controversie con collaboratori domestici			●		●
	Controversie da lavoro dipendente			●		●
	Controversie relative a diritti reali o locazione			●		●
	Sanzioni amministrative relative alla vita privata			●		●
	Ricorso per separazione consensuale tra coniugi e successiva domanda di divorzio			●		●
	Istanza di interdizione o inabilitazione			●		●
	Istanza di dichiarazione di assenza o morte presunta			●		●

La struttura organizzativa si è rafforzata per gestire al meglio le complessità operative della Compagnia

di Giovanni Nenz

Incontriamo Mauro Salemmè, arrivato in ARAG il 15 settembre scorso per ricoprire l'incarico di Direttore Sinistri, Operations e Technology.

Cosa l'ha spinto a passare dal mondo della consulenza a una realtà aziendale?

Quando Andrea Andreta mi ha proposto di venire in ARAG, ho subito accettato, perché in veste di consulente Bain avevo già avuto modo di conoscere la Compagnia. Mi sono reso conto che ARAG è un ambiente molto stimolante, nel quale mi sento di poter portare la mia esperienza.

Il mondo assicurativo, che ho potuto conoscere proprio in occasione di più momenti di collaborazione con vari operatori del mercato, è un mondo che mi piace, visto il ruolo importante che in esso ricoprono le "operations". Dopo tanti anni di consulenza aziendale, a stretto contatto con le più diverse realtà per trovare soluzioni di miglioramento interno, ho sviluppato il desiderio di vederle applicate in un contesto in cui potermi sentire parte integrante.

Ci può spiegare meglio il concetto di "operations"?

Con "operations" possiamo identificare tutte le attività dell'azienda che sono volte a produrre un servizio per il cliente e il partner. Rientrano in questa definizione le attività di back-office, sia relative alla gestione del portafoglio sia all'apertura dei sinistri, nonché le attività di supporto agli intermediari, per tramite dell'Unità Front-office. Tutte queste funzioni aziendali sono molto importanti, in quanto vengono percepite in termini di qualità del servizio, offerto dalla Compagnia agli intermediari, agli avvocati e ovviamente al cliente finale e pertanto concorrono a determinare un vantaggio competitivo per l'azienda.



Mauro Salemmè, milanese, 42 anni, laurea in Ingegneria Elettronica, ha quindici anni di esperienza in consulenza aziendale. Prima del suo ingresso in ARAG, è stato dal 1996 al 2004 in Accenture e successivamente in Bain&Co. dove, in qualità di manager, ha maturato una specifica esperienza in progetti nell'ambito ICT, relativi a revisione/consolidamento di processi, in diversi settori industriali anche se prevalentemente nel comparto dei servizi finanziari.

Ha spesso operato in contesti internazionali, lavorando tra Amsterdam, Bruxelles, Parigi e Zurigo.

Quali sono le sue responsabilità e le sue priorità?

Sono stato chiamato per occuparmi del coordinamento della Divisione Tecnica Sinistri, della Divisione Operations e Technology e dell'Unità Organizzazione.

In questi pochi giorni dal mio arrivo, ho avuto modo di rendermi conto di come la Compagnia abbia già al suo interno delle valide competenze in questi ambiti. Il mio obiettivo è di valorizzare al meglio queste competenze; intendo farlo tramite la mia esperienza maturata in molteplici realtà, migliorando ove necessario i processi interni e massimizzando il più possibile la collaborazione tra le diverse entità aziendali. Oltre alla gestione delle attività ordinarie mi occuperò anche del coordinamento di progetti specifici.

A questo proposito, mi può fare un esempio?

Relativamente alla Divisione Tecnica Sinistri, come potrete leggere più approfonditamente in un articolo di questo numero di Tutela legale (vedi pag. successiva), abbiamo portato a termine la definizione del nuovo modello operativo basato su Gruppi di specializzazione dei Responsabili di Zona.

Come vede le "operations" in ARAG tra un anno?

La mia ambizione è far sí che i nostri clienti ed i nostri partner apprezzino ancor di più il livello di servizio offerto da ARAG, e che questo rappresenti sempre di più un elemento distintivo e differenziante per la Compagnia.

Più specializzazione, più efficienza, più servizio. La riorganizzazione della Divisione Tecnica Sinistri

di Pierachille Zinelli

Specializzazione è una voce entrata prepotentemente nel dizionario della qualità del servizio offerto da professionisti e aziende. ARAG, da sempre specializzata nel ramo della Tutela legale e da sempre leader di mercato anche in virtù di questa univoca vocazione, ha deciso di sfruttare ulteriormente la già riconosciuta preparazione tecnica dei Responsabili di Zona chiamati a gestire i sinistri dei nostri assicurati.

Per comprendere al meglio l'importanza di questo cambiamento, può essere d'aiuto ricordare che ad oggi, salvo qualche eccezione, i sinistri vengono distribuiti ai vari Responsabili di Zona secondo un criterio geografico legato alla provincia dell'intermediario che gestisce la polizza o – in assenza di intermediario, come per i sinistri delle compagnie “telefoniche” – dell'assicurato.

Con l'obiettivo di aumentare ulteriormente il grado di conoscenza della materia in capo al gestore di ciascun sinistro, e di aumentare conseguentemente la qualità del servizio offerto, si è deciso di cambiare questo criterio geografico generalista, a favore di un criterio legato alla tipologia della controversia oggetto del caso assicurativo: esemplificando, ci sono Responsabili di Zona che per formazione e interesse vantano un'approfondita conoscenza del diritto e del processo penale, così come ci sono colleghi che nel corso degli anni hanno maturato una significativa esperienza nella trattazione dei sinistri stradali; ebbene d'ora innanzi i sinistri relativi alla difesa penale dell'assicurato verranno dati in gestione ai primi, mentre i sinistri derivanti da incidente stradale ai secondi.



Un'adeguata categorizzazione dei sinistri, nonché l'esame delle competenze dei Responsabili di Zona ha suggerito la creazione di sei **Gruppi di specializzazione**: Auto, Penale/Amministrativo, Civile, Perdite pecuniarie, Gestione interna e Sinistri Speciali. Se i primi quattro presentano un ambito operativo intuitivo, gli altri meritano qualche precisazione: il Gruppo Gestione interna si occupa dei sinistri per i quali ARAG tratta direttamente la fase stragiudiziale della controversia, cercandone il bonario componimento (l'esempio più noto è dato dai sinistri cosiddetti di "recupero crediti", per i quali ARAG tenta di ottenere il pagamento della fattura insoluta in via stragiudiziale, dopodiché – in caso di esito negativo – viene incaricato un legale per il seguito giudiziale); il Gruppo Sinistri Speciali è deputato alla gestione dei sinistri dell'Alto Adige nonché dei sinistri con controparte estera o avvenuti all'estero, per i quali è necessaria la conoscenza di più lingue.

La struttura "per Gruppi" sostituisce integralmente il precedente assetto organizzativo, con il conseguente venir meno dell'attuale distinzione tra "Servizi" ed "Aree": tuttavia la consapevolezza dell'importanza di un riferimento il più possibile costante ha suggerito una scelta di continuità, per cui – anche successivamente all'avvento dei Gruppi, che è stato il 15 novembre – ciascuna posizione già aperta a quella data continua ad essere gestita dal Responsabile di Zona inizialmente incaricato sino alla chiusura del caso.

Viceversa, le nuove denunce vengono attribuite secondo il nuovo criterio di distribuzione: rimane invece fermo il criterio da sempre adottato, per cui il sinistro, una volta attribuito ad un Responsabile di Zona (i cui riferimenti sono riportati in tutte le comunicazioni), rimane di sua competenza per tutte le successive fasi di trattazione, fino all'archiviazione dello stesso.

Gruppo Auto	richieste di risarcimento danni da incidente stradale; procedimenti penali per fatti conseguenti ad incidente stradale; ricorsi avverso sanzioni amministrative per violazione del Codice della Strada
Gruppo Penale/Amministrativo	procedimenti penali per fatti diversi dalla Circolazione; procedimenti per responsabilità amministrativa; ricorsi avverso sanzioni amministrative non riguardanti violazioni al Codice della Strada
Gruppo Civile	tutte le controversie di carattere civilistico (contratti, diritto del lavoro, diritti reali, etc)
Gruppo Sinistri Speciali	sinistri generati in territori a prevalenza linguistica tedesca (Alto Adige); sinistri avvenuti all'estero o con controparte estera
Gruppo Gestione Interna	sinistri per i quali ARAG gestisce internamente il tentativo di componimento bonario della controversia
Gruppo Perdite Pecuniarie	sinistri attinenti il ramo 16

In una causa civile su cinque c'è l'INPS

di Mirko Righetti

INPS: 18 milioni di pensioni erogate ogni mese (compresi i trattamenti agli invalidi civili) più 2 milioni di persone che ricevono prestazioni a sostegno del reddito (quali maternità, cassa integrazione guadagni, malattia e altre).

Numeri, o meglio persone coinvolte, da capogiro; in un puzzle legislativo sempre più complicato.

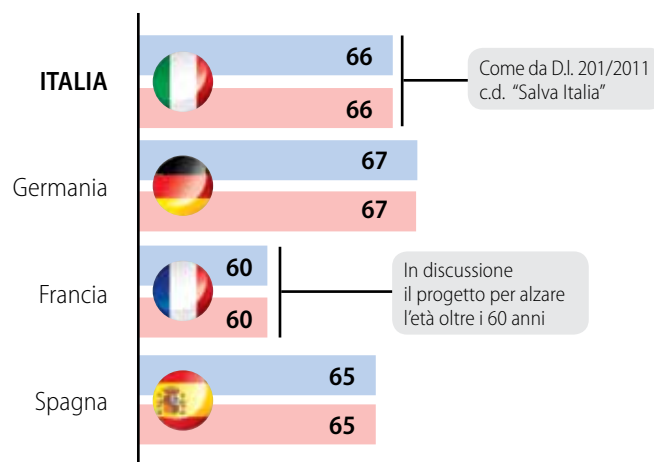
Solo per avere continuità con il passato storico dell'INPS, e prima di entrare nel vivo delle recenti e future novità sul tema pensioni, ripercorriamo brevemente la storia dell'istituto e del sistema pensionistico italiano:

- 1898: viene istituita la cassa di previdenza della invalidità e vecchiaia dei lavoratori; si tratta di una cassa facoltativa incentivata dallo stato con un contributo;
- 1919: la cassa diventa obbligatoria;
- dal 1919 al 1968 si susseguono varie norme/riforme che portano le competenze dell'INPS ad abbracciare anche garanzie legate alla perdita del lavoro e aspetti di tutela della famiglia; quali ad esempio l'istituzione della pensione di reversibilità (1939 – per il coniuge superstite dell'assicurato);
- nel 1968/1969 per il calcolo delle pensioni viene istituito il sistema retributivo (cioè la pensione viene determinata in base al reddito degli ultimi anni di lavoro).
- 1990 viene attuata la riforma del sistema pensionistico dei lavoratori autonomi. La nuova normativa, che ricalca per vari aspetti quella in vigore per i lavoratori dipendenti, lega il calcolo della prestazione al reddito annuo di impresa.
- 1992 l'età minima per la pensione di vecchiaia viene elevata a 65 anni per gli uomini e a 60 anni per le donne.
- 1993 viene introdotta in Italia la previdenza complementare, che si configura come un sistema volto ad affiancare la tutela pubblica con forme di assicurazione a capitalizzazione di tipo privatistico.
- 1995 viene emanata la legge di riforma del sistema pensionistico (legge Dini) che si basa su due principi fondamentali: il pensionamento flessibile in un'età compresa tra i 57 e 65 anni (uomini e donne); il sistema contributivo, per il quale le pensioni sono calcolate sull'ammontare dei versamenti effettuati durante tutta la vita lavorativa. Salvo meccanismi di armonizzazione e raccordo per chi aveva già predefiniti parametri contributivi.
- 2007 vengono nuovamente modificati i requisiti richiesti per l'accesso al trattamento pensionistico e le finestre di uscita dal lavoro. Principale novità operativa dal 2009 il cosiddetto "sistema delle quote" in base al quale il diritto alla pensione di anzianità si perfeziona al raggiungimento di una quota ottenuta sommando l'età e l'anzianità contributiva.
- 2009 una nuova legge di riforma dispone che i requisiti di età per ottenere la pensione vengano adeguati all'incremento della speranza di vita accertato dall'Istat.
- 2010 viene confermato e accelerato il meccanismo di adeguamento dell'età pensionabile all'aspettativa di vita e viene introdotta una finestra "mobile" per l'accesso alla pensione in sostituzione dei precedenti termini di decorrenza.



ETÀ PENSIONABILE

■ uomini ■ donne



In tema di pensioni la normativa, stratificata storicamente, contrappone e alterna logiche contributive (il valore della pensione è determinato in funzione dei contributi) a logiche retributive (il valore della pensione è determinato in funzione della retribuzione degli ultimi anni di lavoro). Fino al 1968/9 vigeva il sistema contributivo, poi si è passati al retributivo per tornare al contributivo dal 1995; in quest'ultimo caso fatti salvi gli effetti per chi al 1995 aveva già 18 anni di contribuzione; creando quindi anche un sistema misto.

Così come vengono mescolati i meccanismi della pensione di vecchiaia (sistema che tiene conto dell'età anagrafica dei lavoratori)

con i meccanismi della pensione di anzianità (sistema incentrato sul numero di anni di lavoro) andando a creare il sistema delle quote (sistema che prevede il diritto alla pensione sommando gli anni di lavoro agli anni di anzianità e a condizione che si sia raggiunta comunque una certa età anagrafica).

La complessità del quadro finora delineato deve poi tenere anche conto di ulteriori particolari deroghe, delle norme specifiche per dipendenti pubblici e delle differenze di trattamento tra uomini e donne.

Questa serie di riforme e continue correzioni di rotta lasciano una pesante eredità storica, ricca di ingiustizie e di paradossi, e pongono i lavoratori di fronte a incertezze e dubbi sul calcolo degli anni che mancano alla loro età pensionabile e sul valore che la stessa avrà. Del resto avvicinandosi ai giorni nostri, il sistema continua a reagire per correggere gli errori passati, emanando nuove norme.

La scorsa estate, ad esempio, è stato indicato il 2014 quale soglia per il graduale aumento dell'età pensionabile a 65 anni delle lavoratrici dipendenti private e sono stati introdotti dei meccanismi volti ad evitare matrimoni di comodo finalizzati solo al godimento della pensione di reversibilità in capo a persone giovani che sposano ultrasessantenni (normativa battezzata come "norma anti-matrimoni con badanti").

Arriviamo infine ai primi giorni di Dicembre 2011 e alla manovra del governo Mario Monti che, con il D.L. 201/2011 cosiddetto "Salva Italia", prevede: l'eliminazione della finestra mobile, la conservazione del meccanismo delle pensioni di anzianità, però aumentando gli anni di lavoro (42 anni e un mese, salvo prevedere possibili innalzamenti in funzione dell'aspettativa di vita), l'estensione a tutti del sistema contributivo, il blocco temporaneo dell'indicizzazione delle pensioni per gli importi eccedenti il doppio della pensione minima (€ 936,00) e la previsione di 66 anni quale presupposto per ottenere la pensione di vecchiaia. Il Decreto Legge 201/2011 è stato firmato dal Presidente della Repubblica il 6 Dicembre 2011 e lo stesso giorno è iniziato il suo iter parlamentare.

Concludendo, il quadro frammentario della normativa in tema di previdenza, le difficoltà interpretative, le relative possibili evoluzioni ed i numeri che l'INPS sta gestendo pongono molto frequentemente l'Istituto quale parte di cause civili. Oggi più di un milione di pendenze, nei tribunali, hanno come controparte l'INPS e la sua squadra di avvocati. Una controversia civile su cinque vede parte l'Ente.

FORMAZIONE

L'importanza delle Relazioni nella Vendita

di Rita Antonelli – Samsarà Formazione

La Relazione: cos'è ? È un contratto? È scritta su un documento? Rappresenta qualcosa di legale? O è semplicemente qualcosa di intangibile, infungibile, che nel momento in cui esiste, consente alle persone che la vivono di essere accomunate da qualche interesse, professionale o personale.

Chi sono i protagonisti di una Relazione? Quali caratteristiche devono avere per vivere la Relazione? Quando si stabilisce una Relazione? Cosa implica una Relazione? Tutti possono vivere una Relazione? Quante Relazioni si possono accendere in una vita? Perché ci sono persone ricche di Relazioni, e persone che hanno poche Relazioni?

Potremmo porci ancora molte domande, quello che è certo è che ognuno vive la sua Relazione, a volte in maniera del tutto inconsapevole, e spesso non è neanche in grado di programmarla, elaborarla, cercarla, perché già accade.

Nell'ambito delle mie attività lavorative mi trovo spesso a conoscere persone nuove, che mi confermano di non essersi mai soffermati a pensare a questo argomento.

Perché accade questo? Forse perché non ci educano alla Relazione, così come non ci educano alle emozioni, sono temi che la scuola non affronta, non fanno parte dei programmi ministeriali, non sono argomenti didattici.

Quello che è certo però è che l'essere umano è fatto di emozioni e che il suo livello di appagamento, riconoscimento, gratificazione, realizzazione, non può essere soddisfatto se non vive di Relazioni.

Per questo è importante analizzare e riflettere su come migliorare quello che ci accade intorno e come stabilire nuove Relazioni e fare in modo che siano gratificanti, solide, efficaci ed affidabili. Ma, come fare?

Ebbene la prima grande regola per allacciare Relazioni, con la R maiuscola, è trasmettere energia ed entusiasmo.

Nessuno vorrebbe avere a che fare con persone tristi, poco energiche, con una mimica facciale seria, e magari con una postura anche dimessa.

È chiaro che essendo esseri umani, non sarà possibile tutti i giorni essere così carichi ed energetici, per cui, potendolo fare non vado ad incontrare persone nuove nelle giornate "no", se possibile sposto l'incontro ma se invece non lo è come posso fare?

Io personalmente mi aiuto con una semplice domanda, che posso farmi da sola, senza l'aiuto di nessuno, che non costa nulla, che posso rivolgermi in qualunque momento e in qualunque situazione, e la domanda è: "Cosa mi rallegra?", oppure "Perché sono contenta?", o ancora "Cosa mi è capitato di così piacevole negli ultimi giorni che solo ripensandoci mi carico di positività?".



Nel momento in cui me la pongo posso darmi fondamentalmente due risposte: ho dei motivi per cui rallegrarmi, essere contenta, essere positiva, oppure non ho proprio alcun motivo.

Nel secondo caso, come abbiamo già detto, potendolo fare, rinuncio all'appuntamento e aspetto un momento migliore. Se invece la risposta è che ho dei motivi per rallegrarmi i pensieri che popoleranno la mia mente saranno sicuramente positivi, che proprio per questo mi consentiranno di vivere la situazione con serenità, allegria ed entusiasmo.

E quindi, in sintesi, quale sarà la domanda che mi pongo prima di incontrare il mio cliente, per caricarmi di energia e positività?

“Cosa mi rallegra, perché sono contenta?”

Alla prossima puntata come applicarlo, quando, come sfruttare al meglio il suo effetto benefico. Intanto cominciate a chiedervelo!

“Pensa a guidare 2011”, la campagna ANIA contro l'incidentalità stradale

«La diminuzione delle morti sulle strade è un risultato positivo, ma l'Italia non ha raggiunto l'obiettivo europeo del dimezzamento delle vittime entro il 2010. Serve una legge per l'omicidio stradale».

Con queste parole il Presidente della Fondazione ANIA per la Sicurezza Stradale, Sandro Salvati, ha commentato il rapporto Aci-Istat 2010 sugli incidenti stradali in Italia presentato lo scorso 9 novembre. L'incidentalità stradale registrata dal settore assicurativo mostra che il “rischio circolazione” continua a essere preoccupante e produce costi elevatissimi per la collettività. I sinistri denunciati in un anno sono oltre 3,5 milioni. I feriti risarciti dalle assicurazioni hanno superato il milione.

Da anni le Compagnie di assicurazione hanno costituito la Fondazione ANIA per la Sicurezza Stradale e sono impegnate in progetti di comunicazione, formazione e sensibilizzazione dei guidatori. Nella pagina successiva abbiamo il piacere di pubblicare un soggetto della campagna “Pensa a guidare 2011”, ideata per richiamare tutti gli automobilisti al rispetto delle regole della strada.

Direttore Editoriale
Rocco Luigi Matarazzo

Direttore Responsabile
Giovanni Nenz

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

Redazione
Giovanni Bernardi
Timothy Bonfante
Francesca Breda
Monica Dal Zovo
Francesco Ghizzi
Giampietro Milani
Caterina Perbellini
Mirko Righetti
Silvia Sassi
Marco Viscovi
Pierachille Zinelli
Ha collaborato
Rita Antonelli

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 Rischi
Automobilistici e Generali SpA
viale del Commercio 59
37135 Verona
Tel.045 8290411
fax 045 8290449
e-mail: arag@arag.it





**1. ENTRARE
IN BAGNO ACCOMPAGNATI.**

**2. PASSARE
MOLTO TEMPO A CASA.**

**3. MUOVERSI
SOLO IN CARROZZINA.**

**RISPETTA
LE REGOLE DELLA STRADA.
EVITERAI REGOLE PIÙ DURE
A TE E AGLI ALTRI.**

**PENSA A
GUIDARE**

www.fondazioneania.it

Non rispettare le regole stradali è causa
ogni anno di 20.000 invalidi gravi.
Pensaci quando guidi. Per non doverlo fare dopo.



ANIA

Fondazione per la
Sicurezza Stradale

Le compagnie di assicurazione per tutelare
la vita e prevenire gli incidenti stradali