



## TUTELA LEGALE

Ottobre 2010



# *XL, la nuova polizza per l'impresa*

ARAG compie 75 anni

Danni alle aziende da mancati pagamenti

Mediazione: primo esempio di una nuova giustizia?

Il cliente al centro dell'attenzione:  
così lavorano gli avvocati del Network ARAG

# ARAG compie 75 anni

**ARAG, la più grande compagnia di assicurazioni tedesca a capitale familiare, compie 75 anni. In un'intervista, il presidente Paul-Otto Faßbender spiega per quali motivi i valori tradizionali del passato sono tuttora validi all'interno dell'azienda.**

**Dr. Faßbender, quest'anno ARAG compie 75 anni. Che cosa associa a questa data?**

Sono molto orgoglioso dell'attività imprenditoriale di mio nonno, di mio padre e di mio zio. Hanno creato le basi per far diventare ARAG un'impresa di successo attiva in ambito internazionale. Soprattutto a mio nonno farebbe sicuramente molto piacere sapere che la sua idea ha generato il secondo maggior assicuratore di Tutela legale a livello mondiale. Nella fase iniziale ebbe molte difficoltà poiché i tempi non erano ancora maturi per far sì che un'impresa che si occupava di pari opportunità in ambito legale potesse affermarsi, soprattutto se il suo fondatore era un esponente politico di centro.

**Potrebbe spiegare meglio che cosa intende concretamente?**

Heinrich Faßbender era un editore ed un esponente politico di centro. Ciò lo rendeva molto vulnerabile nei confronti del regime di allora. Fu costretto a vendere le sue case editrici per la pubblicazione dei giornali di Oberhausen e di Colonia e dovette chiudere anche il suo studio legale. La famiglia Faßbender riuscì a mantenere solo il possesso di ARAG, ma anche lì la pressione esercitata affinché l'azienda venisse venduta era molto forte.

Probabilmente ARAG a quei tempi era ancora troppo piccola, altrimenti il regime avrebbe espropriato la famiglia senza troppe esitazioni. A mio avviso lo spirito combattivo dimostrato nella fase iniziale dice molto sulla capacità di resistere della famiglia Faßbender.

**Lei è azionista di maggioranza del Gruppo assicurativo ARAG di Düsseldorf, oggi la più grande compagnia di assicurazioni tedesca a capitale familiare. È importante per i vostri clienti sapere che ARAG è una società a capitale familiare?**

Sì, e lo è anche molto più di quanto avevamo immaginato. Indagini svolte presso i consumatori dimostrano molto chiaramente che la nostra tipologia societaria è molto apprezzata dalla clientela. Ciò dimostra che la profonda crisi di fiducia nei confronti dell'industria finanziaria por-

ta alla nostra azienda familiare dei benefici piuttosto che danneggiarci. Da due anni osserviamo un profondo cambiamento dei valori presso i consumatori. Di questo cambiamento di valori beneficiamo moltissimo.

Le imprese a capitale familiare ispirano fiducia, solidità e spirito imprenditoriale. Questo particolare carattere è alla base della continuità imprenditoriale di ARAG. Oggi questi valori sono in maniera crescente condizioni apprezzate per un'economia sostenibile.

**Negli ultimi tempi l'economia finanziaria è risultata essere un fronte molto caldo. ARAG, compagnia a conduzione familiare, come reagisce?**

Direi che reagisce molto bene. In ogni nostra scelta imprenditoriale siamo consapevoli della nostra responsabilità. Per questo motivo assumiamo solo quei rischi che non mettono a repentaglio l'azienda. Operiamo solo in segmenti di business costituiti da piccoli rischi. Ciò vale soprattutto per la Tutela legale. In questo modo il Gruppo ARAG ha una struttura di rischio ottimale che ben si adatta alle risorse finanziarie di un'impresa a capitale familiare. Questo vale sia in ambito nazionale che internazionale.

**Il marchio ARAG è sinonimo di Tutela legale. Tuttavia questo è solo uno dei settori di una ben più ampia realtà aziendale. Del Gruppo fa parte anche una compagnia del ramo malattia che sta registrando una crescita molto veloce. È forse un segreto?**

No, affatto. La Tutela legale costituisce il nostro core business strategico. Metà del fatturato del nostro Gruppo viene realizzato in questo settore. Tuttavia le imprese a capitale familiare di successo si impegnano per operare anche in altri settori e le basi per far sì che oggi ARAG sia un assicuratore multiramo vennero create già 50 anni fa da mio padre e da mio zio. Per questo motivo oggi il marchio ARAG identifica in Germania anche una compagnia del ramo malattia di grande successo. ARAG è una impresa molto viva, in continua evoluzione.



**Paul-Otto Faßbender**  
Presidente Gruppo ARAG



**Cosa significa evoluzione per un marchio come ARAG, che vanta una lunga tradizione nella Tutela legale?**

Proprio le aziende che hanno un marchio forte devono essere aperte ai cambiamenti, altrimenti mettono a repentaglio la loro capacità di affrontare il futuro. Ma sarebbe un problema se ci accorgessimo solo oggi di questa evoluzione. Già diversi anni fa abbiamo orientato i nostri principi aziendali sul cambiamento di ARAG – sia a livello nazionale che internazionale. La nostra strategia di vendita punta molto sui settori di forza di ARAG: Tutela legale, malattia e sport.

**Sport?**

Sì, ARAG è il maggior assicuratore in ambito sportivo d'Europa. La maggioranza degli sportivi tedeschi iscritti ad associazioni è assicurata con ARAG. Inoltre da molti anni promuoviamo la ricerca nell'infortunistica dello sport. A questo riguardo lavoriamo a stretto contatto con scienziati dello sport dell'Università di Bochum. Con la loro collaborazione, nel tempo, abbiamo raccolto la più ampia documentazione e valutazione di incidenti dello sport in Germania.

**Lei punta molto su una forte internazionalizzazione della sua impresa. Ciò è alquanto inusuale in questo**

**settore. Non la insospettisce il fatto che altri assicuratori siano molto cauti riguardo a questo tema?**

No. Il know how internazionale non si può semplicemente comprare, bisogna costruirlo decennio dopo decennio. ARAG è attiva anche fuori dai confini tedeschi da oltre 50 anni. Ciò in passato veniva sottovalutato ma oggi sappiamo che dal punto di vista strategico abbiamo preso la decisione giusta. Fuori dalla Germania il potenziale di crescita è maggiore rispetto al mercato nazionale – per quale motivo non dovremmo approfittarne? Inoltre la crisi dei mercati finanziari ha dimostrato che abbiamo perfettamente sotto controllo sia il business nazionale che quello internazionale.

**Dove sarà il Gruppo ARAG tra 10 anni?**

Il Gruppo ARAG ha ottime opportunità di crescita ed è orientato al futuro. Tra 10 anni vedo ARAG come un'impresa a capitale familiare affermata, di successo a livello internazionale e con forti radici tedesche.



## Danni alle aziende da mancati pagamenti

di Mirko Righetti

Un triennio difficile e da dimenticare quello iniziato nel 2007: la crisi dei mutui sub-prime, il fallimento di società importanti come Lehman Brothers, la conseguente esplosione della crisi finanziaria internazionale, la recentissima crisi greca e le fosche previsioni sulla tenuta dei conti pubblici di molti Stati sono solo alcuni dei problemi che la società si è trovata ad affrontare.

La crisi ha evidenziato la profonda distorsione degli attuali valori sui cui si fonda il sistema economico ma soprattutto la carenza di adeguati strumenti di controllo cui si affianca il sempreverde miraggio dell'arricchimento facile.

Il mercato ha visto contrapporsi da un lato gli analisti, le agenzie di rating e gli economisti che ogni giorno "sforano" giudizi e proiezioni macroeconomiche sulla possibile tenuta dei mercati e sulle possibili evoluzioni della situazione finanziaria, dall'altro gli imprenditori che sono stretti tra l'esigenza di trovare nuova clientela, vendere i loro servizi o prodotti e il timore di non vedere pagate le relative fatture con inevitabili e pesanti conseguenze sui loro bilanci.

Un dato può aiutare a comprendere l'ampiezza del problema: l'incremento del numero di aziende dichiarate fallite e le motivazioni. Nel 2009 le società entrate in procedura fallimentare sono state 11.477, con una crescita del 26,6%, rispetto all'anno precedente quando il numero dei default si è attestato a circa 9000; mentre nel 2007 avevano portato i libri contabili in Tribunale 7755 aziende. Il 2010 sembra confermare, se non peggiorare il trend degli anni precedenti; infatti, da una stima della Camera di commercio di Milano nei primi tre mesi del 2010 le procedure concorsuali a livello nazionale sono cresciute del 46 per cento. Di queste il numero più alto si è registrato in Lombardia, seguita da Veneto, Toscana, Emilia Romagna e Piemonte.

Ma sono le motivazioni che più preoccupano il mercato; infatti il 25% dei default è dovuto all'impossibilità dell'azienda di riscuotere i crediti. Ciò le aziende falliscono perché a loro volta non riescono a recuperare i propri crediti. Senza contare gli effetti dei ritardi nei pagamenti. Oggi per ottenere il saldo di una fattura le imprese italiane devono aspettare in media novantasei giorni, otto in più del 2009 e quarantuno in più della media europea, senza contare che se il credito è vantato nei confronti della Pubblica amministrazione i giorni di attesa salgono a 186.

A buon titolo il "rischio credito" è una delle principali preoccupazioni di ogni imprenditore. Il mancato pagamento da parte di un cliente espone l'azienda non solo a un mancato guadagno ma anche a una perdita su quella determinata fornitura per tutti i costi di produzione e per quelli che dovrà sostenere e anticipare nel tentativo di recuperare il credito.

Un semplice esempio può aiutare a comprendere l'ampiezza del problema: ipotizzando che il margine di profitto sulle forniture effettuate da un'impresa sia del 10 per cento, per recuperare il danno subito dal credito non incassato, l'impresa dovrà effettuare altre nove forniture delle stesse dimensioni di quella per le quali non ha ricevuto il pagamento.

Vitale per le aziende è quindi fare un'attenta selezione della clientela e presidiare i propri crediti aumentando così le probabilità di pagamento e accorciando i relativi tempi di saldo.

Strutturare la gestione del credito, sia nella fase di raccolta delle informazioni sui clienti sia nella fase patologica dei crediti insoluti è quindi vitale per "fare impresa".

*(Nota: le fonti dei dati riportati sono Il Sole 24 Ore e Italia Oggi)*





## SENTENZE IN BREVE



### Sequestro dell'auto non di proprietà del conducente

Non è sottoponibile a sequestro per omessa sorveglianza l'auto del padre concessa al figlio sorpreso in stato d'ebbrezza alla guida. È quanto stabilisce la Suprema Corte sancendo l'impossibilità di un rimprovero al genitore che affida al figlio il veicolo se questi non faceva presagire la commissione dell'illecito da precedenti casi simili di cui si era reso protagonista.

(Cass. Pen. n. 11791/2010)

### Violazione del Cds

Il Supremo Collegio in tema di danni subiti dal trasportato su ciclomotore non idoneo all'uso, in seguito ad abbagliamento del conducente e conseguente caduta, ha sancito che la sola violazione di norme di circolazione non risulta sufficiente a un addebito di responsabilità del sinistro stradale. Ciò che rileva a fianco del mancato rispetto di tali disposizioni è la sussistenza di un reale nesso di causa tra l'evento dannoso e la condotta di guida sanzionata in base alle norme che regolano la circolazione.

(Cass. Civ. n. 8366/2010)

### Il punto sulle sanzioni in Edilizia

I giudici della Suprema Corte fanno il punto della situazione in tema di attività edilizie, affermando la natura di nuova costruzione, con tutte le conseguenze amministrative e penali, della ricostruzione previa demolizione di un rudere immobiliare.

(Cass. Pen. n. 13492/2010)

### Sinistro stradale doloso

La Cassazione è intervenuta sul caso di investimento volontario di un pedone da parte di un automobilista quale esito di un litigio, sancendo la non opponibilità al danneggiato, da parte dell'assicurazione di Responsabilità civile, dell'esclusione della risarcibilità di danni derivanti dal sinistro integrante gli estremi del reato doloso.

(Cass. Pen. n. 44165/2009)

### Randagismo e responsabilità del comune

In tema di danni causati dal fenomeno di aggressioni da parte di animali randagi, la Suprema Corte ha sancito la responsabilità del comune, per omessa adozione di soluzioni atte a prevenire tali fenomeni in presenza di un nesso di causalità diretto con l'evento dannoso.

(Cass. Civ. n. 10190/2010)



## Le nuove norme in tema di videosorveglianza

di Marco Avanzi

Reca la data dell'8 aprile 2010 il provvedimento del Garante della Privacy in materia di videosorveglianza, emanato a seguito delle sempre nuove esigenze di tutela della riservatezza emerse dall'utilizzo di videotecnologie per la tutela della proprietà privata e della sicurezza pubblica. In forza di queste norme, molte imprese saranno chiamate all'adeguamento ai nuovi principi posti dall'Authority, dei loro sistemi di sorveglianza in particolare per gli impatti sulle garanzie previste per i lavoratori nel controllo del loro operato. Ecco in breve i punti cardine del provvedimento.

**Proporzionalità:** è ammessa la videosorveglianza solo per finalità che sarebbero inattuabili con altri metodi.

**Liceità:** per l'utilizzo privato dovrà esservi un reale interesse da tutelare o, per i soggetti pubblici, l'adempimento di scopi istituzionali.

**Protezione dei dati:** gli elementi raccolti tramite videosorveglianza dovranno essere custoditi con modalità tali da prevenire qualsiasi impossessamento da parte di terzi o utilizzo per finalità che non siano previste dalla legge.

**Informativa:** ogni cittadino che si trovi in spazi sottoposti a procedure di videosorveglianza dovrà essere informato tramite cartelli illustrativi.

**Conservazione:** i dati acquisiti potranno essere conservati per un massimo di 24 ore o fino ad una settimana per esigenze d'indagine o pubblica sicurezza.

Per un approfondimento ulteriore la versione completa dell'articolo è disponibile su: [www.arag.it/it/news/magazine.php](http://www.arag.it/it/news/magazine.php)



## ARAG PRESENTA LA NUOVA POLIZZA XL

# XL, la nuova polizza per l'impresa

di Giovanni Nenz

Per tutte le imprese, i professionisti, gli artigiani, i commercianti, ARAG ha studiato la nuova polizza XL con la quale la possibilità di personalizzazione è veramente extra large. Infatti, la polizza contempla una serie di varianti specifiche, per soddisfare le esigenze di tutela legale più diffuse nei diversi settori di attività delle imprese.

XL è quindi costituita da una componente assicurativa molto completa, ma non solo: con questo prodotto per la prima volta, e per primi sul mercato, offriamo ai Clienti un "pacchetto servizi" extra-polizza veramente innovativo, tale da costituire un valore aggiunto notevole, in termini di soluzioni concrete per poter svolgere al meglio la propria attività imprenditoriale.

La polizza XL ripropone tutte le garanzie che erano comprese nell'ultima edizione di Attività Protetta, con alcune importanti novità:

## 6 settori di attività

Considerando che tutte le imprese, oltre ad avere esigenze specifiche, presentano diverse esposizioni al rischio, in base al settore di attività cui appartengono, si è differenziato il prodotto in 6 proposte da selezionare in fase di assunzione per il calcolo del premio annuo.



COMMERCIO



ARTIGIANATO  
E INDUSTRIA



SERVIZI



EDILIZIA



LIBERA  
PROFESSIONE



ALBERGHI E VILLAGGI  
TURISTICI

SETTORE ATTIVITÀ	ELEMENTI DI RISCHIO VARIABILI PER LA DETERMINAZIONE DEL PREMIO
1. Commercio	Numero addetti
2. Artigianato e Industria	Numero addetti
3. Servizi	Numero addetti
4. Edilizia	Fatturato
5. Libera Professione	Compensi
6. Alberghi e Villaggi turistici	Numero posti letto

## 2 linee di prodotto

La polizza potrà essere proposta in due varianti: **XL Impresa** e **XL Impresa Platino**:

GARANZIE	XL IMPRESA	XL IMPRESA PLATINO
<b>Difesa penale per delitti colposi/contravvenzioni</b>	●	●
<b>Difesa penale per delitti dolosi</b> con anticipo delle spese legali <b>fino a € 5.000,00</b> in attesa della definizione del giudizio.	●	●
<b>Pacchetto Sicurezza:</b> D.Lgs. 81/2008 e D.Lgs. 106/2009 "Tutela della Salute e della Sicurezza nei luoghi di Lavoro"; D.Lgs. 193/07 "Sicurezza Alimentare"; D.Lgs. 152/06 "Codice dell'Ambiente"; D.Lgs. 196/03 "Tutela della Privacy"; D.Lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica";	●	●
<b>Richiesta di risarcimento danni</b>		●
<b>Controversie di lavoro con i dipendenti.</b>		●
<b>Controversie relative alla proprietà e/o locazione</b> degli immobili dove il Contraente esercita l'attività o professione.		●
<b>Controversie per inadempimenti contrattuali</b> con i fornitori.		●
<b>Controversie contrattuali relative a contratti di appalto/subappalto.</b>		●
<b>Servizio di consulenza telefonica ARAGTEL, al numero verde 800.508.008.</b>		●
<b>Chiamata in causa della Compagnia di responsabilità civile.</b>		●
<b>Difesa in procedimenti disciplinari avanti</b> l'ordine/collegio professionale.		●
<b>Garanzie aggiuntive acquistabili con sovrappremio</b>		
<b>A - Vertenze contrattuali con i clienti</b>		○
<b>B. Spese di resistenza</b>		○
<b>C. Retroattività</b>	○	○
<b>D. Opposizione avverso sanzioni amministrative</b>		○
<b>E. Riforma fiscale e tributaria - D.Lgs. 472/97</b>		○
<b>F. Vertenze con agenti e rappresentanti</b>		○
<b>G. Amministratori</b>		○

● GARANZIE PREVISTE; ○ GARANZIE OPZIONALI.



## Il pacchetto servizi

ARAG propone un prodotto per le imprese innovativo e completo, non solo dal punto di vista assicurativo. Una soluzione innanzitutto di Tutela legale che, per primi sul mercato, abbiamo arricchito con servizi esclusivi forniti da aziende specializzate di altissimo profilo:

- Gestione crediti, fornita da Unicredit Credit Management Bank
- Informazioni commerciali, fornite da MF HONYVEM
- Assistenza alla auto-valutazione per l'adozione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex. D.lgs. 231/2001 fornita dallo studio legale HALL&DONATO
- Consulenza in materia contrattuale, fornita da studi legali specializzati in materie di interesse per le aziende.

Questi servizi "extra-polizza" sono riservati ai soli acquirenti della linea di prodotto XL Impresa Platino e rappresentano un argomento di vendita in più da far valere. ARAG li ha selezionati esplorando l'offerta del mercato e ha ottenuto delle condizioni vantaggiose per i suoi clienti.

Anche la modalità di accesso ai servizi è innovativa, facile e immediata. Ai sottoscrittori di XL Impresa Platino viene fornita una chiave USB; basta inserirla in un computer collegato ad internet per essere automaticamente collegati alla sezione del sito ARAG in cui si trovano i link alle pagine di accesso ai servizi. In questo modo, quando il cliente avrà la necessità di attivare i servizi, il provider gli fornirà gli strumenti e le soluzioni alle condizioni previste, instaurando un rapporto diretto e indipendente da ARAG.

*Per tutti i dettagli sui servizi previsti e relative condizioni contrattuali potete consultare il sito ARAG all'indirizzo: [www.arag.it/Tutela-Legale-Giudiziaria/Azienda.html](http://www.arag.it/Tutela-Legale-Giudiziaria/Azienda.html)*

## Il materiale di comunicazione

Per il lancio e per semplificare la vendita del prodotto XL, si è predisposto un set di strumenti di comunicazione specifici:

- Un vademecum per l'intermediario, analogo a quelli già forniti in passato per altri prodotti
- Un pieghevole di prodotto
- Un contenitore studiato per raccogliere in un'unica confezione tutta la documentazione di polizza, un vademecum per il cliente esplicitivo della parte servizi e la chiavetta necessaria per l'accesso.



## Mediazione: primo esempio di una nuova giustizia?

di Pierachille Zinelli

“Il fenomeno non riguarda una giustizia minore, ma una giustizia nuova, diversa, senza giudici, partecipativa”: così Augusta Iannini, Capo del servizio legislativo del Gabinetto del ministro della Giustizia, alla vigilia dell’approvazione da parte del Consiglio dei ministri del testo sulla mediazione.

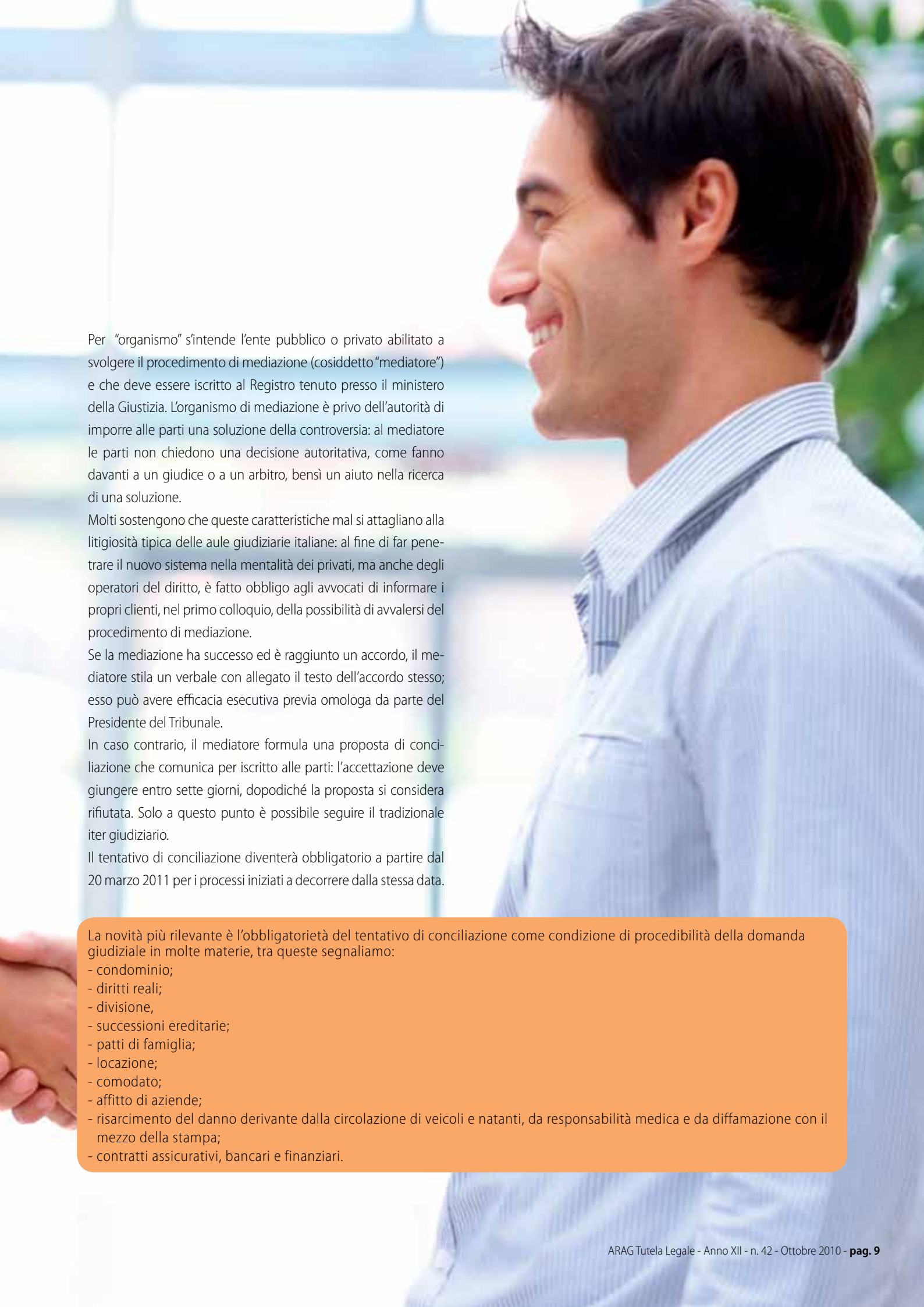
A questo proposito è utile avere le idee chiare sulle caratteristiche di quest’istituto, che a seguito dell’emanazione del decreto legislativo (n. 28 del 4 marzo 2010) in materia di “mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali”, diventerà un passaggio obbligato per la trattazione di molte controversie.

Il legislatore infatti l’ha resa condizione obbligatoria di procedibilità in molte materie (vedi riquadro): sarà pertanto necessario esperire il tentativo di conciliazione prima di poter intentare causa.

Ma cos’è la mediazione? Alcune definizioni possono aiutare a capire i termini della questione.

Per “mediazione” s’intende l’attività svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa. Ciò tramite un insieme di tecniche facilitative finalizzate alla conciliazione degli interessi inizialmente contrapposti.

La “conciliazione” è invece la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione (quest’ultima è il percorso, la conciliazione è l’arrivo).



Per “organismo” s’intende l’ente pubblico o privato abilitato a svolgere il procedimento di mediazione (cosiddetto “mediatore”) e che deve essere iscritto al Registro tenuto presso il ministero della Giustizia. L’organismo di mediazione è privo dell’autorità di imporre alle parti una soluzione della controversia: al mediatore le parti non chiedono una decisione autoritativa, come fanno davanti a un giudice o a un arbitro, bensì un aiuto nella ricerca di una soluzione.

Molti sostengono che queste caratteristiche mal si attagliano alla litigiosità tipica delle aule giudiziarie italiane: al fine di far penetrare il nuovo sistema nella mentalità dei privati, ma anche degli operatori del diritto, è fatto obbligo agli avvocati di informare i propri clienti, nel primo colloquio, della possibilità di avvalersi del procedimento di mediazione.

Se la mediazione ha successo ed è raggiunto un accordo, il mediatore stila un verbale con allegato il testo dell’accordo stesso; esso può avere efficacia esecutiva previa omologa da parte del Presidente del Tribunale.

In caso contrario, il mediatore formula una proposta di conciliazione che comunica per iscritto alle parti: l’accettazione deve giungere entro sette giorni, dopodiché la proposta si considera rifiutata. Solo a questo punto è possibile seguire il tradizionale iter giudiziario.

Il tentativo di conciliazione diventerà obbligatorio a partire dal 20 marzo 2011 per i processi iniziati a decorrere dalla stessa data.

La novità più rilevante è l’obbligatorietà del tentativo di conciliazione come condizione di procedibilità della domanda giudiziale in molte materie, tra queste segnaliamo:

- condominio;
- diritti reali;
- divisione,
- successioni ereditarie;
- patti di famiglia;
- locazione;
- comodato;
- affitto di aziende;
- risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa;
- contratti assicurativi, bancari e finanziari.

## Cortesìa, professionalità e il cliente al centro dell'attenzione: così lavorano gli avvocati del Network ARAG

di Pierachille Zinelli

L'atmosfera è calda e accogliente, l'arredamento ricco di particolari curati, l'impatto complessivo è quello di un'eleganza studiata, per nulla formale. Il personale e gli avvocati di studio sono tra i più cortesi che abbia incontrato nelle mie lunghe frequentazioni di studi legali.



FRANCESCA MARIA PASSINI

Qualche domanda a Francesca Maria Passini, avvocato a Roma, conosciuta per caso, quando il caso è davvero galantuomo.

### **Avvocato, come e quando ha conosciuto ARAG?**

Il mio primo contatto con ARAG avvenne alcuni anni fa, in occasione di una pratica che curavo per conto di un cliente, assicurato con la compagnia. Fino ad allora non avevo avuto modo e occasione di conoscere il mondo della Tutela legale e quindi ero professionalmente curiosa di sapere come funzionasse e quali vantaggi presentasse per il privato. La risposta la ottenni automaticamente, con la definizione del sinistro. Infatti, ebbi modo di constatare che la Tutela legale consente all'assicurato di potersi rivolgere al legale con estrema serenità e fiducia.



### **Che cosa ha significato per il suo studio entrare a far parte del Network di legali?**

Diventare fiduciario di ARAG è, per un avvocato, motivo di prestigio. Ciò richiede comunque professionalità, correttezza ma anche una enorme disponibilità di ascolto.

I sinistri riguardano una diversità di situazioni, che impongono una conoscenza specifica della materia e la consapevolezza che il cliente, forte di una polizza di Tutela legale, pretende una assistenza legale adeguata. Ciò necessita anche di un costante rapporto tra il legale e ARAG, per poter, di volta in volta, stabilire la migliore strategia. In tale prospettiva ritengo che sia assolutamente da preferire un legale che collabora da tempo con ARAG, il quale, oltre a conoscere i meccanismi che disciplinano il Ramo, può, attraverso l'uso del portale internet, interagire con maggiore snellezza con la compagnia e così coordinare meglio l'azione a beneficio dell'assicurato.

### **Il portale: complicazione o agevolazione nel rapporto con la Divisione tecnica sinistri?**

Nell'ambito assicurativo, le compagnie con le quali collaboro utilizzano comunemente un portale per la gestione dei sinistri.

Il portale dell'ARAG viene usato quotidianamente dal mio studio, questo ci ha permesso di constatare i grandi vantaggi che un uso costante apporta alla gestione del sinistro. Inizialmente l'approccio può sembrare ostico, ma, una volta presa dimestichezza con il programma, il lavoro viene svolto più agevolmente.

### **Che cosa la soddisfa maggiormente nel rapporto con ARAG e qual è la sua aspettativa maggiore?**

Gli aspetti che, da sempre, mi hanno colpita in modo positivo e che ritrovo costantemente, sono la precisione, la competenza e la celerità con cui ARAG gestisce il sinistro, in un rapporto di fattiva collaborazione con il mio studio. L'aspettativa è quella, ovviamente, che il rapporto di collaborazione possa crescere, tanto da poter utilizzare al meglio la struttura preposta a tale attività, da parte del mio studio in termini di risorse umane e tecnologiche.

### **Perché l'assicurato dovrebbe affidarsi a un avvocato del Network?**

A mio avviso, l'assicurato dovrebbe indirizzare la propria scelta verso un avvocato del Network, nella consapevolezza di poter ottenere la definizione del suo sinistro con maggiore rapidità, e forse anche con maggiore competenza, quanto meno sotto il profilo gestionale. Credo che sia importante far comprendere all'assicurato la meticolosità e la professionalità con la quale il suo sinistro verrebbe trattato. Spetterà poi al legale dimostrarci che "l'assicurato ARAG è un cliente speciale"!

**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  
Rocco Luigi Matarazzo  
Giampietro Milani  
Caterina Perbellini  
Mirko Righetti  
Silvia Sassi  
Marco Viscovi  
Pierachille Zinelli

**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](http://www.arag.it/it/news)



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

# XL, la grande polizza per l'impresa. Protezione extra large, vantaggi extra large.



**TUTELA LEGALE**  
Più forza alle vostre ragioni



## Con XL IMPRESA PLATINO servizi extra, chiave in mano.

Assicura ai tuoi clienti la protezione extra large di XL, la nuova polizza per l'impresa studiata da ARAG per aumentare i vantaggi e ridurre i problemi. XL offre una Tutela Legale ancora più completa, aggiornata, efficace. E in più, con XL IMPRESA PLATINO, ARAG si presenta per prima sul mercato con un innovativo servizio. Con l'esclusiva chiavetta USB, puoi offrire ai tuoi clienti servizi extra-polizza, forniti da provider specializzati a condizioni vantaggiose: gestione crediti, informazioni commerciali, assistenza all'autovalutazione per l'adozione del modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, consulenza legale in materia contrattuale.

ARAG: prima nel mercato, prima nell'innovazione e prima nella ricerca costante di soddisfazione delle esigenze di clienti e intermediari.