



Tutela legale **CRESCITA A PICCOLE DOSI**

UN MERCATO ANCORA LIMITATO,
MA DALLE GRANDI POTENZIALITÀ. IN ITALIA,
IL RAMO CRESCE IN MODO COSTANTE,
MA PER DECOLLARE NECESSITA DI FORMAZIONE
E COMUNICAZIONE, ANCHE DA PARTE
DELLE ISTITUZIONI. NE PARLIAMO
CON LE PRINCIPALI COMPAGNIE SPECIALIZZATE
NEL COMPARTO

di LAURA SERVIDIO

Una raccolta premi di 338 milioni di euro, in aumento del 5,5% nel 2013. Questi i volumi del ramo tutela legale in Italia. “Un comparto – spiega **Luigi Matarazzo**, direttore commerciale e marketing di **Arag** – di dimensioni ancora esigue, in valore assoluto soprattutto se confrontato con mercati del nord Europa, quali quello tedesco (circa tre miliardi di raccolta premi) e quello olandese (quasi un miliardo di raccolta)”.

In quei Paesi, come in Austria, la spesa *pro capite* per la tutela legale si attesta, in media, sui 45-50 euro, mentre in Italia è di soli cinque euro.

Lo sviluppo, seppur modesto, è però costante. “Alla chiusura dell’esercizio corrente – conferma **Giovanni Grava**, amministratore delegato di **Tutela legale** – ci si attende una raccolta complessiva di quasi 350 milioni di euro: cinque anni fa erano meno di 300 milioni. Ciò significa che si possono stimare in 600/700 mila i nuovi contratti acquisiti dal mercato nell’ultimo quinquennio”.

Aumenta dunque la domanda, ma anche i rischi. “Esiste – conferma Grava – un rischio legale sempre più elevato in capo a tutti i soggetti, amplificato anche dalla contingenza macroeconomica. È del tutto sbagliato ed irrealistico pensare che questo pericolo possa riguardare solo particolari categorie di soggetti, maggiormente esposti”.

IL RUOLO SOCIALE

L’elemento che costituisce il fiore all’occhio del comparto è la funzione di servizio, “che – sottolinea **Adelaide Gilardi**, amministratore delegato di **Uca Assicurazione** – eleva il ramo da quella funzione meramente indennitaria, tipica delle assicurazioni. Questo, unitamente a un *know how* di qualità, rende l’operato delle compagnie specializzate di particolare rilevanza per i consumatori, che lo apprezzano e utilizzano sempre più consapevolmente”.

In molti, parlano anche di ruolo sociale della tutela le-



Luigi Matarazzo
direttore commerciale e marketing di Arag

gale, quale opportunità dello sviluppo di questo ramo: “Questo strumento – conferma Matarazzo – può costituire un valido mezzo di parificazione delle opportunità di difesa tra soggetti che hanno potenzialità economiche diseguali e può garantire la tutela degli interessi della parte più debole. Indubbi i benefici che i singoli possono trarre dalla tutela legale, in termini di facilità di accesso alle vie di giustizia, così come quelli che ne può trarre il sistema giustizia e le compagnie assicurative, evidentemente interessate alla riduzione del contenzioso, dei tempi e dei costi di soluzione delle vertenze”.

ASPETTANDO LA RIFORMA

All’ordine del giorno, l’imminente riforma della giustizia. “Bisogna attendere la conversione in legge del decreto sulla negoziazione assistita – conferma il direttore commerciale di Arag – di certo avremo un maggiore ricorso alla giustizia negoziata, ma allo stesso tempo un minore ricorso alla via giudiziale, quindi probabilmente i
(continua a pag. 53)

RACCOLTA PREMI

ITALIA
338 MILIONI €



spesa pro capite
5 euro

GERMANIA
3 MILIARDI €



spesa pro capite
45/50 euro

OLANDA
1 MILIARDO €



DAS, IL VALORE DELL'ASSISTENZA

In un contesto instabile come quello attuale, le occasioni di conflitto sono sempre più numerose: gli inadempimenti contrattuali, le contestazioni, i crediti che rimangono insoluti sono all'ordine del giorno e la definizione delle controversie sempre più complicata e lenta. "Il problema della *giustizia lumaca* - conferma **Roberto Grasso**, direttore generale **Das** - ha assunto un peso rilevante per la società: la durata media dei processi civili supera abbondantemente i tre anni, un costo elevatissimo per imprese e cittadini. La tutela legale, quindi, rappresenta una valida alternativa alla giustizia tradizionale: con una professionale e qualificata attività stragiudiziale si riesce, in molti casi, a evitare al cliente l'iter della giustizia tradizionale ed è proprio qui, nella funzione di



Roberto Grasso
direttore generale Das

servizio, che sta il vero valore delle coperture, non nell'aspetto meramente indennitario".

Il carattere distintivo di Das è proprio questo: affiancare il cliente con un'assistenza qualificata e definire positivamente i casi denunciati nel minor tempo possibile. "Sono i professionisti della compagnia - spiega Grasso - ad analizzare attentamente la controversia e a proporre all'assicurato il servizio più indicato: la consulenza legale telefonica, l'assistenza legale diretta da parte degli esperti Das per la fase stragiudiziale, l'affidamento al network di avvocati selezionati distribuiti su tutto il territorio nazionale. E il valore per il cliente è immediatamente percepibile: tempi rapidi di risposta e di definizione, aggiornamento costante da parte della compagnia sull'andamento della vertenza, approccio conciliativo con la controparte.

In particolare - sottolinea il direttore generale - l'assistenza legale diretta rappresenta una grande opportunità per l'intermediario, in quanto consente lo snellimento dei processi di gestione dei sinistri e l'alta fidelizzazione degli assicurati".

Nel ramo tutela legale assumono grande importanza altri due elementi, su cui fonda la sua strategia: innovazione tecnologica e soluzioni assicurative. "Dal progetto *e-signDAS* - che permette agli intermediari di emettere le polizze in mobilità e in completa sicurezza, grazie all'utilizzo della firma elettronica, eliminando totalmente i tempi e i costi legati all'utilizzo della carta - al prodotto *Difesa in linea* - che con poche decine di euro offre consulenze legali telefoniche illimitate - a *Difesa web*, che garantisce una completa tutela per il crescente rischio di furto d'identità, includendo un esclusivo servizio di monitoraggio dei dati sul web e l'assistenza legale necessaria in caso di violazione degli stessi".



(continua da pag. 51)

due effetti tenderanno ad annullarsi. In Arag, oltre ad accollarci i costi peritali, stragiudiziali e giudiziali, il nostro servizio segue il cliente in tutte le fasi, un valore aggiunto non quantificabile in termini economici”.

La convenzione di negoziazione assistita da un avvocato è un accordo mediante il quale le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia tramite l’assistenza di avvocati iscritti all’albo. “Le nostre polizze – ribadisce Gilardi – già prevedono la copertura di queste spese legali, ma v’è di più: applicando rigorosamente e da sempre il principio comunitario, in base al quale la libera scelta del legale deve essere garantita all’assicurato sin dalla fase stragiudiziale, le polizze Uca non riservano a sé, nè a propri legali fiduciari, nè la trattativa stragiudiziale nè gli eventuali accordi di negoziazione assistita, nel perseguimento di un solo e unico interesse, quello dell’assicurato”.

Pur tuttavia, ribadiscono in Arag, “non solo non esiste nessuna norma, comunitaria o nazionale, che sancisca l’obbligo della libera scelta del legale nella fase stragiudiziale, ma l’aver da parte della compagnia un panel di avvocati qualificati e specializzati per singola materia, su tutto il territorio nazionale, da consigliare al cliente in base al tipo di vertenza, costituisce un vero e proprio valore aggiunto alle garanzie di polizza. Nella fase giudiziale è notorio che le norme sanciscono comunque la libera scelta del legale ed è notorio che tutte le polizze rispondono a questa indicazione di legge”.

SERVE MAGGIORE ATTENZIONE

Le prospettive di sviluppo del ramo sono, dunque, considerevoli, non solo perchè le famiglie e le imprese italiane sono sottoassicurate, ma anche perchè i tempi della giustizia italiana sono talmente lunghi e i costi così imprevedibili che il ricorso a una copertura assicurativa diventa una strada quasi obbligatoria. “Non mancano, però, i limiti – avverte Matarazzo – ovvero la crisi economica e i costi delle polizze Rc auto, che lasciano poco spazio alla diffusione delle garanzie accessorie, ma soprattutto una bassa cultura del rischio che caratterizza ancora il nostro Paese”. Quello che manca è l’attenzione sia del comparto assicurativo sia delle istituzioni. “Le grandi compagnie – conferma il responsabile Arag – investono poco su un ramo così piccolo, quindi, il comparto resta limitato. E anche le istituzioni fanno la loro parte: se si cerca di spingere sulle catastrofali e sulla previdenza, non si fanno campagne di sensibilizzazione sulla tutela legale”.

FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Le leve su cui puntare, dunque, sono la formazione della rete e la comunicazione verso il consumatore. “L’attività di promozione – spiega Gilardi – da poco sviluppata

anche nel *mass market*, la soddisfazione degli assicurati (che statisticamente si attesta intorno al 99,7%), ma soprattutto la continua attività formativa della rete commerciale di vendita, con particolare riferimento agli agenti, veri e propri qualificati professionisti del settore, si concretizza nella maggiore fiducia e convinzione da parte degli stessi della validità e bontà delle coperture e del servizio, in tema di assunzione rischi e liquidazione sinistri, costituendo un ottimo volano per le nostre prospettive di sviluppo”.

Dello stesso avviso Arag. “Come compagnia specializzata – sottolinea Matarazzo – abbiamo riscontrato una forte correlazione tra lo sviluppo del ramo e le attività formative messe in atto (in Arag eroghiamo migliaia di ore di formazione all’anno); trattandosi di un ramo tecnico e complesso, senza un’adeguata preparazione, gli intermediari evitano di proporlo e la curva delle vendite inizia subito a scendere; in quanto alla comunicazione, facciamo del nostro meglio, ma si sa che le grandi campagne sono estremamente costose”.

INNOVAZIONE E FLESSIBILITÀ

Per far crescere il mercato, però – avverte il direttore commerciale di Arag – non basta avere buoni prodotti e buoni livelli di servizio, occorre anche muoversi sul versante dell’innovazione, con prodotti più semplici e immediatamente comprensibili dal cliente finale”.

A puntare sull’innovazione anche Tutela Legale. “Intesa – spiega Grava – principalmente come personalizzazione delle offerte assicurative secondo le effettive esigenze dei differenti interlocutori, attraverso un settore underwriting particolarmente flessibile. Tale flessibilità si concretizza anche nella velocità di adeguamento dei prodotti alle novità legislative e giurisprudenziali”.

LA REMUNERAZIONE PER L’INTERMEDIARIO

Anche nella tutela legale, a rivestire un ruolo centrale, è la rete, per la quale il sistema delle retribuzioni rappresenta una leva economica molto forte.

“Per **Arag**, la remunerazione per agenti e broker – spiega Luigi Matarazzo, direttore commerciale e marketing della compagnia – consiste in provvigioni variabili in base al prodotto venduto. Poi, per gli agenti ci sono le incentivazioni che vanno sui volumi di vendita e sulla redditività. Si tratta di aliquote significative che, unite a un’attività di vendita sistematica, rappresentano un’opportunità economica interessante per tutti gli intermediari. Senza dire che, in caso di sinistro, l’agente deve limitarsi ad aprire la pratica appaltando l’intero iter alla compagnia, specializzata nel gestire quel tipo di controversia, ed eventualmente all’avvocato di fiducia del cliente stesso”.

Uca punta invece su una personalizzazione del trattamento economico “che – spiega l’ad Adelaide Gialardi – viene condivisa nel corso di una trattativa *face-to-face*, che tiene conto di obiettivi, selezione di rischio, rapporto tecnico e variabili customizzate, nel rispetto dei ruoli e soprattutto delle caratteristiche imprescindibili di professionalità delle figure che ci rappresentano, veri imprenditori di se stessi, con la stima che solo la vera personalizzazione del rapporto, che da sempre caratterizza l’asset della compagnia, può garantire”.



Giovanni Grava
amministratore delegato di Tutela legale

LA COMPAGNIA, MEGLIO SE INDIPENDENTE

“In sede di acquisto – consiglia Gilardi – suggeriamo di valutare le caratteristiche della compagnia, se specializzata, e soprattutto verificare la sua reale indipendenza. Solo in questo modo si potranno evitare spiacevoli situazioni di conflitto di interesse. Un consiglio in più: verificare se il contratto contiene le *clausole di valutazione nel merito*, che vanificano qualsiasi copertura offerta, consentendo alla compagnia di subordinare all’esito del sinistro il suo intervento o addirittura, talvolta, di subordinare la libera scelta del legale all’opportunità o possibilità di successo del sinistro, introducendo così parametri soggettivi di valutazione da parte del liquidatore (che non può, nè deve sostituirsi al giudice)”.

L’attenzione all’indipendenza della compagnia è richiamata anche da Tutela legale. “Più la compagnia – conferma Grava – può assicurare condizioni di autonomia e indipendenza (anche operativa) dall’attività di altre compagnie, più la copertura assicurativa si può considerare di qualità.

Bisogna poi verificare la trasparenza delle condizioni, elemento che è importante per evitare aspettative che poi, al momento dell’apertura dell’eventuale sinistro, vengano disattese: è essenziale che siano chiaramente indicate in polizza le fattispecie comprese e quelle escluse. Il consumatore dovrebbe diffidare di testi contrattuali che utilizzano formulazioni apparentemente più semplici, ma che poi si prestano ad interpretazioni non univoche al momento di prestare la garanzia”.

OFFERTA AMPIA E MODULARE

L’offerta è molto ampia, e la modularità dei prodotti è tale che ogni cliente può configurare la polizza secondo le sue necessità assicurative. “A ciascuno il suo, con una *personalizzazione di qualità*: questo è il motto di Uca – spiega Gilardi – che, per soddisfare le più diverse esigenze di tutela legale (coperture totali, in alternativa alla settorializzazione degli ambiti di intervento, *budget profiling*, ecc.), senza mai venir meno agli standard di qualità delle garanzie, ha messo in campo ben tre diversi progetti con un unico obiettivo: tutelare l’assicurato grazie alla professionalità dell’intermediario. E così, ai prodotti tradizionali di copertura *all risk*, abbiamo affiancato prodotti specialistici per determinati settori e ambiti: *Uca Tutela Arbitrato*, per far valere i propri diritti negli eventuali contenziosi con le compagnie; *Prima Tutela Azienda*, per garantire i soggetti responsabili dell’azienda; *TutelAffitto* e *Tutela Donna*. E anche coperture *low cost*, dove oltre 10 anni fa, siamo stati i primi sul mer-



POLIZZE, I PUNTI SU CUI LAVORARE SECONDO UN'INDAGINE DI ALTROCONSUMO

- Rendere chiare eventuali esclusioni, ad esempio quelle relative alla compravendita di immobili o in materia fiscale.
- Ampliare l'estensione territoriale della polizza: risultano poche le polizze che prevedono una copertura estesa a livello europeo.
- Poco coperte risultano le spese legate al diritto di famiglia (separazioni, divorzi, successioni e donazioni); nel caso di separazioni e divorzi resta il problema della carenza, solitamente di due anni.
- Abbassare o eliminare il limite di copertura per le controversie contrattuali.

cato, caratterizzate da qualità e massimali contenuti, ma sempre congrui. In sintesi, un'ampia gamma di coperture illustrate dai nostri intermediari che vestono quasi sartorialmente i clienti, con prodotti standardizzati”.

I PRODOTTI PER LE FAMIGLIE

Le coperture presenti sul mercato destinate alle famiglie sono molto appetibili: è possibile stipulare una buona copertura di tutela legale nell'ambito della vita privata con un premio annuo compreso tra 100 e 250 euro. “Il rapporto prezzo-prestazione – sottolinea Grava – è quindi molto favorevole, se si considera la grande varietà di casistiche incluse in garanzia: si spazia dal contrattuale, al contenzioso del lavoro, alla protezione della casa, con le connesse problematiche di vicinato, di rapporti con la proprietà, il condominio: un quinto delle cause oggi pendenti in sede civile (circa cinque milioni in tutto) riguarda il contenzioso nei confronti dell'**Inps**, situazione normalmente compresa in copertura; altro tema di grande attualità riguarda le controversie nei confronti delle banche per anatocismo e applicazione di interessi non coerenti con le norme di legge in vigore”.

Innovativa sulla famiglia anche Arag. “Con una polizza chiamata *Arag Multioption* – spiega Matarazzo – che contiene coperture e garanzie molto estese per il capofamiglia e gli altri componenti: dalle liti condominiali alle tutela dei diritti sanitari in caso di danno medico; dai furti, rapine e aggressioni alla tutela del patrimonio immobiliare e ancora, dal danno derivante dalla pratica di uno sport a quello inerente i viaggi e le vacanze fino alla tutela anche quando si naviga in rete e si acquistano prodotti on line (anche estesa ai figli). Si tratta di una polizza molto innovativa che tutela tutte le esigenze familiari, acquistabili in modo singolo o abbinato a costi contenuti”.