



CAMERA
ARBITRALE
MILANO

Risoluzione delle
controversie

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA MILANO

*Dal 1786 l'istituzione
al servizio del sistema
produttivo di Milano.*

Via Meravigli, 9/b
20123 Milano
Tel +39 02.8515.4536 - 4444
Fax +39 02.8515.4384
C.F. 97425550155
P.IVA 05121020969
www.camera-arbitrale.com

Mediazione e Arbitrato nelle Assicurazioni

La proposta AIDA-CAM per le imprese

La mediazione *Mario Dotti*

13 giugno 2014

Cos'è la mediazione

Il D.lgs.28/2010 prevede l'esperimento obbligatorio di un tentativo di mediazione (gratuito, per il primo incontro) nelle controversie relative a contratti assicurativi.

Cos'è la mediazione

non è

un giudizio ordinario

un arbitrato

Cos'è la mediazione

Confronto fra parti in disputa

facilitato da un **terzo** imparziale

che **aiuta** le parti

a **comprendere** le rispettive esigenze e priorità

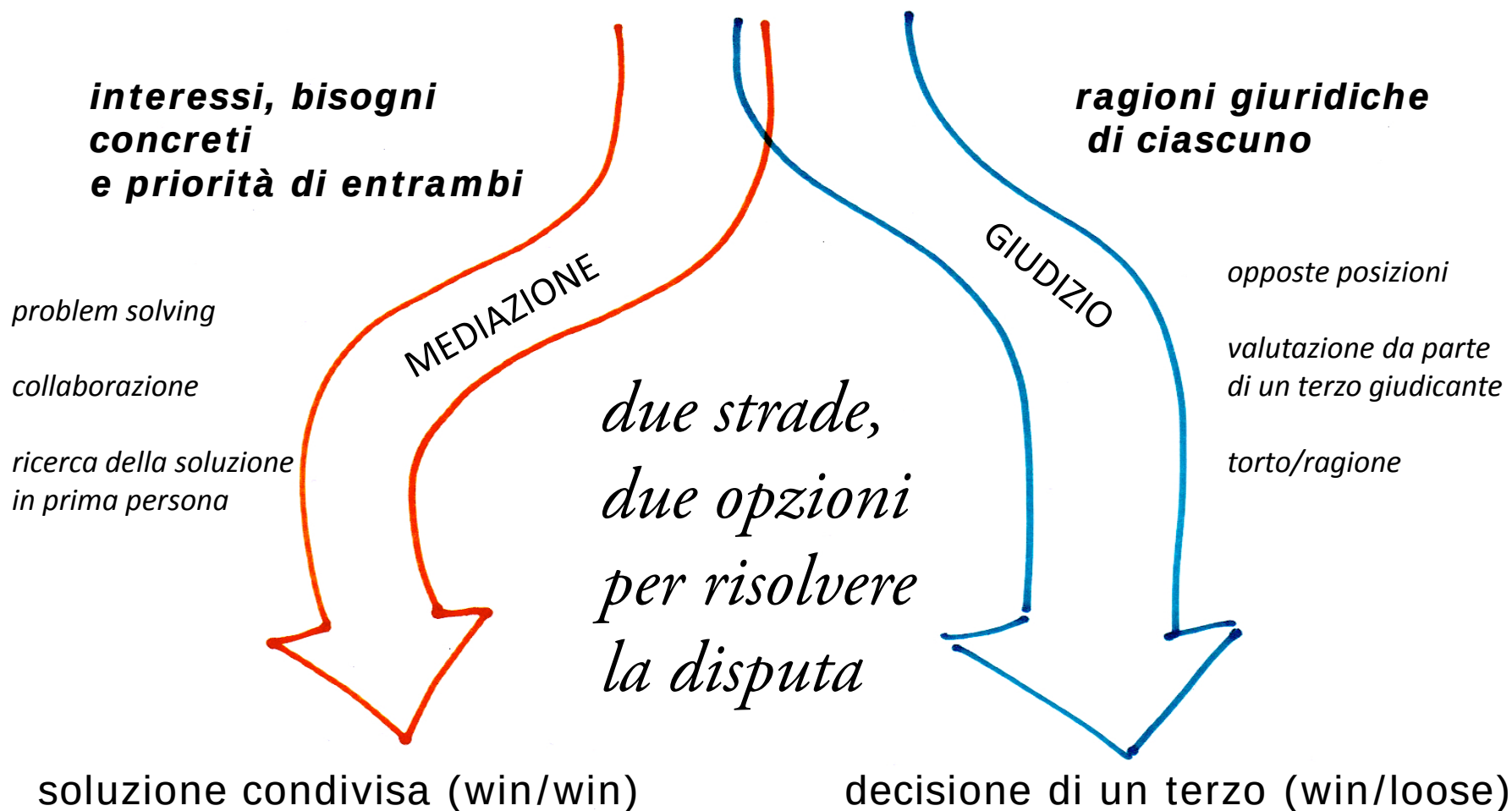
a **lavorare insieme** sul problema

a trovare possibili **soluzioni** per il futuro

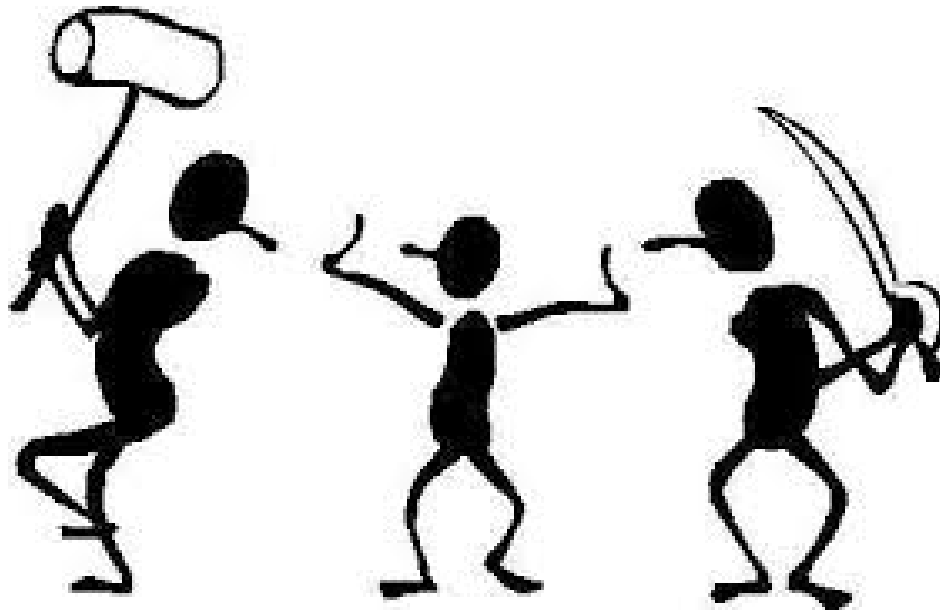
soddisfacenti per entrambi

Cos'è la mediazione

CONTROVERSIA



Perché è importante il terzo



dal contrasto
alle **opportunità**

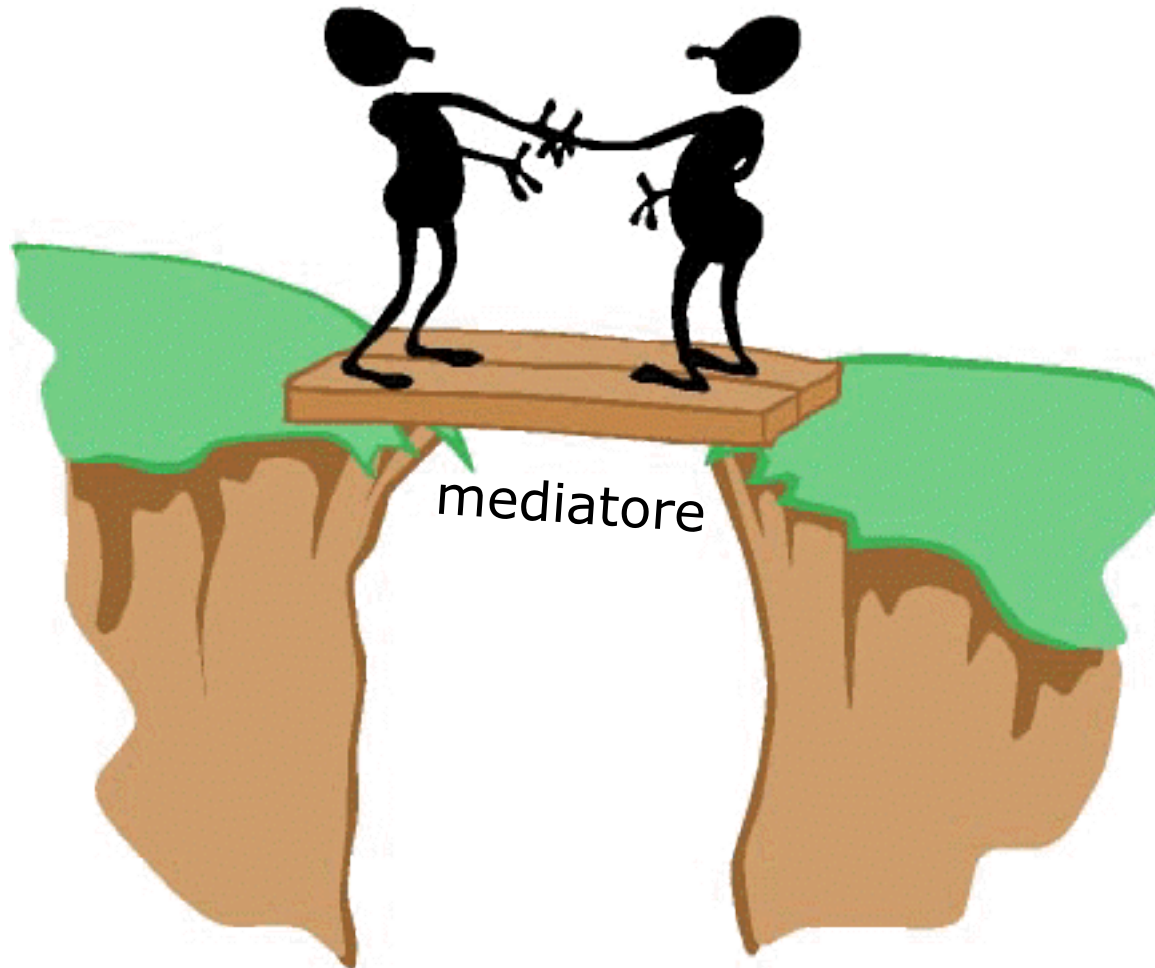
competenze professionali specifiche

contesto neutrale

sguardo dall'esterno

metodologia efficace

Perché è importante il terzo



Parole chiave della mediazione

tempi certi, rapidi
e flessibili

costi prestabiliti

controllo

gestione diretta del
processo

Parole chiave della mediazione

costi gestione
contenzioso

(online!)

risparmio

spese legali

oneri di mantenimento
delle riserve

benefici fiscali

Parole chiave della mediazione

~~pubblicità~~
~~negativa~~

~~rischio del~~
~~“precedente”~~

•
riservatezza

tutela
dell'immagine

soluzioni anche
disomogenee,
caso per caso

Parole chiave della mediazione

soluzioni
“sistemiche”

cross selling

flessibilità

orientarsi al
futuro

soddisfare bisogni
concreti e attuali

Parole chiave della mediazione

cosa è importante
comprensione
ascolto e
dialogo
motivi di disaccordo
trasparenza
collaborazione
attenzione
all'altro
soluzioni sentite
come "eque"
volontà di
provarci
"il tuo problema mi interessa"

Parole chiave della mediazione

"le compagnie sono tutte uguali!"

*"l'agente dice una cosa,
il liquidatore fa il contrario"*

*"sempre pronti a promettere e a incassare il premio,
ma quando devono pagare...!"*

"a loro i nostri problemi non interessano!"

*"piuttosto che discuterne insieme
si fanno fare causa!"*

*"Il mio capannone è distrutto,
devo ripartire con la mia attività
e loro si attaccano a ogni cavillo
per non risarcirmi!"*



**collaborazione
ascolto trasparenza
soluzioni**

perché la mediazione

andare in mediazione

crea

fiducia

perché la mediazione

opportunità

(molto economica!) per fidelizzare

consolidare

allargare

perché la mediazione

*e se la mediazione non porta
soluzioni soddisfacenti, resta sempre
l'opzione del giudizio*

più vantaggi
che svantaggi

(perché non provare ?)

Perché scegliere la clausola di mediazione CAM

- poter decidere il **luogo** e l'**organismo**
- poter stabilire **quando** utilizzare la mediazione
- poter garantire copertura territoriale (possibile mediazione online)
- poter controllare i **costi**

Contatti



Mario Dotti

mario.dotti@dotius.it

Nicola Giudice

nicola.giudice@mi.camcom.it



CAMERA
ARBITRALE
MILANO