

## PRIMO PIANO

### Ryanair, multa per le polizze

Una multa da 800mila euro, più altri 50mila per recidiva, per la compagnia aerea Ryanair. Il Consiglio di Stato ha confermato la sanzione che l'Agcm aveva convalidato nel 2014 alla compagnia low-cost per la scarsa trasparenza delle polizze facoltative. Il massimo organo della giustizia amministrativa era stato chiamato in causa da un ricorso di Ryanair contro la sentenza del Tar del Lazio che aveva giudicato motivata la sanzione dell'Antitrust. Secondo l'Autorità, la compagnia aerea avrebbe violato il Codice del consumo non fornendo, o fornendo in modo insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali sulla polizza facoltativa destinata a coprire i rischi per l'annullamento del viaggio.

Nella sentenza, depositata ieri, i giudici avrebbero rilevato "sommarietà (e dunque non sufficienza per il raggiungimento di una volontà adeguatamente informata e consapevole da parte dei clienti Ryanair) del set informativo che Ryanair avrebbe dovuto rendere disponibile". Tratti di scorrettezza, prosegue la sentenza, sarebbero poi presenti anche nella "previsione di una franchigia di importo addirittura superiore al costo dello stesso servizio assicurativo, in ordine alla quale la consapevolezza da parte dell'assicurato non era previa ma in pratica postuma rispetto al perfezionamento della polizza".

Giacomo Corvi

## RISK MANAGEMENT

### Affrontare l'incertezza ridefinendo i rischi

Le novità che arriveranno dagli adempimenti normativi impongono agli assicuratori europei un fondamentale cambio di approccio intervenendo alla base dei processi. L'ambito business e quello compliance devono imparare a lavorare in sinergia. Se ne è parlato durante il summit annuale "RiskMinds Insurance", tenutosi pochi giorni fa ad Amsterdam, con Bcg nel ruolo di main partner

In un mondo in costante incertezza, il business assicurativo è alla ricerca di strade che gli consentano di prosperare. Le evoluzioni tecnologiche e l'impatto delle nuove normative (Idd, Gdpr) stanno mettendo alla prova lo stesso business model delle compagnie. Di questi temi si è discusso in modo approfondito nel corso del summit annuale RiskMinds Insurance, appuntamento divenuto un punto di riferimento per il settore. Una tre giorni di discussioni e confronto a livello europeo che tradizionalmente si tiene ad Amsterdam, e che può contare su un panel di altissimo livello dal mondo delle compagnie, della consulenza, dell'area legale e della vigilanza. Quest'anno il main partner del summit è stato **The Boston Consulting Group**, presente con molti relatori coinvolti in diversi momenti dell'evento. A partire da **Matteo Coppola**, partner e managing director, global leader della risk insurance taskforce di Bcg, che è intervenuto in apertura della seconda giornata.

#### L'ONDATA DEI NUOVI REGOLAMENTI

Inquadrandolo gli indirizzi geopolitici, Coppola ha provato a ridefinire il concetto di rischio nell'assicurazione, spiegando quali mosse le compagnie dovrebbero mettere in pratica per gestire le criticità legate alla compliance in un ambiente in evoluzione. Bcg ha un giudizio positivo sulle nuove regolamentazioni: Idd, Gdpr e Priips nascono con l'obiettivo di condurre a comprendere come servire meglio il consumatore ed essere più trasparenti. Secondo Coppola, gli assicuratori dovranno essere in grado di integrare le nuove disposizioni, intervenendo sul processo di sviluppo dei prodotti e sul servizio al cliente. E dovranno farlo attraverso una collaborazione attiva tra l'area business e quella di risk compliance. (Continua a pag.2)



Un momento dell'intervento di Matteo Coppola



**INSURANCE REVIEW su LINKEDIN**

Seguici sulla pagina cliccando qui

(Continua da pag.1)

## INTERVENIRE SUI PROCESSI

A margine dell'evento, *Insurance Daily* ha avuto modo di approfondire questi temi parlando con Coppola e altri consulenti di Bcg presenti ad Amsterdam. "Il rischio lo si assume nel momento stesso in cui si prendono delle decisioni, scegliendo quale direzione prendere. Se la compliance si limita a lavorare per modelli, semplicemente enumerando dati, questa operazione si riduce a un atto asettico", spiega Coppola. Le attività di compliance tradizionali si basavano su modelli di calcolo di capitale a copertura di eventi estremi, soprattutto di natura finanziaria. Ora serve un passaggio ulteriore. "Il rischio – sottolinea – deve essere interiorizzato da tutta l'organizzazione. Deve essere gestito a livello di processo dall'area business". Il risk manager può fornire una metodologia, può offrire il proprio aiuto. Ma business e compliance devono imparare a lavorare fianco a fianco. Perché la mancanza di dialogo si traduce in possibili sanzioni, aggravio di costi, maggiore complessità che rallenta la macchina operativa. "Chi opera sui controlli – precisa Coppola – deve tenere conto anche delle modalità operative di colui che, sul fronte opposto, lavora sui processi di business. Se non c'è dialogo si rischia di creare uno squilibrio che impatta sui costi delle strutture di controllo, e rallenta la macchina operativa". Le strutture rischiano così di somigliare a dei pachidermi che, in un mondo in cui sfrecciano le *fintech*, sono arenati in controlli incrociati che non portano risultati utili.



## LA NORMATIVA SINTONIZZATA COL BUSINESS

Per Bcg non esiste più una dicotomia tra la necessità di fare business e i paletti della regolamentazione. "Lo spirito della regolamentazione è definito dagli stessi megatrend del mercato", spiega **Lorenzo Fantini**, principal di Bcg, sottolineando che "si va in una logica customer centric dove la regolamentazione diventa uno stimolo per ottimizzare il business". L'esempio pratico è la Idd. "Tradizionalmente – osserva Coppola – il modello di product agreement è basato sui rami. Ma il cliente non ha la minima idea di cosa sia un ramo assicurativo, non ragiona in questa logica. Quindi la regolamentazione va nella direzione di far capire al cliente cosa sta comprando. Inoltre bisogna offrire al cliente prodotti ritagliati su quei bisogni".

## NEL NOME DELLA TRASPARENZA

Il leitmotiv che unisce idealmente Idd, Gdpr e anche Ifrs 17 è sintetizzabile in una parola: trasparenza. "Nella Gdpr – osserva Fantini – il concetto sottostante è che il dato personale degli individui è una proprietà personale, un diritto umano". Stiamo assistendo proprio in questi giorni a ciò che è accaduto nello scandalo Cambridge Analytica, a testimonianza del fatto che stiamo parlando di rischi rilevanti che, se non ben gestiti, provocano perdite significative, proprio come è accaduto con il titolo Facebook, crollato in Borsa. La trasparenza è anche al centro di Ifrs 17, dove però il soggetto da tutelare dall'opacità non è il cliente ma l'investitore.

## MODELLARE LE INTERDIPENDENZE: UNA STRADA POSSIBILE?

Una collaborazione tra business e compliance non può prescindere dal ruolo delle tecnologie. Ma, come evidenzia Fantini, "più che alla tecnologia in sé bisogna concentrarsi su come applicarla e su quali finalità si intendono raggiungere". Le tecnologie non si possono applicare in modalità *plug and play*. "Bisogna ridefinire tutti gli step di processo", aggiunge Coppola, che mette l'accento sulla interconnessione dei rischi. "Siamo abituati a squadrare in modo tradizionale l'analisi delle minacce: o le osserviamo by risk, o per catena del valore o in altri modi ancora. Ma quando ci sono filiere complesse si generano rischi che vanno al di là di come sono stati pensati ex ante". È ciò che accade nel cyber risk, dove la propagazione del danno mette a nudo l'interconnessione tra i sistemi e il mondo organizzativo. Secondo Coppola, "vanno ridisegnate le connessioni con una vista sistemica che modella le interdipendenze".

Beniamino Musto



## INSURANCE CONNECT su FACEBOOK

Seguici sulla pagina cliccando qui 

NORMATIVA

## Più forza alla clausola di esclusione

**La condizione di non risarcibilità in ipotesi di dolo o colpa grave dell'assicurato è un vincolo più solido se si specifica che l'onere probatorio va a carico dell'assicurato**

È prassi inserire all'interno delle "Condizioni generali di assicurazione" una clausola apposita che escluda l'indennizzabilità di un sinistro, qualora questo sia imputabile a un comportamento doloso dell'assicurato o, quantomeno, inficiato da colpa grave. Infatti è bene ricordare che, in assenza di specifica clausola derogatoria, secondo i principi generali desumibili dall'art. 1917 C.C., l'assicurazione è obbligata a tenere indenne l'assicurato da quanto questi dovrà pagare a seguito del fatto accaduto durante il tempo dell'assicurazione. Sono espressamente esclusi da questo regime unicamente i fatti accaduti a causa di dolo dell'assicurato. Affinché i fatti avvenuti per colpa grave dell'assicurato siano anch'essi esenti da indennizzabilità, è usuale pattuire all'interno delle condizioni generali di assicurazione, una specifica clausola che limiti la garanzia in casi di colpa grave dell'assicurato. È orientamento ormai consolidato nella giurisprudenza della Corte di legittimità (Cass. n. 4118/1995, nonché Cass. n. 5273/2008, n. 7766/2010 e n. 4799/2013) ritenere valide quelle specifiche pattuizioni che, circoscrivendo i confini delimitativi dell'oggetto del contratto assicurativo, prevedono l'esclusione del diritto alla liquidazione in caso di responsabilità dell'assicurato per colpa grave.

### La questione della prova "negativa"

Sul punto, la Suprema Corte si è recentemente pronunciata (Cass. Civ. ord. 1° febbraio 2018, n. 2527) in merito alla validità di una clausola di esclusione della responsabilità in caso di

dolo e di colpa grave, contenuta all'interno delle condizioni generali di assicurazione, avendo riguardo alla tematica dell'onere probatorio negativo a carico dell'assicurato. Nel caso di specie, a seguito di un sinistro verificatosi a causa di un incendio, l'assicurata chiedeva il risarcimento dei danni subiti alla propria compagnia assicuratrice, la quale si costituiva rigettando la domanda di parte attrice e indicando, quale causa impeditiva della liquidazione dell'indennizzo, il dolo o la colpa grave dell'assicurato. La domanda attorea veniva rigettata in entrambi i gradi, motivo per cui veniva proposto ricorso dinanzi la Corte di Cassazione. Secondo il ricorrente, la motivazione della sentenza di secondo grado appariva "incongrua e comunque lesiva del principio desumibile dall'art. 2697 c.c., in base al quale spetta a colui che voglia far valere un diritto in giudizio l'onere di fornire la prova dei cd. fatti costitutivi del medesimo diritto mentre è a carico della controparte l'onere di provare i fatti impeditivi, modificativi o estintivi del diritto fatto valere". Alla luce di dette considerazioni, quindi, secondo la prospettazione della ricorrente, si sarebbe dovuta considerare come vessatoria la clausola di cui all'art. 24 delle condizioni generali di assicurazione (in quanto, in caso di apertura di una procedura giudiziaria sulla causa del sinistro, l'onere di dimostrare che l'evento dannoso non fosse stato determinato da fatto doloso o gravemente colposo avrebbe gravato sull'assicurato).

(Continua a pag.4)



**SOCIETÀ E RISCHIO**  
L'INFORMAZIONE PER UN MONDO CHE CAMBIA

RIVISTA ON LINE DI CULTURA  
DEL RISCHIO E CULTURA ASSICURATIVA

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER

[www.societaerischio.it](http://www.societaerischio.it)



(Continua da pag.3)

## L'azienda non è un consumatore

La Cassazione ha respinto la richiesta dell'assicurata chiarendo che l'onere probatorio gravante, ai sensi dell'art. 2697 c. c., su chi intende far valere in giudizio un diritto non subisce alcuna deroga neanche nel caso in cui vadano dimostrati fatti negativi, dal momento che la negatività dei fatti oggetto della prova non esclude né inverte il relativo onere, dovendo questo gravare sempre sulla parte che fa valere il diritto di cui il fatto, pur se negativo, ha carattere costitutivo. Tuttavia, continua la Corte, non essendo possibile la materiale dimostrazione di un fatto non avvenuto, la relativa prova può esser data mediante dimostrazione di uno specifico fatto positivo contrario, o anche mediante presunzioni dalle quali possa desumersi il fatto negativo (Cass. 14/07/2000, 9385, Cass. 11/01/2007, n. 384; Cass. 13/06/2013, n. 14854).

Peraltro, altrettanto correttamente la Corte di Cassazione ha escluso che la ricorrente potesse rientrare nella categoria del consumatore, avendo la predetta stipulato il contratto di assicurazione nella sua qualità di titolare di un esercizio commerciale e a tutela della merce che vendeva, sicché non aveva agito all'evidenza per scopi estranei alla sua attività d'impresa, così attenendosi la Corte territoriale ai principi espressi dalla Corte di Cassazione e secondo cui, in tema di contratti del consumatore, ai fini della identificazione del soggetto legittimato ad avvalersi della tutela di cui al vecchio testo dell'art. 1469-bis C.C. (ora art. 33 Codice del consumo, approvato con d.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206), la qualifica di consumatore spetta solo alle persone fisiche, e la stessa persona fisica che svolga attività imprenditoriale o professionale potrà essere considerata alla stregua del semplice consumatore soltanto allorché concluda un contratto per la soddisfazione di esigenze della vita quotidiana estranee all'esercizio di dette attività (un principio che, forse, è sfuggito anche alla Suprema Corte chiamata a interpretare, in altri casi, contratti contenenti una clausola *claims made*).

In conclusione, è opportuno rilevare che ogni volta che la compagnia assicuratrice inserirà una clausola di esclusione della responsabilità civile per colpa grave dell'assicurato, potrebbe essere congeniale, ai fini di una maggiore solidità ed efficienza dell'esclusione, inserire all'interno delle condizioni generali di assicurazione, una specifica menzione concernente l'onere della prova a carico dell'assicurato.

**Giorgio Grasso, PhD**

Partner Batini Traverso Grasso & Associati

## CARRIERE

# Marina Giurato nominata casualty manager in AIG

Marina Giurato, dal 2016 nella compagnia, assume la carica di casualty manager, mantenendo anche la guida dell'Rc generale



Marina Giurato

Aig annuncia la nomina di **Marina Giurato** in qualità di casualty manager per l'Italia con effetto immediato.

Marina continuerà a guidare il team di Rc generale assumendo anche la responsabilità dei teams e del portafoglio *Healthcare, Motor* ed *Enti Pubblici*; nel suo nuovo ruolo riporterà direttamente a **Marco Dalle Vacche**, general manager Italia e managing director sud Europa di Aig.

Marina Giurato ha una lunga e solida esperienza nel settore assicurativo. Dal 1993 ha lavorato per **Chubb Insurance Company** a Milano, ricoprendo prima il ruolo di casualty manager e successivamente di commercial lines manager di Italia e Spagna. In precedenza ha lavorato per la **Milano Assicurazioni**.

Nel 2016 è entrata a far parte della grande famiglia Aig con il ruolo di general liability manager.

Marina Giurato ha così commentato: "Sono lieta di fare parte della squadra Aig. Metterò la mia esperienza al servizio di questo magnifico team. Insieme sapremo affrontare le grandi sfide che il mercato ci propone".

**Maria Moro**

## Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 E-mail: [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 22 marzo di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577