



LA SEMPLIFICAZIONE DEI CONTRATTI ASSICURATIVI

**Consenso, Forma e Trasparenza dall'età
dell'emergenza all'età digitale**

Intervento di Stefano De Polis

Segretario generale IVASS

23 febbraio 2021

I convegni della Sapienza organizzati dalla Cattedra del prof. Domenico Siclari sono ormai da anni un punto fermo per riflettere sui temi delle tutele riservate ai sottoscrittori di prodotti assicurativi.

Sinora il recepimento della IDD (le cui ultime norme applicative – mi piace ricordarlo - entreranno in vigore il prossimo marzo) ha fatto da guida a questi appuntamenti. Quest'anno il tema apparentemente non richiama la Direttiva bensì la semplificazione dei contratti assicurativi. Ma chiarezza e semplicità dei contratti e dei documenti assicurativi, ai quali possiamo a buon diritto affiancare il dovere di sintesi, specie nella documentazione precontrattuale (es. KID, DIP), sono parte essenziale della *governance* del prodotto - della POG di cui tanto abbiamo parlato negli anni precedenti – diretta a servire al meglio l'interesse della clientela.

L'esigenza di semplicità, come di semplificazione, caratterizza il nostro tempo. Merita ricordare che l'art. 166 CAP già richiedeva, in via generale, la redazione del contratto assicurativo e dei relativi documenti "*in modo chiaro ed esauriente*" (comma 1), ponendo in risalto con "*caratteri di particolare evidenza*" le clausole indicanti decadenze, nullità, limitazione di garanzie od oneri a carico del contraente o dell'assicurato (comma 2).

Evidentemente una norma obiettivo ma chiaramente sancisce l'esigenza che i contratti assicurativi siano pienamente comprensibili da parte dei destinatari. Essa è particolarmente importante specialmente se i contratti sono predisposti dal produttore e tra le parti sussiste un *gap* di professionalità o, più in generale, di informazione.

Sugli effetti di tale disposizione si è espressa recentemente la Corte di Cassazione (Cass. 15598/2019)¹ che ha evidenziato come sia stata normativizzata in

¹ La sentenza argomenta che "la previsione del requisito formale previsto dall'articolo 166 D. Lgs. 209 del 2005 (...) non amplia l'elenco delle clausole vessatorie, ma normativizza in via generale la esigenza del requisito di leggibilità delle clausole (che viene ora tipizzato a formalizzato)" e ha stabilito, in ordine alle conseguenze della violazione della norma de qua, che "la inosservanza della prescrizione formale, in quanto violazione di una regola di condotta, non può che dare luogo al risarcimento del danno per lesione della buona fede, potendo integrare una responsabilità precontrattuale, con conseguenze risarcitorie ove dette violazioni avvengano nella fase antecedente o coincidente con la stipulazione del

via generale l'esigenza del requisito di leggibilità delle clausole, stabilendo che la relativa violazione, in quanto violazione di una regola di condotta, dà luogo al risarcimento del danno per lesione della buona fede.

Anche la giurisprudenza comunitaria si è pronunciata sugli obblighi di trasparenza a carico delle compagnie, sancendo che il concetto di chiarezza non può essere limitato unicamente alla comprensibilità sul piano formale e grammaticale delle pattuizioni ma deve essere interpretato in senso più ampio. Secondo i giudici europei il testo contrattuale deve essere *“non soltanto intelligibile per il consumatore sul piano grammaticale”*, ma deve anche esporre *“in modo trasparente il funzionamento concreto del meccanismo al quale la singola clausola si riferisce nonché la relazione tra tale meccanismo e quello prescritto da altre clausole, in modo che il consumatore sia posto in grado di valutare, sul fondamento di criteri precisi e intelligibili, le conseguenze economiche che gliene derivano”*².

Le previsioni dell'art. 166 CAP hanno trovato via via nel tempo modalità applicative più definite e idonee all'obiettivo; in particolare più di recente, con i Regolamenti IVASS nn. 40 e 41 del 2 agosto 2018, e con il Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020, tutti di attuazione dei principi della IDD³.

Chiarezza e semplificazione devono riguardare non solo il linguaggio, ma anche quantità e tipologia di contenuti e documenti e la stessa struttura contrattuale, il tutto per agevolare la comprensione dei testi e consentire all'assicurato una consapevole manifestazione del consenso e un esercizio più agevole dei diritti che derivano dal contratto stesso.

contratto, ovvero una responsabilità contrattuale che può eventualmente condurre alla risoluzione del contratto, ove le violazioni riguardino le ulteriori attività esecutive delle disposizioni contrattuali”.

² Decisione della Corte di giustizia europea del 23 aprile 2015 (causa 96/14, Jean-Claude Van Hove contro CNP Assurances)

³ Nell'art. 4 del Regolamento 41/2018 si legge, tra l'altro, che la documentazione precontrattuale e contrattuale deve essere scritta in un linguaggio e uno stile chiaro e sintetico, così da facilitare la comprensione delle informazioni in essa contenute e deve essere presentata e strutturata in modo tale da essere chiara e di facile lettura. Il successivo art. 33, rubricato espressamente *“Semplificazione dei contratti”*, prevede che *“1. L'impresa redige i contratti assicurativi utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, in linea con le espressioni usate nei documenti precontrattuali, in modo da consentire all'assicurato un esercizio più agevole dei diritti che derivano dal contratto stesso. 2. La struttura dei contratti rispecchia, in linea generale, la struttura dei documenti informativi precontrattuali”*, a loro volta, *come noto, standardizzati*.

L'esperienza di vigilanza maturata dall'IVASS, anche attraverso l'esame dei reclami degli assicurati, ha messo in luce come un motivo di insoddisfazione della clientela e di contenzioso derivi a volte da non chiare ed univoche clausole contrattuali, soprattutto in tema di eventi coperti dal contratto (garanzie) e di esclusioni (ciò che non è coperto).

Tecnicismi e ambiguità non sono percepite dall'assicurato in sede di stipula e finiscono per costituire fonte di conflitto in caso di sinistro.

Un paio di anni fa, per rispondere a tale esigenza l'ANIA e le Associazioni dei Consumatori e degli Intermediari, su impulso dell'IVASS determinata a dare attuazione all'indicazione del citato art. 166 CAP, hanno lavorato alla formulazione di Linee Guida a supporto della semplificazione della struttura e del linguaggio dei contratti di assicurazione.

Le Linee Guida delineano una nuova struttura contrattuale di riferimento, più semplice (eliminando, ad esempio, la vecchia distinzione tra "condizioni generali" e "condizioni speciali" di polizza, fonte di incomprensioni), un testo arricchito con esempi, tabelle di sintesi e passaggi rilevanti opportunamente evidenziati ed interventi sulla chiarezza del linguaggio con l'obiettivo di rendere più fluida la lettura e la comprensione del contratto.

A partire dal mese di dicembre 2018 e fino a tutto l'anno 2020, 115 imprese, tra italiane ed estere, hanno comunicato di aver redatto nuovi testi contrattuali o revisionato quelli esistenti in base alle Linee Guida ANIA per quasi 1.500 prodotti.

Invero l'analisi dei primi contratti ha posto in evidenza che gli interventi apportati ai testi hanno determinato, in molti casi, la ricerca di un allineamento formale alle indicazioni delle Linee Guida.

Si è toccato con mano che il lavoro di revisione formale delle clausole, se non abbinato a un ri-disegno più lineare del prodotto, ottenibile a partire dall'elaborazione del suo *concept*, non consente di raggiungere gli obiettivi di semplificazione auspicati.

Per questo motivo vediamo con favore anche un ampio utilizzo delle nuove opportunità offerte dalla IDD e dalle tecnologie digitali.

In fase di disegno del prodotto sta prendendo piede il ricorso da parte delle compagnie a *focus group* di consumatori che consentano - testi contrattuali alla mano - di verificare se il linguaggio è chiaro e altrettanto le garanzie e le esclusioni. Si tratta di una vera e propria *best practice* da incoraggiare.

Anche l'intelligenza artificiale (ad esempio, il *Natural Language Processing*), applicata ai testi contrattuali, consente di avere valutazioni oggettive sul grado di comprensibilità e adeguatezza dei testi rispetto alle caratteristiche del *target* di mercato cui è destinato il prodotto. Permette sia di valutare se il contratto è di semplice lettura e comprensione per il gruppo dei clienti al quale verrà offerto sia di avere indicazioni su come modificare articolazione e contenuti del testo per raggiungere l'obiettivo voluto.

In sintesi chiarezza e semplificazione si collocano tra gli strumenti a tutela del consumatore, posto al centro dell'intero sistema della Distribuzione assicurativa.

Ma vi è di più per il *policy maker*. La chiarezza favorisce la deflazione dei contenziosi e l'economia processuale, poiché, come è noto, l'esegesi contrattuale offre ampia materia di lite ⁽⁴⁾. Contratti più chiari contribuirebbero sicuramente almeno a ridurre le controversie, alla luce del noto principio ermeneutico per cui "*in claris non fit interpretatio*".

La chiarezza giova alla stessa impresa proponente, poiché il contratto predisposto unilateralmente da una parte, se dubbio, va interpretato a favore dell'altra ("*Interpretatio contra proferentem*"). Peraltro, il difetto di chiarezza e completezza o la mancata evidenziazione di una clausola di particolare impatto possono trarre il contraente in errore, che, se essenziale e riconoscibile dall'altro contraente, rende annullabile il contratto ex art. 1427 ss. c.c.

In ultima analisi, chiarezza e semplificazione non giovano soltanto alle singole negoziazioni, ma anche al mercato e all'intero sistema giuridico.

⁴ Sulla moltitudine di controversie nate dall'interpretazione del contratto, G. ALPA, *Problemi di interpretazione del contratto nella prospettiva dell'avvocato europeo*, *Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile*, fasc. 4, 1.12.2019, pag. 1241.

Negli ultimi mesi il dibattito sulla semplificazione ha assunto anche una ulteriore accezione. La pandemia ha reso necessario sperimentare e legittimare anche nel settore assicurativo modalità emergenziali per la gestione dei rapporti con la clientela; le tecnologie digitali hanno messo in evidenza le loro potenzialità. Mercato e Autorità sono concordi che con la fine dell'emergenza non si debba tornare allo *status quo ante* ma sia necessario disciplinare in modo appropriato fasi precontrattuali, consenso, forma e trasparenza dei contratti assicurativi gestiti con strumenti digitali anche agili.

L'articolo 33 del D.L. Rilancio del maggio 2020⁵ ha previsto per la durata dello stato emergenziale modalità semplificate di perfezionamento dei contratti⁶. Allo stato, tale disposizione risulta prorogata, con tre interventi legislativi successivi, fino al prossimo 31 marzo⁷.

È interesse condiviso introdurre stabilmente nel quadro normativo settoriale modalità semplificate di sottoscrizione dei contratti assicurativi, bancari e finanziari, elaborando soluzioni calibrate che coniughino istanze di digitalizzazione e modernizzazione con adeguati presidi a tutela della clientela. A tali fini ha preso avvio un'interlocuzione tra il MEF/MISE, le Autorità di vigilanza competenti e il mercato.

L'IVASS pensa sia utile un intervento normativo in grado nel contempo di bilanciare l'esigenza di tutelare il corretto svolgimento delle relazioni tra le parti con l'utilizzo sicuro delle tecnologie digitali. Si pongono una serie di temi riguardanti, fra gli altri:

- ✓ l'adeguatezza dei presidi posti in essere allo scopo di preservare la sicura riconducibilità del consenso al contraente, volti a minimizzare possibili fenomeni informatici fraudolenti;
- ✓ la univoca identificazione del documento contrattuale (e delle successive modifiche) del quale si procede alla sottoscrizione;

⁵ D.L. 19 maggio 2020, n. 34, convertito con modificazioni con L. 17 luglio 2020, n. 77.

⁶ Confermando, per i settori assicurativo e finanziario, quanto già disposto per il settore bancario dall'art. 4 del D.L. 8 aprile 2020, n. 23, convertito con modificazioni con L. 5 giugno 2020, n. 40.

⁷ Da ultimo prorogata dal D.L. Milleproroghe (decreto legge 31 dicembre 2020, n. 183) fino alla data di cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19 e comunque non oltre il 31 marzo 2021.

- ✓ la coerenza con la disciplina in materia di clausole vessatorie e, più in generale, il raccordo con le disposizioni settoriali dettate dal CAP e dalle relative previsioni attuative (in particolare il Reg. 40/2018 che disciplina il collocamento a distanza e la c.d. polizza elettronica);
- ✓ l'assenso del cliente ad utilizzare modalità semplificate di comunicazione del consenso;
- ✓ una adeguata identificazione degli strumenti idonei per la manifestazione del consenso, selezionando gli strumenti digitali coerenti con le esigenze di tutela della clientela e con le discipline vigenti (*identità digitali es. SPID; strong customer authentication; home banking/home insurance con token; ecc*).

L'impegno è a utilizzare anche le nuove tecnologie per rendere più semplici e immediati i rapporti tra distributori dei prodotti assicurativi e la clientela.

o o o

Vorrei concludere con una riflessione su una chiara tendenza in atto nella società e nei mercati. La sfida, per le compagnie di assicurazione, come anche per altri operatori del mercato finanziario e non che offrono i loro prodotti a vaste platee di imprese e individui, è di essere in grado di integrare e valorizzare nella struttura e nei testi dei documenti precontrattuali e contrattuali i necessari contenuti e linguaggi giuridici e tecnici con le moderne regole dell'informazione e della comunicazione.

In una prestigiosa sede universitaria dobbiamo anche chiederci se non ci sia spazio per una nuova offerta formativa interdisciplinare volta proprio a formare giuristi in grado di redigere contratti con un'esposizione e contenuti capaci di coniugare la necessaria precisione della disciplina tecnico/giuridica con l'idoneità del testo a informare in modo sintetico e pienamente comprensibile il sottoscrittore delle coperture acquistate e delle relative esclusioni, ove presenti.