

InsurZine TV

**Alcune evidenze dell'analisi quali-quantitativa
sulla chiarezza dei contratti assicurativi**

Intervista al Consigliere dell'IVASS
Prof. Riccardo Cesari

1. Ivass insieme a LPC Research ha condotto un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi. Quali sono le principali evidenze emerse?

L'indagine è stata presentata lo scorso 26 giugno e rappresenta un lavoro innovativo e pionieristico, concentrato per la prima volta sul **linguaggio** usato nei contratti assicurativi.

Infatti si è presa una tipologia di contratti assai diffusa (**infortuni e malattie**) con un campione di ben **30 imprese** di assicurazione che coprono l'80% del mercato nel ramo considerato, per cui i risultati si possono ritenere largamente rappresentativi.

In secondo luogo si sono messe in campo, da parte di LPC Research, le competenze linguistiche necessarie per **un'analisi della chiarezza del linguaggio**, usando indicatori specifici di leggibilità (es. **indice Gulpease**) e metodi sia quantitativi che qualitativi per l'analisi della **struttura delle frasi e dei paragrafi** dei contratti.

In terzo luogo si è voluto prendere a riferimento un **testo-simbolo**, vale a dire la prima parte della Costituzione della Repubblica Italiana, che ha il doppio vantaggio di essere stata ampiamente studiata dagli specialisti e di presentare un **notevole grado di chiarezza** e notorietà per tutti i cittadini (la si legge anche nelle scuole elementari).

L'indice Gulpease della Costituzione è, in una scala 0-100, **pari a 55** che significa di agevole lettura per chi ha un diploma di media superiore e un po' meno agevole per la scuola media inferiore.

Invece, i contratti assicurativi esaminati si collocano oltre **10 punti sotto la Costituzione** (a 44), per cui sono (se così possiamo dire) il 20% più difficili della Costituzione.

Il range di variazione va tra 39 (minimo) e 48 massimo. Questo significa che **alcuni contratti mettono in difficoltà anche chi ha un diploma liceale**.

Tra l'altro in Italia l'89% della popolazione al più un diploma di media superiore. Di qui la diffusa difficoltà ad approcciare un contratto assicurativo.

La **variabilità dei risultati** tra le imprese implica che ci sono casi negativi ma ci sono anche **buone pratiche** che il nostro lavoro ha fatto emergere e che consentono di individuare tecniche di miglioramento nella stesura dei contratti.

Ci sono **altri tre indicatori significativi**:

- la lunghezza media dei periodi (n. parole) peggiore del 56% (24 parole contro 15 in Costituzione.). Gli standard internazionali parlano di un **massimo** di 25 parole. In un caso abbiamo riscontrato 108 parole in un periodo!
- il numero medio di proposizioni per periodo, peggiore del 50%
- la percentuale di subordinate, peggiore del 55%

Tutto sta a rappresentare un **costrutto comunicativo** (lessico, morfologia, sintassi) piuttosto complesso.

2. **Come coniugare il linguaggio tecnico dei contratti assicurativi con le esigenze di comprensione del cliente, tenendo conto anche della poca educazione assicurativa della popolazione italiana?**

È vero che il livello di educazione assicurativa in Italia è basso.

Una nostra indagine del 2020 (Quaderno Ivass n. 21) mostra il livello dell'educazione assicurativa è persino più basso rispetto al già basso grado dell'educazione finanziaria.

Dato che stiamo per entrare nel **mese (ottobre) dell'educazione assicurativa** è l'occasione per ricordare lo sforzo che IVASS, Banca d'Italia, Ministero dell'Economia, insegnanti e scuole tutte stanno facendo per **accrescere le conoscenze assicurative** e finanziarie dal lato della domanda.

Tuttavia anche le imprese, **dal lato dell'offerta**, devono fare uno sforzo che accresca la **chiarezza** dei contratti.

Ovviamente la **semplicità** aiuta la chiarezza ma occorre essere **chiari anche nella complessità**, attraverso modalità diverse, fatte anche di **accorgimenti grafici** e non solo linguistici e lessicali.

I **termini specialistici** (il famoso legalese o giuridichese o assicurese) che tanto piacciono agli **uffici legali** (inclusi ovviamente il nostro) va semplificato al massimo, ricorrendo, in casi estremi, a un **glossario** esplicativo da mettere all'inizio del contratto.

3. Ci può fare degli esempi di semplificazione della contrattualistica assicurativa?

La chiarezza si può aumentare in vari modi.

A volte anche **elementi non linguistici** possono influire sulla comprensibilità del linguaggio.

Ad esempio è meglio **non anteporre i limiti e le esclusioni** (le non coperture) alle coperture di una polizza da porre in una sezione **“cosa è assicurato”**.

Il DIP (**Documento informativo precontrattuale**) può essere di aiuto avendo una struttura **semplice** e ben fatta nonché **uniforme** per tutte le compagnie.

Se tutti i contratti si ispirassero al DIP avremmo anche una maggiore **comparabilità e leggibilità**.

Anche la **grafica** (icone, disegni, evidenziazioni, indentazioni, elenchi, numerazioni etc) può essere di aiuto. Ma attenzione alla resa in bianco e nero di un testo a colori.

Non usare **caratteri** tipografici troppo piccoli (almeno 12 punti), non fare testi su **2 colonne**, il **corsivo**, l'**interlinea** stretta, **font** speciali (meglio Arial o Tahoma).

Evitare termini equivoci come “totale” o “completo” se non riflettono esattamente la situazione.

Aiuta anche la **coerenza e la struttura gerarchica** che però devono essere **mantenute** in tutto il testo del contratto e non alterate nel corso, generando dubbi e incomprensioni.

Ogni **parola** deve indicare un solo **concetto** e un concetto deve avere riscontro in una sola parola: es. **polizza, contratto, modulo, scheda di polizza**, etc oppure **area internet, home insurance, area riservata** etc.

Per evitare le ripetizioni (che la scrittura italiana non ama) si rischia di creare confusioni.

Ovviamente i **refusi** non aiutano.

Non aiutano i termini in **inglese**

Importante il rispetto della **parità di genere**: l'assicurazione delle o dei manager non può chiamarsi "**assicurazione uomini chiave**".

Idem per le coppie separate, le coppie di fatto, le famiglie monogenitorali. Su questa materia c'è scarsa attenzione nei contratti. **Favorire l'inclusione ed evitare la discriminazione.**

La **patria potestà** è stata abolita da tempo.

Il rinvio agli articoli del **Codice civile o del CAP** senza spiegazioni non aiuta.

Così come non aiuta il copia-incolla del codice con a volte l'aggiunta di ulteriori complicazioni.

Meglio riscrivere più chiaramente i testi normativi ("**traduttori delle norme**").

4. **Quali soluzioni individua il report per rendere più semplice e chiaro un contratto assicurativo?**

Faccio alcuni esempi pratici

Si scrive spesso col **gerundio**:

intendendosi per infortunio	meglio	per infortunio si intende
restando comunque escluso	meglio	è comunque escluso
fermo restando	meglio	vale comunque che

Avverbi pomposi:

anteriormente	meglio	prima
posteriormente	meglio	dopo
solamente	meglio	solo

i c.d. tecnicismi spurii

fatta salva la facoltà...ferme le modalità di ...resta stabilito che.... resta inteso che

ad integrale avvenuta restituzionedalla cessazione della stessa....

Infortuni conseguenti e derivanti da.....

Le negazioni multiple

La compagnia non liquida l'indennità se l'invalidità non è superiore

Non sono assicurabili le persone fisiche con età non inferiore a

Le ridondanze barocche

Senza carattere di professionalità

Avrà in ogni caso la facoltà di...

Resta espressamente inteso che...

Suggerimenti

- 1) coerenza tra documenti contrattuali e precontrattuali
- 2) una pagina di presentazione del contratto e della sua struttura
- 3) elenchi puntati e ausili grafici e font coerenti in tutto il testo
- 4) sottolineatura non solo degli obblighi ma anche dei vantaggi e delle opportunità
- 5) coerenza con le norme formali ma anche con il contesto sostanziale socio-economico
- 6) usare box esplicativi ed esempi numerici a cui il testo rimanda per maggiore chiarezza
- 7) non eccedere con le tabelle numeriche (event. in appendice)
- 8) uniformare i termini e le denominazioni

9) fare frasi corte possibilmente usando l'indicativo presente

10) evitare le formule giuridico-burocratiche

In Appendice al Documento pubblicato a giugno ci sono 3 esempi di **testi complicati** che vengono semplificati con un'opportuna riscrittura. La riformulazione del linguaggio può aiutare molto la chiarezza del contratto.

5. Nelle conclusioni dell'indagine alcuni degli esperti intervistati hanno però riconosciuto alcuni miglioramenti del comparto. Quali?

In effetti, alcune imprese si sono poste il problema della semplificazione del linguaggio dei contratti e hanno ottenuto **risultati significativi** che possono risultare **buone pratiche** da prendere a esempio per chi deve migliorare.

Stiamo studiando questi casi per trarne indicazioni generali.

Intanto abbiamo **scritto a ciascuna impresa** mettendola a conoscenza del suo **posizionamento relativo** rispetto a tutti gli indicatori utilizzati in modo che possa individuare i **punti deboli** della sua comunicazione e possa eseguire interventi migliorativi.

A breve riceveremo le **risposte** di questa prima riflessione e potremo, credo, **fare passi avanti** ulteriori verso una maggiore comprensibilità dei contratti assicurativi.

Certamente **non c'è una sola ricetta** risolutiva ma altrettanto certamente ci sono **formulazioni inefficaci** che vanno riviste e migliorate in maniera sostanziale.

Contiamo molto in questo sforzo congiunto a **beneficio dei consumatori** ma crediamo che vada anche a beneficio **delle stesse imprese** e del mercato assicurativo nel suo complesso.