

Ricerca scientifica quali-quantitativa per la valutazione della chiarezza dei contratti assicurativi

a cura di
Patrizia Contaldo
Lorenzo Carpanè
Rosaria Limonciello
Francesco Biasioni

Milano, 26 giugno 2023

1

L.P.C. RESEARCH

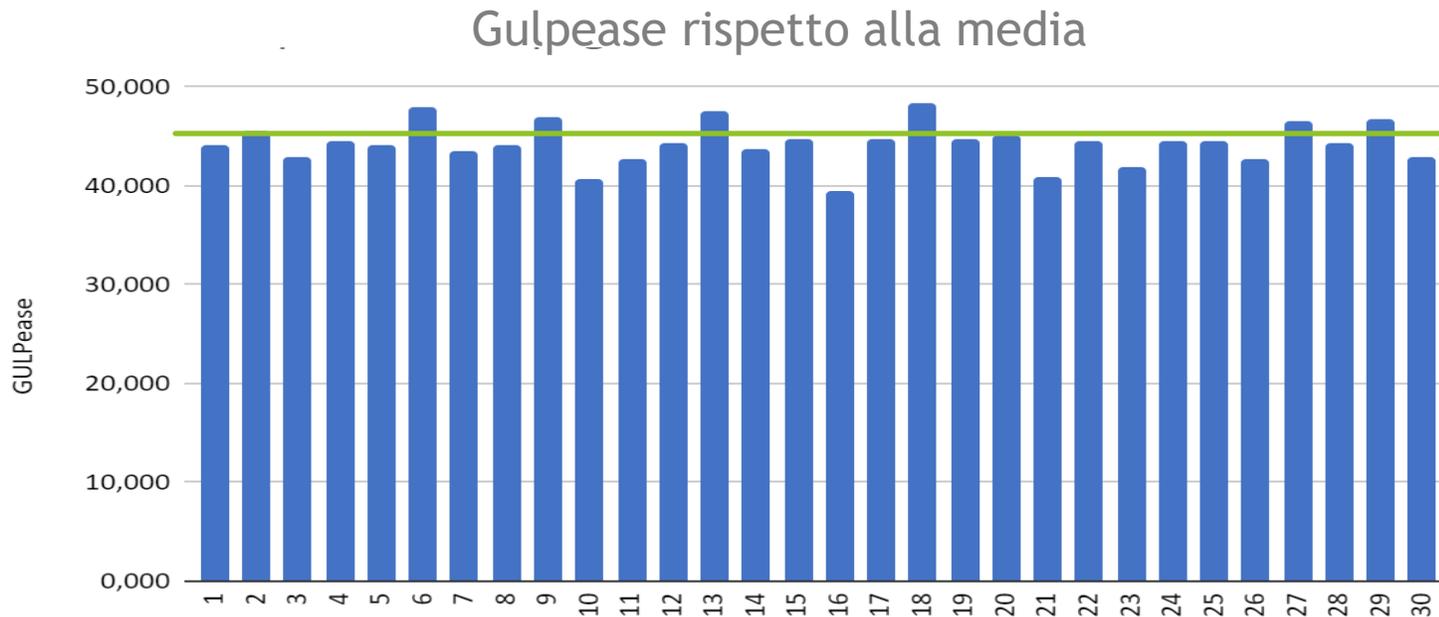
Analisi

- ▶ Ricerca sul livello di chiarezza di un ampio campione di contratti, al fine di offrire una valutazione della rispondenza dei contratti assicurativi ai criteri di chiarezza e semplicità, coerenza strutturale e aggiornamento non dimenticando i profili normativi che si è articolata in:
 - ▶ **Analisi quantitativa:**
 - indicatori quantitativi (sintetizzati nell'indice Gulpease) che offrono una prima rappresentazione della struttura linguistico lessicale, basata sulle garanzie di invalidità permanente e morte da infortunio; i limiti e le esclusioni delle garanzie; la clausola relativa alle dichiarazioni rese dal contraente sulle circostanze del rischio da assicurare
 - confronto degli indicatori quantitativi di una analisi effettuata sulla **Costituzione Italiana**
 - ▶ **Analisi qualitativa:**
 - valutazione dell'intero contratto finalizzata a implementare l'analisi quantitativa
 - valutazione della coerenza dei contenuti e della struttura dei **documenti precontrattuali**, DIP e DIPA, alla documentazione contrattuale

Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

Evidenze

- ▶ La valutazione del Gulpease delle compagnie presenta una media pari a 44,2 che esclude i cittadini con una cultura inferiore a quella liceale. La Costituzione ha un dato pari a 54,9.
- ▶ Contraria al principio di inclusione:
 - quasi il 40% della popolazione italiana ha al massimo un diploma di scuola media inferiore
 - solo un diciottenne su 20 (5%) ha competenze linguistiche tali da comprendere un testo complesso

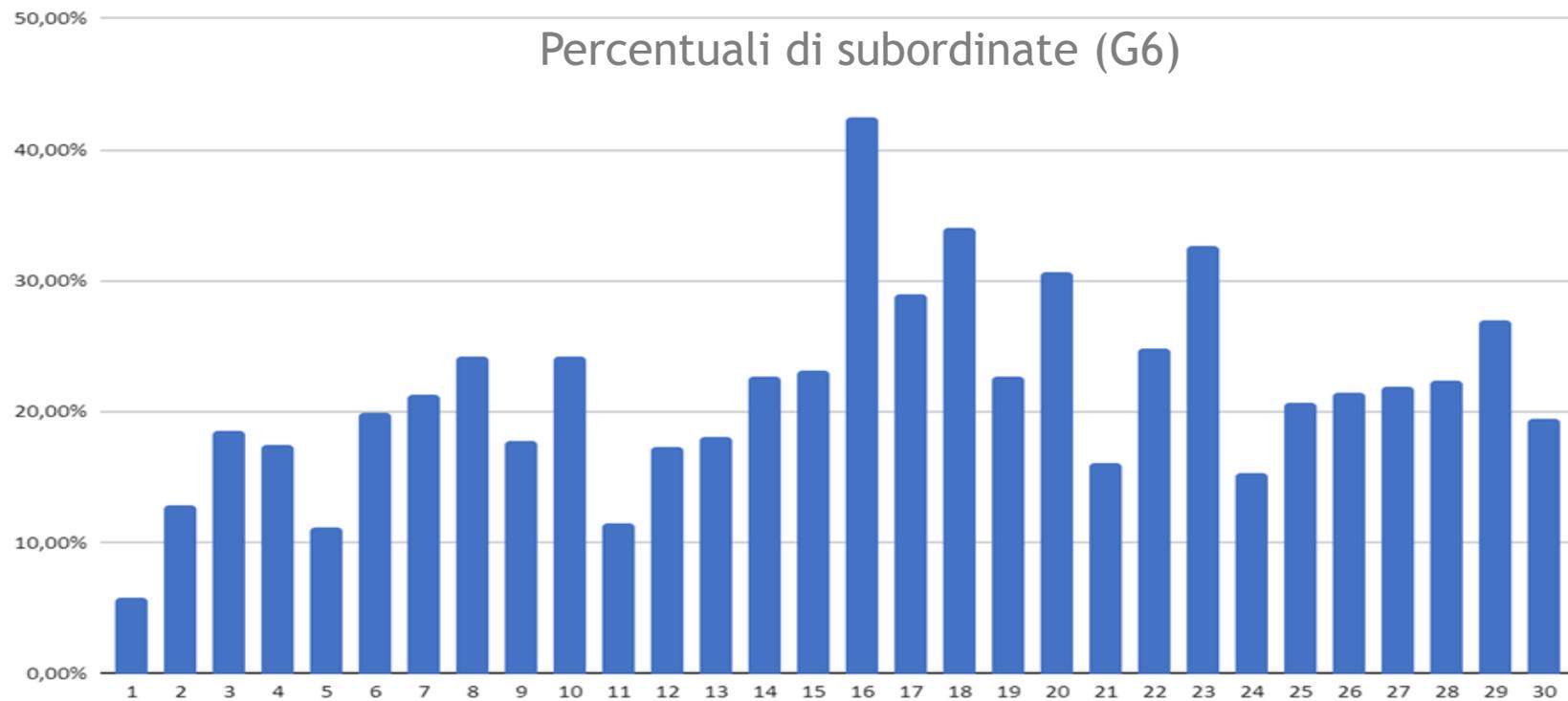


Poche imprese superano il 45

Scarsa la dispersione intorno al dato medio

Evidenze

- ▶ Disaggregando l'indice generale si osserva:
 - si evidenziano alcuni indicatori che hanno una variabilità significativa, ci sono quindi contratti che presentano un elevato numero di subordinate rispetto ad altri
 - tale elemento potrebbe influenzare molto l'indicatore di sintesi Gulpease oppure avere un impatto più contenuto, se ad esempio altri indicatori compensano tale criticità, ad esempio: periodi più brevi e un linguaggio più semplice ovvero minor numero di parole non appartenenti al vocabolario di base

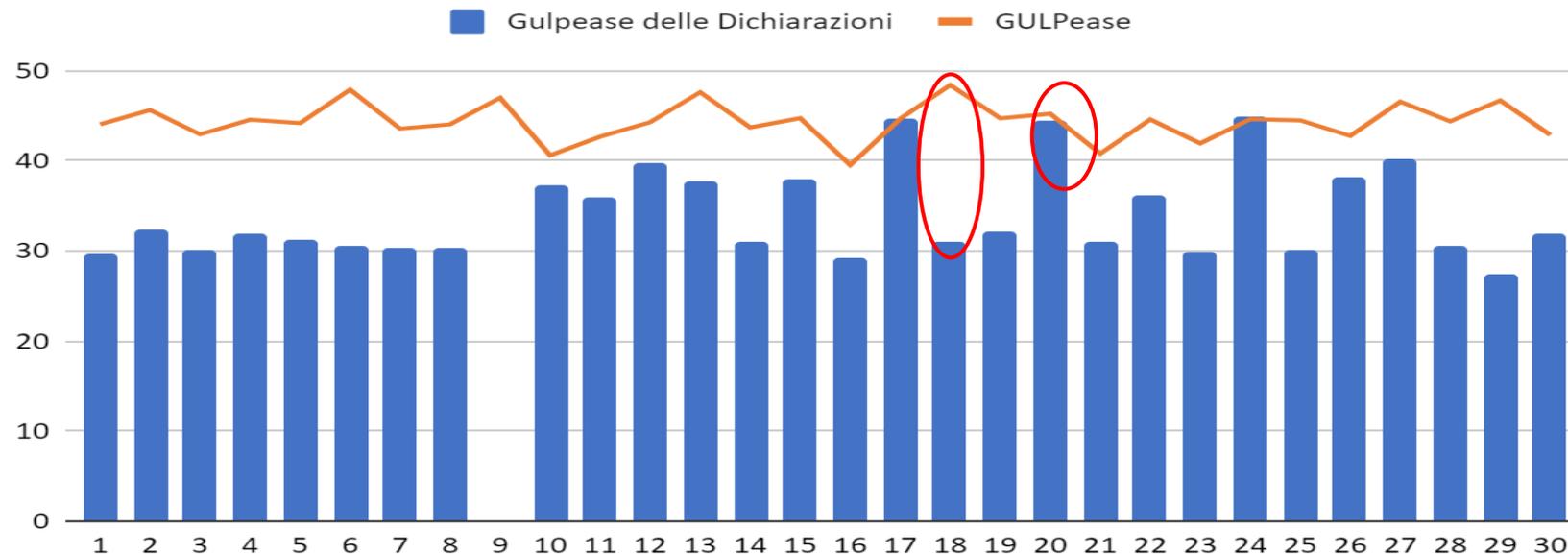


Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

Evidenze

- ▶ Contiene il medesimo contenuto in tutti i contratti, incipit di molti contratti
- ▶ Gulpease, che è di 32, di circa 10 punti inferiore quindi al valore dell'indice Gulpease generale di tutte le clausole considerate
- ▶ Non c'è una correlazione diretta tra i due valori di indice Gulpease in tutte le compagnie
 - lavoro sulle garanzie e non sulle condizioni o viceversa, rari casi di un lavoro coordinato

Gulpease delle Dichiarazioni e Gulpease



Un esempio

Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

► Prima:

Le dichiarazioni inesatte o le reticenze del contraente relative alle circostanze che impattano sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale del diritto all'Indennizzo nonché la stessa cessazione dell'Assicurazione ai sensi degli artt. 1892 "Dichiarazioni inesatte e reticenze con dolo o colpa grave", 1893 "Dichiarazioni inesatte e reticenze senza dolo o colpa grave", e 1894 "Assicurazione in nome o per conto di terzi" del Codice Civile. **(Gulpease 42)**

► Dopo:

L'assicurato/contraente deve fornire a <nome compagnia> informazioni precise e complete che possono influire sulla valutazione del rischio. **(Gulpease 54)**

Se non lo fa per dolo o colpa grave su fatti che conosce o potrebbe normalmente conoscere, il contratto può essere annullato e può perdere il diritto all'indennizzo (art. 1892 del codice civile). **(Gulpease 68)**

Se non lo fa, ma senza dolo o colpa grave o su fatti che non conosceva e che non poteva verificare, <nome compagnia> può recedere dal contratto (art. 1893 del codice civile). **(Gulpease 75)**

In questi casi <nome compagnia> può trattenere:

- i premi già incassati,
- il premio per il periodo di assicurazione in corso,
- in caso di dolo o colpa grave, il premio dovuto per il primo anno. **(Gulpease 77)**

Evidenze

- ▶ Per favorire la **chiarezza** è opportuno evitare:
 - **periodi troppo lunghi**: 108 parole per periodo
 - **tempi verbali più complessi**: utilizzo dell'indicativo al posto del congiuntivo
 - *qualora il contraente volesse se il contraente vuole*
 - **avverbi lunghi**, specie in -mente, soprattutto quando possono essere sostituiti da altri più brevi. (es.: anteriormente/prima; posteriormente/dopo; solamente/solo...)
 - ricorso a **formule** esclusive del linguaggio giuridico-burocratico: *“fatta salva la facoltà...”*; *“ferme le modalità di...”*; *“resta stabilito...”*, solo per fare alcuni esempi
 - **ridondanze**, riconducibili alla figura retorica dell'*amplificatio*: *“senza carattere di professionalità”*; *“Il Contraente avrà in ogni caso la facoltà di”*; *“Sono assicurabili le persone fisiche di età non superiore ai 75 anni all’atto della sottoscrizione, ossia che non abbiano ancora compiuto i 76 anni”*
 - **nominalizzazioni**: *“Ad integrale avvenuta restituzione”*; *“Con esclusione di”*; *“dalla cessazione della stessa”*
 - **linguaggio negativo**: espressioni come *“pertanto la Compagnia non liquida alcuna indennità se l’invalidità permanente è di grado non superiore al 3% della totale”* hanno il potere di generare inutili contorsioni logiche

Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

Evidenze

1. **Struttura del contratto e della singola garanzia:** coerenza con i DIP o DIPA - condizioni verso esclusioni
2. **Strumenti di supporto:** Indice, Glossario, Grafica, Tabelle, Box di consultazione, Home Insurance
3. **Orientamento al cliente:** linguaggio, contenuto della garanzia, fruibilità grafica e degli strumenti
4. **Profili normativi:** aggiornamento, perimetro delle garanzie e coerenza

*La progettazione degli attributi è uno strumento fondamentale
Gli individui pesano i loro pro e contro su attributi diversi prima di scegliere,
è possibile influenzare «paternalismo libertario» il loro comportamento rendendo
particolari attributi più o meno salienti
(Thaler e Sunstein Nudge la spinta gentile)*

Un ecosistema di comunicazione ben concepito
definisce la cultura assicurativa

Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

Conclusioni

E' un dovere civile prima che economico favorire la diffusione di un linguaggio comprensibile e chiaro

Nel dialogo con il cittadino le Istituzioni, prima ancora delle imprese, hanno l'interesse ad essere chiare per favorire il bene comune.

E' la mancanza della lingua, vale a dire mezzo di espressione di qualcosa che vada al di sopra del trito viver quotidiano, dando, se non la certezza, almeno una possibilità alla capacità di piegare, trasformare e costruire. Elevando la lingua del popolo insegnando a tutti il volo offrendo non una cultura, ma solo il materiale tecnico (linguistico lessicale e logico) necessario per fabbricarsi una cultura nuova. (Don Milani)

Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

GRAZIE PER L'ATTENZIONE



patrizia.contaldo@lpcresearch.it

9

L.P.C. RESEARCH

Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

ALLEGATO

10

L.P.C. RESEARCH

Evidenze

- ▶ Disaggregando l'indice generale in più indicatori si osserva:
 - **sintassi:** numero delle parole per periodo, numero delle proposizioni per periodo e percentuale di frasi subordinate – sono quelli che si discostano in modo più significativo rispetto al parametro della Costituzione. Risulta però che su questi aspetti **alcune Compagnie si sono già in parte mosse verso la semplificazione**
 - **lessico:** il dato quantitativo restituisce un aspetto rilevante, ma l'aspetto lessicale ha più di altri bisogno di un'analisi qualitativa

Sigla	Indicatori	Media di settore	Parametro di riferimento: Costituzione italiana
G1	Gulpease	44,329	54,9
G2	Lunghezza media periodi (parole)	24,365	15,6
G3	Lunghezza media delle parole (caratteri)	5,676	5,5
G4	Parole non appartenenti al vocabolario di base (%)	36,514	41,19
G5	Numero medio proposizioni per periodo	2,055	1,372
G6	Percentuale di subordinate	21,546	13,9
G7	Proposizioni principali (media per periodo in %)	78,383	86,1
G8	Profondità dell'albero sintattico (media delle altezze massime)	6,998	7,118
G9	Lunghezza delle relazioni di dipendenza (media)	2,748	2,544

11

Ricerca scientifica
quali-quantitativa per
la valutazione della
chiarezza dei contratti
assicurativi

Evidenze

- ▶ Gulpease di B si caratterizza per lo stesso valore di percentuali di proposizioni subordinate rispetto ad A ma il contratto B è formato da periodi più brevi e un linguaggio più semplice ovvero minor numero di parole non appartenenti al vocabolario di base, questi elementi impattano positivamente sul valore totale dell'indice Gulpease

