

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

a cura di
Patrizia Contaldo
Lorenzo Carpanè
Francesco Biasioni

Milano, 10 Aprile 2025

1

L.P.C. RESEARCH

Analisi

L'analisi è stata fatta su 26 contratti (30 nel 2022)



i valori medi del 2022 sono stati riponderati su 26 contratti

► Analisi qualitativa:

- valutazione del contratto finalizzata a valutare i risultati dell'analisi quantitativa e a verificare i progressi nella chiarezza dei contratti
- Aree di valutazione:
 - Grafica
 - Struttura
 - Strumenti di supporto al cliente
 - Orientamento al cliente

► Analisi quantitativa:

- **indicatori quantitativi:** analisi 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 **(2024)** con i risultati della precedente indagine **(2022)**, mantenendo anche il confronto con l'analisi sulla [Costituzione Italiana](#)

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Grafica e strumenti di supporto



refusi, icone, colori, dimensione del carattere



grafici, tabelle, pagina di presentazione,
indice, home insurance



glossario, home insurance, esempi



FRUIBILITÀ
LEGGIBILITÀ

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Utilizzo della grafica

► Evidenza delle esclusioni

ESCLUSIONI

- 1) dalla guida di un qualsiasi veicolo o natante a motore (ad. es. motoscafo o moto d'acqua) senza avere la relativa patente (o altro documento equivalente ai sensi di legge), a meno che non si tratti di patente scaduta ma per la quale, al momento in cui si verifica l'evento, si era in possesso di tutti i requisiti previsti per il rinnovo;
- 2) da ubriachezza, abuso di psicofarmaci, uso di stupefacenti o allucinogeni, psicosi croniche prive di causalità organica;
- 3) dall'aver commesso o cercato di commettere volontariamente reati considerati dalla Legge di maggiore gravità (in termini giuridici si parla di delitto doloso e delitto tentato) oppure dall'aver commesso o permesso ad altri di compiere azioni per fare del male a loro stessi, oppure ancora dall'aver commesso azioni pericolose che comportano rischi evidenti (generalmente ricompresi sotto il nome di atti temerari). Fanno eccezione tutte le azioni compiute per legittima difesa o per dovere di solidarietà ai sensi di legge;
- 4) da guerre e tumulti popolari (es. guerriglia urbana, manifestazioni violente), eccetto i casi previsti all'[art. 2](#);
- 5) da operazioni chirurgiche, cure mediche o accertamenti che a loro volta non erano dovuti a infortuni;
- 6) da trasformazioni o assestamenti energetici dell'atomo, che siano naturali o provocati, e da

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Un esempio: indice

► Razionalizzazione delle struttura e revisione dell'indice

CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE (Mod. 101.6 Ed. Maggio 2024)

Cosa è utile sapere prima di sottoscrivere il contratto mediante tecniche di comunicazione a distanza

In cosa consiste l'assicurazione?	PAG	1
Come si sottoscrive la polizza?	PAG	1
Quando inizia la copertura?	PAG	1
Quanto dura il contratto?	PAG	2
Come e quando si paga il premio?	PAG	2
Cosa succede se non si paga il premio o le rate successive?	PAG	3
Chi paga le imposte?	PAG	3
Cosa succede se le dichiarazioni del contraente o dell'assicurato sono false, inesatte o reticenti?	PAG	3

Cosa è utile sapere durante il contratto

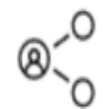
Si può modificare il contratto?	PAG	3
Si può disdire il contratto?	PAG	4
Si può recedere dal contratto?	PAG	5
Cosa si deve fare se sono state sottoscritte anche altre assicurazioni?	PAG	5
Cosa bisogna fare se il rischio aumenta o diminuisce?	PAG	6
Entro quanto tempo si può chiedere l'indennizzo?	PAG	6
Esiste un termine entro il quale Poste Assicura paga il sinistro?	PAG	6
Quali norme valgono per questo contratto?	PAG	6
In caso di controversie, quale legislazione si applica e qual è il foro competente?	PAG	6
Come si presenta un reclamo?	PAG	6

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Un esempio: area riservata

► Inserita introduzione sull'area riservata

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

monitorare la polizza.		gestire i pagamenti e i rinnovi.	
pagare l'assicurazione on line.		modificare, sospendere la polizza.	
inviare documenti, scaricare moduli, chiedere assistenza.		monitorare premi e pratiche di sinistri.	

Struttura del contratto e orientamento

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi



struttura in sezioni/moduli, rubriche e sottorubriche, evidenza della struttura del contratto



Revisione sintattica, utilizzo di elenchi puntati, evidenza del perimetro delle garanzie



continuità nella revisione lessicale, nella presentazione secondo una progressione logica dei contenuti, orientamento al cliente



COMPRENSIBILITÀ
CHIAREZZA

Un esempio: strumento di supporto

► Inserito schema di funzionamento del contratto

Nella seguente tabella sono schematizzate le regole secondo cui si possono combinare le differenti garanzie.

	Garanzia attiva
	Garanzia attivabile
	Garanzia non attiva

TUTTE LE GARANZIE			GARANZIE BASE						
			SETTORE INFORTUNI					SETTORE MALATTIE	
			MORTE	INVALIDITÀ PERMANENTE DA INFORTUNIO	RIMBORSO SPESE DI CURA	INDENNITÀ GIORNALIERA DA RICOVERO	INDENNITÀ GIORNALIERA DA GESSATURA	INVALIDITÀ PERMANENTE DA MALATTIA	RIMBORSO SPESE MEDICHE PER GRANDI INTERVENTI CHIRURGICI
Settore Infortuni	Garanzie base	Morte							
		Invalità permanente da Infortunio							
		Rimborso spese di cura							
		Indennità giornaliera da Ricovero							
		Indennità giornaliera da Gessatura							
	Garanzie opzionali	Inabilità temporanea							
		Rimborso spese di cura per danni estetici							
		Indennità giornaliera da Convalescenza post Ricovero							
		Rendita vitalizia da Infortunio							
te base	Invalità permanente da Malattia								

Un’analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Un esempio: introduzione di punti elenco

Prima:

- A2- Forma rischi extraprofessionali *(non opera per la garanzia Rendita vitalizia da infortuni)*

L'assicurazione vale esclusivamente per gli infortuni subiti nello svolgimento di ogni attività esercitata non professionalmente purché inerente alla vita comune e di relazione, al disbrigo delle occupazioni familiari e domestiche, ai passatempo e alle comuni manifestazioni della vita di ogni giorno, nonché alla pratica di hobby anche se a carattere continuativo.

Sono esclusi gli infortuni che colpiscono l'Assicurato in occasione di lavoro retribuito, comunque ed ovunque esercitato. Si intende in ogni caso escluso il rischio "in itinere"

Dopo:

A2- Forma rischi extraprofessionali

*(non vale per la **garanzia** Rendita vitalizia da infortuni)*

L'assicurazione vale solo per gli **infortuni** che **l'assicurato** subisce mentre svolge ogni attività esercitata non in modo professionale se relativa a:

- vita comune e di relazione;
- disbrigo delle occupazioni familiari e domestiche;
- passatempo e attività comuni della vita quotidiana
- pratica di hobby anche se a svolto con continuità.

Sono esclusi gli **infortuni** che **l'assicurato** subisce mentre svolge un lavoro retribuito, senza considerare come e dove viene svolto. È sempre escluso il rischio "in itinere".

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Sintesi dati quali-quantitativi

► Analisi qualitativa

- Circa il 23% dei contratti mantiene criticità simili a quelle emerse nella precedente rilevazione
- Nel restante 77% sono stati introdotti miglioramenti parziali o consistenti
 - **54% del campione**, in cui si registrano degli **interventi positivi** talvolta poco incisivi e **spesso non costanti nel tempo**
 - **23% contratti**, in cui gli interventi sono stati significativi e in alcuni casi **molto migliorativi** rispetto al precedente.

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Sintesi dati quali-quantitativi

► Analisi quantitativa

- Miglioramento medio della sintassi, ma con significativa dispersione rispetto al dato medio per le subordinate
- Permanenza di forme lessicali specialistiche
- Lunghezza media delle parole ancora alta

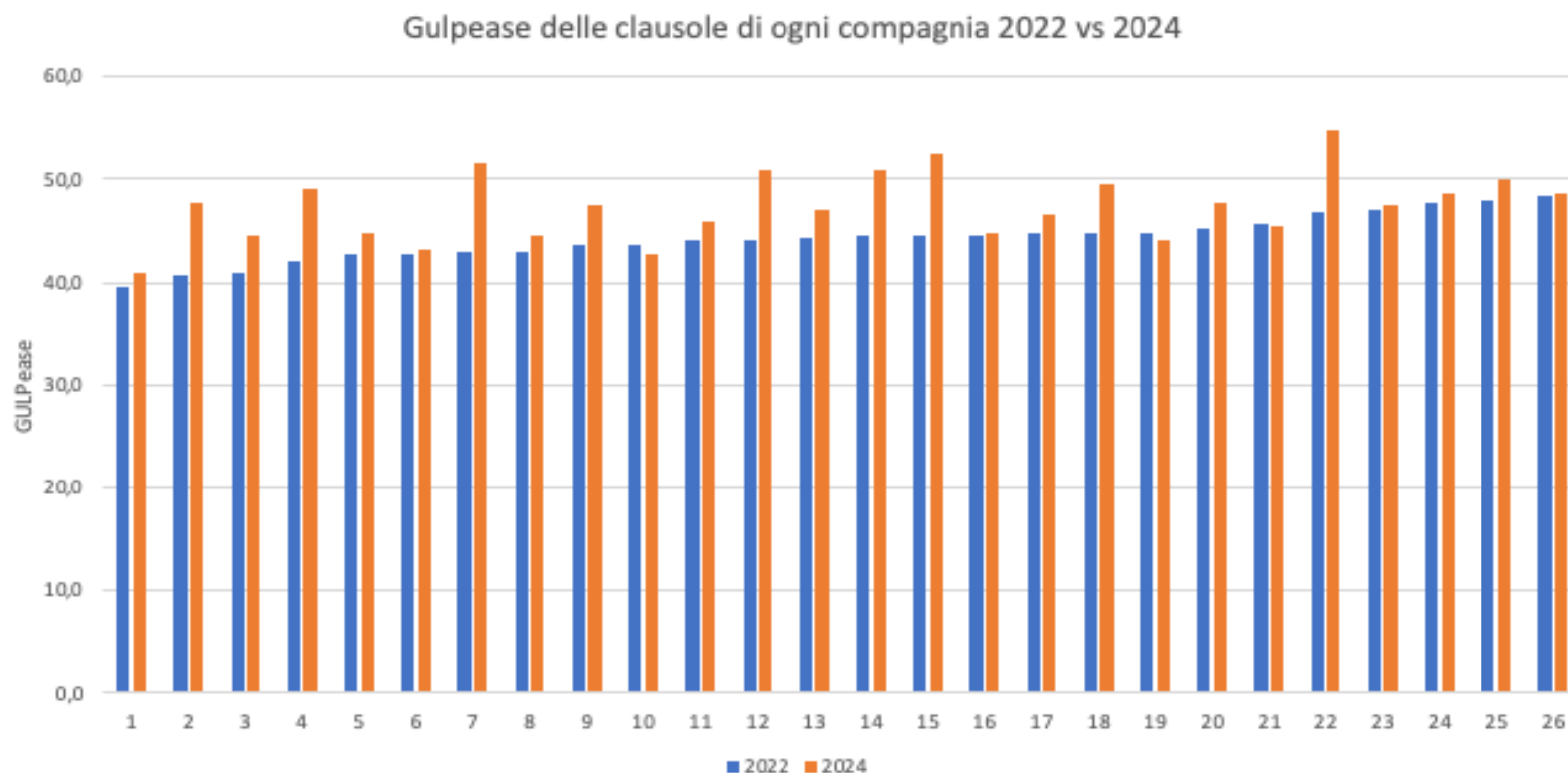
Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Evidenze

Sostanziale aumento del Gulpease per oltre l'88% del campione, in pratica circa il 26% del campione si aggira o supera il valore 50

Più significativo è lo scostamento del valore massimo, che passa da 48,42 a 54,60

Meno rilevanti gli scostamenti per l'indice Gulpease minimo di 40,80 (nel 2022 era 39,54) e per il dato medio di 47,34 contro il 44,24 del 2022



2022/2024
da 2,2 a 3,3
dispersione
intorno al
dato medio

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

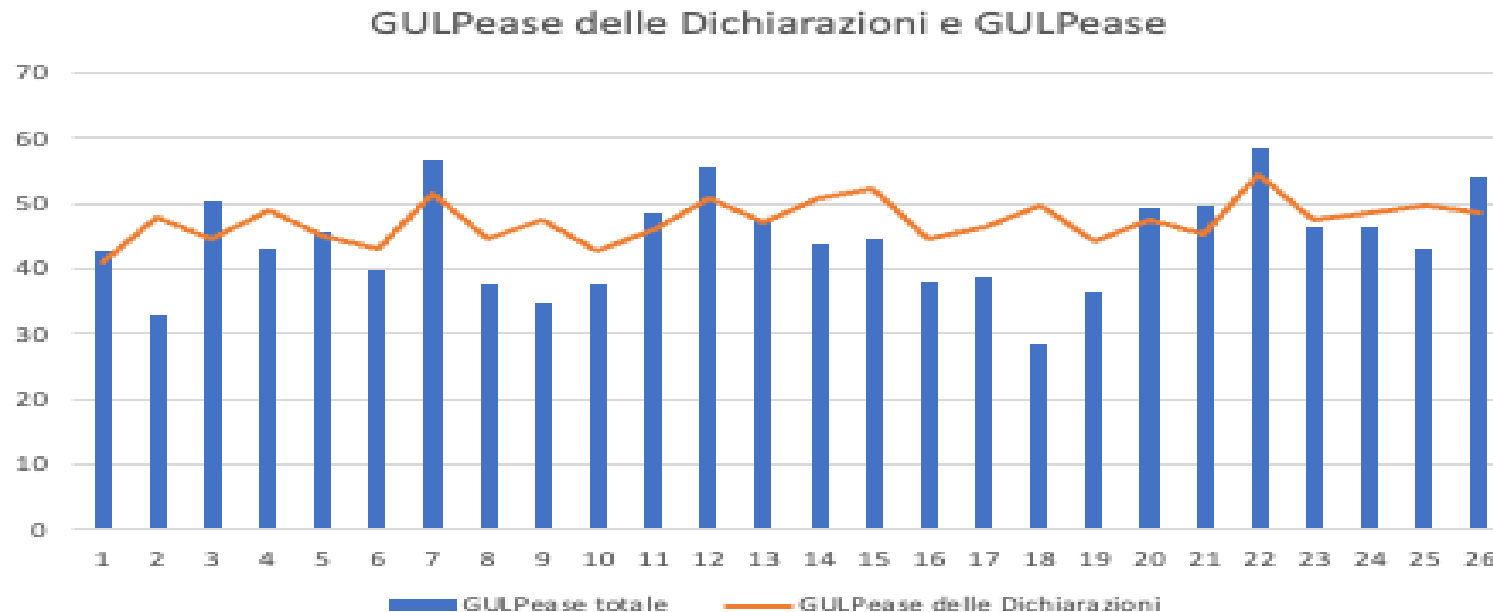
Evidenze

La correlazione tra indice generale e quello delle Dichiarazioni non è sempre chiara

I picchi positivi dell'indice generale trovano conferma anche in quelli delle Dichiarazioni

Non c'è la stessa correlazione positiva per i picchi negativi

Conferma che le Imprese non sempre hanno effettuato un coerente e costante lavoro di semplificazione



Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Un esempio: una diversa impostazione logica

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

➤ Prima:

Le inesattezze e le reticenze del Contraente/Assicurato relative alle circostanze che influiscono sulla valutazione del rischio possono comportare la perdita totale o parziale dell'indennizzo, nonché la stessa cessazione dell'assicurazione ai sensi degli Artt. 1892, 1893 e 1894 del Codice Civile. **Gulpease 35,7**

➤ Dopo:

Il Contraente e l'Assicurato devono sempre fare dichiarazioni precise e complete su tutte le circostanze che possono influire sulla valutazione del rischio. Se non lo fanno possono perdere del tutto o in parte il diritto al rimborso o all'indennizzo e l'assicurazione può cessare. **Gulpease 44,7**

La clausola è stata divisa in due periodi; i riferimenti di legge sono stati collocati in una nota; soggetto è ora la persona.

Indicatori		Media* di settore 2022	Media* di settore 2024	Parametro di riferimento: Costituzione italiana ¹⁶	Deviazione standard	Range	Coefficiente di variazione
G1	GULPease	44,24	47,34	54,90	3,26	13,80	0,0689
G2	Lunghezza media periodi (parole)	24,64	20,72	15,6**	3,84	15,70	0,1854
G3	Lunghezza media delle parole (caratteri)	5,67	5,58	5,50	0,16	0,70	0,0282
G4	Parole non appartenenti al vocabolario di base	36,27	33,97	41,19	0,04	0,21	0,1104
G5	Numero medio proposizioni per periodo	2,09	1,89	1,37	0,38	1,40	0,1999
G6	Percentuale di subordinate	21,64	8,46	13,90	0,04	0,18	0,4590
G7	Proposizioni principali (media per periodo in %)	78,30	91,54	86,10	0,04	0,18	0,0426
G8	Profondità dell'albero sintattico (media delle altezze massime)	7,01	5,96	7,12	0,81	2,91	0,1360
G9	Lunghezza delle relazioni di dipendenza (media)	2,77	3,14	2,54	0,48	1,62	0,1525

Un’analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi



SINTASSI
SUBORDINATE



LESSICO

*Media ponderata

Un esempio: generale riordino linguistico

► Prima:

*In caso di sottoscrizione dell'Opzione Famiglia, con riferimento al Contraente ed al coniuge/partner civile/convivente more uxorio del Contraente, abbiano un'età compresa tra 18 e 71 anni non compiuti e con riferimento ai figli del Contraente non abbiano ancora compiuto 25 anni. **Gulpease 31,2***

► Dopo:

Possono essere assicurate le persone fisiche che al momento dell'acquisto della Polizza:

- a) risiedono in Italia;
- b) hanno codice fiscale italiano o tessera sanitaria italiana;
- c) hanno tra 18 e 70 anni.

Nell'opzione Famiglia (art. 3.4) sono assicurabili i figli dell'Assicurato fino a 24 anni che sono fiscalmente a carico. **Gulpease 62,6**

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Un esempio: riordino e semplificazione

► Prima:

Assicurazione Infortuni - in caso di frazionamento del premio annuale o semestrale

Dopo ogni regolare denuncia di sinistro e fino al 60° giorno dal pagamento o rifiuto dell'indennizzo, il Contraente o la Società possono recedere dall'assicurazione con preavviso di trenta giorni, dandone comunicazione all'altra parte mediante lettera raccomandata. Il recesso esercitato dal Contraente ha efficacia dalla data di ricevimento della comunicazione. Il recesso esercitato dalla Società ha efficacia dopo 15 giorni da quello di ricevimento della comunicazione stessa. In entrambi i casi entro quindici giorni dalla data di efficacia del recesso, la Società rimborsa al Contraente la parte di premio, al netto dell'imposta di legge, relativo la periodo di rischio non corso. Il pagamento o la riscossione dei premi venuti a scadenza dopo la denuncia dell'infortunio o qualunque altro atto delle parti non potranno essere interpretati come rinuncia delle parti stesse ad avvalersi della facoltà di recesso.

► Dopo:

Assicurazione infortuni

Il Contraente e «Nome Compagnia» possono recedere dall'assicurazione:

- dopo ogni denuncia di sinistro e fino al 60° giorno da quando l'indennizzo è stato pagato o rifiutato
- scrivendo all'altra parte con raccomandata A/R o PEC
- anche se sono pagati o riscossi i premi scaduti dopo la denuncia del sinistro

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

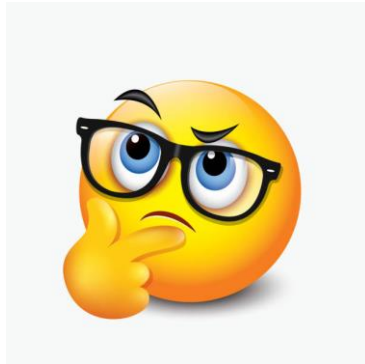
Conclusioni: spazi di miglioramento

- ▶ **Uniformare e sistematizzare gli interventi su tutto il contratto**
- ▶ **Considerare i processi cognitivi del lettore nella sequenza del testo**
- ▶ **Focalizzazione sul destinatario**
- ▶ **Coerenza in tutta la documentazione contrattuale e con tutti i processi di comunicazione**

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Un'analisi quali-quantitativa della chiarezza dei contratti assicurativi: verifica dei progressi nella chiarezza dei contratti assicurativi

Grazie dell'attenzione!



patrizia.contaldo@lpcresearch.it