

Ania

Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici

WORKSHOP IVASS

La semplificazione nei contratti assicurativi: verifica dei progressi

Roma, 10 aprile 2025

*Benedetta Carducci Agostini - ANIA
Responsabile Servizio Legale e Societario*

Le Linee Guida ANIA 2024

A fine settembre 2024, il tavolo di lavoro avviato dall'ANIA con le imprese associate ha condiviso



una **varietà di strumenti raccomandati** per rendere le polizze sempre più chiare e comprensibili



Il 20 settembre 2024 pubblicate e diffuse con una circolare ANIA - presentate al mercato il 27 novembre 2024 durante un workshop congiunto con IVASS



L'adesione alle “Linee Guida contratti chiari e comprensibili” è in corso da parte delle imprese assicurative ed implica la revisione dei propri contratti secondo le raccomandazioni, in **maniera modulare e flessibile** (in base alle scelte e necessità di ogni compagnia)

LINEE GUIDA PER CONTRATTI
CHIARI E COMPRESIBILI

I benefici di contratti chiari e comprensibili



Il contratto è la **comunicazione e relazione con l'assicurato** e rispecchia l'etica e le scelte di responsabilità di impresa (anche in un'ottica di sostenibilità e obiettivi ESG)



La chiarezza del contratto ha una funzione **preventiva del contenzioso**: maggiore chiarezza evita fraintendimenti e, di conseguenza, controversie; riduce tempi e costi sia in fase assuntiva sia in sede di liquidazione e di attività di post vendita per richieste di chiarimenti



La semplificazione e comprensibilità dei **contratti è coerente con la tendenza alla digitalizzazione** dei contratti e la scrittura degli *smart legal contract* in linguaggio computazionale, e presupposto per la distribuzione del prodotto su piattaforme innovative/digitali

Da dove siamo partiti



La prima analisi di IVASS [giugno 2023]

Dalle analisi di IVASS, risulta che negli anni le imprese hanno realizzato prodotti sempre più attenti ai bisogni della clientela rispetto al passato, come emerge anche dai monitoraggi effettuati da ANIA sull'applicazione delle Linee Guida per la redazione dei *Contratti semplici e chiari* pubblicate nel febbraio del 2018.

Tuttavia, sulla base di quanto emerso dalla rilevazione su *“Conoscenze e comportamenti assicurativi degli italiani”* e dalla ricerca qualitativa sulla chiarezza dei contratti assicurativi, si evince che:



la **comprensibilità e chiarezza** dei set informativi sono i **fattori maggiormente** riconosciuti come **importanti** dagli intervistati;



permane un senso di insoddisfazione da parte degli assicurati dovuto al livello di complessità dei contratti assicurativi, su cui occorre **intervenire per rendere il dialogo con la clientela ancora più funzionale ed efficace.**



I fattori di trasformazione

Altri importanti fattori che stanno trasformando il settore assicurativo con significativi impatti sulla contrattualistica:



i cambiamenti tecnologici

AI, big data e blockchain delineano nuovi modelli di business che includono elementi che non attengono alla singola copertura del rischio, moltiplicano le occasioni di interazione tra imprese e clienti e permettono di assicurarsi nel “qui e ora”.



l'evoluzione dei contesti sociali

La figura del “consumatore-tipo” sta cambiando: aumentano le donne con poteri decisionali e di spesa, gli extracomunitari di prima e seconda generazione, i giovani imprenditori di start up, ecc., differenti tra loro nei rischi che sostengono e nella sensibilità assicurativa



i fattori di sostenibilità ESG

Evolve la valutazione dei rischi, la strategia di sottoscrizione e l'utilizzo forme di comunicazione inclusive, anche in risposta agli obiettivi dell'Agenda ONU 2023



Spunti internazionali

Nel 2023 l'Associazione delle imprese di assicurazioni britanniche pubblica la guida per una chiara comunicazione



Contenuti

- L'importanza di una comunicazione chiara
- Creare una Comunicazione semplice
- Comunicare chiaramente sui diversi media
- Checklist
- Esempi di buone pratiche

Il percorso affrontato

Presupposti

Avviato un gruppo di lavoro associativo per **affrontare la tematica della semplificazione della struttura e del linguaggio dei contratti** assicurativi

L'Associazione **non è entrata nel merito delle interlocuzioni dirette tra IVASS e le imprese di assicurazione**, i cui contenuti sono di esclusiva competenza aziendale

La road map



Analisi **delle evidenze della ricerca IVASS** su chiarezza e trasparenza dei contratti assicurativi, della **ricerca accademica** e delle migliori pratiche.



Individuazione di **criticità e aree di miglioramento** per una maggiore semplificazione e chiarezza dei contratti.



Elaborazione di proposte di settore e
Aggiornamento Linee Guida ANIA 2018.



Condivisione delle proposte **del settore assicurativo con IVASS** e con stakeholder esterni. Applicazione **progressiva e modulare** da parte del mercato.

Linee Guida aggiornate – Principali elementi di novità

Il documento **definisce** una serie di **principi** da seguire e **fornisce** una «**cassetta degli attrezzi**» a cui **attingere** nella stesura dei contratti in **maniera modulare e facoltativa**.

- ① È stata inserita una parte introduttiva sull'**approccio metodologico** da adottare nel processo di revisione:
 - ☐ Fissare obiettivi e limiti
 - ☐ Valutare uno stile in linea con il tono della comunicazione dell'impresa
 - ☐ Identificare il grado di proporzionalità
 - ☐ Modulare le priorità degli interventi
- ② Nella seconda parte sono stati **rivisti i contenuti** delle LG 2018, operando sulla struttura della polizza ed i seguenti elementi del contratto:
 - ☐ **Copertina, Indice, Scheda di polizza, Glossario**: in questi paragrafi è stato ripreso quanto riportato nelle LG 2018 **aggiungendo alcune precisazioni** (es. correlazione dell'indice con la complessità delle condizioni, maggiore dettaglio sui contenuti del glossario),
 - ☐ **Condizioni di assicurazione**: sono stati **riorganizzati nei contenuti** che ora risultano divisi in:
 - **norme comuni**, dove rientrano le clausole relative a più garanzie
 - **oggetto del contratto**, composto da struttura, criteri di redazione ed esclusioni
 - **cosa fare in caso di sinistro**, è stato rivisto precisando il riferimento al processo liquidativo e che è facoltà dell'impresa inserire eventuali dettagli

Linee Guida aggiornate – Principali elementi di novità

- 3 È stata aggiunta una parte **sulla grafica e design e sul lessico** per favorire la comprensibilità, pertinenza, coerenza e inclusione anche nei confronti delle persone con abilità diverse.



Indicazioni sulla scelta degli **elementi grafici più efficaci** – sia di base sia particolari come icone ed elenchi puntati – **fornendo esempi e raffronti tra modalità consigliate o meno**



Rafforzate le raccomandazioni sugli **strumenti di orientamento alla leggibilità** (box, pop-up e indici,) **fornendo anche in questo caso esempi concreti**



Nuovi contenuti che forniscono **strumenti operativi** utili alla redazione e revisione dei contratti:

- **suggerimenti ed esempi** per l'utilizzo di una **sintassi efficace e comprensibile** per coniugare precisione e chiarezza
- **focus su grammatica, morfologia e lessico** per i quali sono riportati anche **esempi** e accorgimenti da utilizzare per una maggiore comprensibilità da parte del lettore
- raccomandazioni sull'utilizzo di un **linguaggio inclusivo**

I PASSI SUCCESSIVI - Esiti della seconda indagine IVASS (febbraio 2025)

Considerazioni generali

Rilevato un **generale miglioramento** dei contratti assicurativi per **chiarezza** del messaggio, **semplicità** nella costruzione delle frasi e **modernità** del linguaggio.

Si raccomanda di continuare a lavorare per rendere gli **interventi uniformi su tutto il contratto** e di valutare i contenuti delle garanzie in una prospettiva di maggiore aderenza al contesto socio-economico di riferimento.

Evidenze quantitative

L'88% del campione ha fatto rilevare un **aumento del Gulpease**: il 26% del campione raggiunge o supera il valore di 50, fino a un massimo di 54,60 (per la Costituzione è 54,9). il valore medio di questo indice è passato da **44,24 a 47,34**.

Evidenze qualitative (struttura, sintassi, lessico e orientamento al cliente)

Rilevata una riduzione dei periodi, delle proposizioni e del numero di subordinate e, pur evidenziando **che permangono elementi di complessità lessicale, viene registrato un miglioramento della modernità del linguaggio**.

Viene constatato, tra le altre cose, un maggiore utilizzo **di box esplicativi**, e la presentazione per punti delle caratteristiche delle garanzie (che in alcuni casi occorre ancora alleggerire da espressioni burocratiche).

I PASSI SUCCESSIVI – Cosa sta facendo il mercato

Il mercato si sta **adeguando** in **maniera strutturata e proporzionale** tenendo conto sia degli ambiti di miglioramento evidenziati da IVASS sia dalle Linee Guida aggiornate di ANIA.



Progressiva

L'attività di revisione dei contratti è stata **avviata partendo dal ramo danni** (oggetto dell'indagine IVASS), **ma estendendo la revisione** alla documentazione contrattuale relativa ad altri prodotti destinati **alla clientela retail** (ramo vita), a partire dai **contratti a maggiore diffusione**.



Strutturata

Le imprese hanno avviato **piani di revisione**, definendo **ambiti di intervento** e tempistiche con rilasci progressivi (**cronoprogrammi**).

Il lavoro riguarda: ▪ la **struttura dei contratti** e la **collocazione delle informazioni per evitare ripetizioni e garantire coerenza** ▪ la **grafica** arricchita con **esempi e box esplicativi** ▪ il **lessico** (parole semplici, frasi brevi).

Maggiore modularità e omogeneità tra la documentazione contrattuale e precontrattuale.



Proporzionale

Ogni impresa sta procedendo con l'adeguamento con tempi differenti in relazione alla propria **complessità organizzativa**, ed in funzione dei necessari investimenti per l'**adeguamento IT, formazione delle reti, consulenze, ecc.**



Processi

L'attività di revisione viene portata avanti spesso a **livello aziendale**. **Sono** stati attivati **team trasversali** in modo tale da mettere a sistema tutte le competenze necessarie (legali, compliance, commerciale, ...)



Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici

Grazie per l'attenzione

La presente pubblicazione è ad uso esclusivo del Destinatario e non può essere, né totalmente né in parte, copiata, riprodotta, trasferita, scaricata, pubblicata, citata o distribuita, per qualsiasi scopo, senza previa autorizzazione scritta di ANIA, fatta salva la possibilità di conservarla nel proprio computer o di stampare estratti delle pagine di questa pubblicazione unicamente per utilizzo personale. ANIA non si assume alcuna responsabilità nei confronti di terzi.

ANIA declina ogni responsabilità per danni, costi o perdite che possano derivare, anche indirettamente, dall'affidamento alle informazioni contenute nella presente pubblicazione o da eventuali omissioni in essa riscontrabili.

La presente pubblicazione contiene informazioni pubblicate a solo titolo informativo e non può essere in alcun modo considerata esaustiva, né qualificata come un parere legale o una consulenza professionale di altro tipo.