

# POLIZZE, ANCORA POCA CHIAREZZA

di GIACOMO CORVI

UNA RECENTE RICERCA, PRESENTATA DURANTE UN WORKSHOP DELL'IVASS, HA CONFERMATO LA SCARSA COMPRESIBILITÀ DEI CONTRATTI ASSICURATIVI: FRASI ECCESSIVAMENTE LUNGHE, TERMINI COMPLESSI E PAROLE STRANIERE. IL MERCATO FATICA AD ABBANDONARE IL BUROCRATESE DEL LINGUAGGIO GIURIDICO-LEGALE. E ANCHE I PIÙ ISTRUITI HANNO DIFFICOLTÀ A COMPRENDERE CLAUSOLE E CONDIZIONI



Leggere, comprendere e assimilare le clausole di una semplice polizza infortuni può rivelarsi un compito improbo anche per un cittadino con un grado elevato di istruzione. Figurarsi per quel 37,9% di italiani di età compresa fra 25 e 64 anni che nel 2021 potevano al massimo vantare un diploma di scuola media. Frasi lunghe e arzigogolate, troppe proposizioni per periodo, un uso eccessivo di termini complessi e parole straniere, più in generale una quasi atavica tendenza al burocratese tipico del linguaggio dei contratti. Insomma, stando ai risultati di una ricerca che è stata recentemente presentata in un workshop dell'Ivass, tutto quello che non serve per avere testi di polizza davvero chiari e semplici per tutti.

“Nonostante alcuni passi in avanti, il linguaggio che ancora tende a dominare nella contrattualistica assicurativa (ma non solo assicurativa) è quello giuridico-legale, che naturalmente viene incontro alle esigenze di certezza e alla cultura tecnica di chi quei contratti scrive emettendo le coperture sottostanti, ma non di chi li acquista, privo, in molti casi, degli strumenti conoscitivi per poterne comprendere appieno la valenza”, ha osservato **Riccardo Cesari**, consigliere dell'Ivass, nelle battute iniziali dell'evento. “Seppur consapevoli che un certo grado di complessità non potrà mai essere eliminato – ha aggiunto – dobbiamo proseguire lungo la strada della semplificazione dei contratti che abbiamo intrapreso qualche anno fa”. E chissà che lo sforzo non possa alla lunga favorire anche lo sviluppo del mercato. “Forse la scarsa chiarezza dei contratti è



Un momento del workshop

uno dei fattori che contribuisce a spiegare quel fenomeno incredibile che è la sotto-assicurazione del mercato italiano. La raccolta danni nel 2021 ammontava nel nostro paese all'1,9% del Pil, contro il 4,9% della media Ocse: all'appello – ha concluso Cesari – mancano 50-60 miliardi di euro”.

## MENO COMPRESIBILE DELLA COSTITUZIONE

La ricerca, realizzata da **Lpc Research**, è stata condotta su un campione di 30 polizze infortuni, stand alone o multirischio, messe a punto da 30 diverse imprese assicurative che rappresentano complessivamente circa l'80% della raccolta premi del ramo in Italia. Come illustrato da **Patrizia Contaldo**, direttore dell'Osservatorio sul mercato assicurativo del centro studi *Baffi Carefin* dell'**Università Bocconi** di Milano, il gruppo di ricerca ha preso come benchmark il testo della Costituzione della Repubblica Italiana. E ha subito rilevato, grazie a un'approfondita analisi quantitativa e qualitativa, come il linguaggio utilizzato per le clausole e le condizioni delle polizze poste sotto esame fosse decisamente più complesso di quello di cui si erano serviti i padri costituenti per la stesura della nostra carta costituzionale.

Il gruppo di ricerca, a tal proposito, si è avvalso dell'*Indice Gulpease*, un indicatore che misura il livello di leggibilità di un testo scritto in lingua italiana. Il punteggio varia da 0 a 100, con il risultato che sale all'aumentare della comprensibilità: sotto 80 risulta difficile da leggere per persone con la licenza elementare, sotto 60 per persone con la licenza media e sotto 40 per persone con un'istruzione superiore. Ebbene, stando ai risultati della ricerca, il punteggio delle polizze analizzate si ferma mediamente a 44,329: in pratica, sono del tutto incomprensibili per chi ha una licenza elementare o media e possono mettere in crisi anche chi ha raggiunto livelli più elevati di istruzione. L'indice della Costituzione, giusto per avere un'idea, raggiunge quota 54,9.

## PAROLE, FRASI, PERIODI

Le ragioni di una tale indecifrabilità del testo assicurativo trovano evidenza nei risultati dell'analisi quantitativa effettuata dal gruppo di ricerca. Innanzitutto,

volendo parafrasare la celebre stroncatura dell'imperatore **Giuseppe II d'Asburgo-Lorena** a *Il ratto dal serraglio* di **Wolfgang Amadeus Mozart**, si potrebbe dire che nelle polizze ci sono "troppe parole": l'analisi è arrivata a contare una media di 24,365 parole per periodo, vicinissima dunque a quella soglia di 25 parole che, secondo il cosiddetto *Plain Language*, non bisognerebbe mai superare per avere la certezza di avere un testo comprensibile. Anche la qualità delle parole potrebbe poi essere migliore: mediamente, infatti, il 36,51% dei termini utilizzati non appartiene al vocabolario di base, dato a cui si somma poi un numero imprecisato di parole straniere che sarebbe bene evitare per non incorrere in inutili incomprensioni.

Pure la sintassi e la costruzione del periodo potrebbero essere più semplici. La ricerca, a tal proposito, arriva a contare una media di 2,055 proposizioni per periodo: in questo caso non esistono parametri di riferimento specifici, ma il buon senso invita comunque a limitare periodi troppo complessi per favorire la leggibilità del testo. Il dato della Costituzione si ferma a 1,372 proposizioni per periodo. La percentuale di frasi subordinate nei testi di polizza arriva mediamente a 21,54%, con punte però che possono raggiungere anche quota 42,41%.

## IL VALORE DELLA SAGGEZZA POPOLARE

Le evidenze della ricerca qualitativa non riservano particolari sorprese: i testi di polizza restano spesso incomprensibili per la maggioranza della popolazione.



**Stefano De Polis**, segretario generale dell'Ivass

### ANCHE L'ANIA AL LAVORO PER LA SEMPLIFICAZIONE DEI CONTRATTI

**S**econdo **Umberto Guidoni**, co-direttore generale dell'**Ania**, "è forse eccessivo attribuire la scarsa penetrazione del settore assicurativo in Italia soltanto alla poca chiarezza delle polizze". Il confronto con altri mercati, ha aggiunto nel corso del workshop, "va fatto con un'attenzione particolare al quadro giuridico di riferimento e in Italia, com'è noto, il nostro quadro giuridico mette in capo allo Stato attività per cui all'estero è prevista l'obbligatorietà delle polizze". Detto ciò, anche Guidoni ha concordato sulla necessità di testi di polizza più semplici e chiari. "Avere contratti comprensibili significa avere un rapporto più fluido con l'assicurato, un minor rischio di contenzioso e ripercussioni positive a livello di reputazione di mercato: per questo - ha affermato - la nostra associazione ha partecipato nel 2016 al tavolo di confronto che ha poi portato alle linee guida per la semplificazione dei contratti assicurativi". Alla fine del 2020, ha concluso, "un terzo di tutti i prodotti distribuiti rispondeva agli adeguamenti richiesti dalle linee guida".

Qualche miglioramento c'è stato, soprattutto alla luce della pubblicazione delle linee guida *Contratti semplici e chiari* nel 2018, ma molto resta ancora da fare.

Nelle battute conclusive del workshop **Stefano De Polis**, segretario generale dell'Ivass, ha ricordato che "il contratto di assicurazione deve in primo luogo rispondere a concrete e reali esigenze di protezione e previdenza e la piena e sostanziale comprensione del contratto rende effettivo il consenso delle parti". Garantire semplicità e chiarezza, ha proseguito, può consentire di "superare le asimmetrie informative o professionali tra il produttore e il consumatore: rappresentare con semplicità e chiarezza coperture ed esclusioni o anche talvolta concetti assicurativi difficili, permette di rendere più nitida ed evidente la rispondenza dei singoli contratti alle esigenze della clientela, di ridurre il contenzioso in caso di sinistri, di ricostruire un rapporto di fiducia necessario per recuperare il gap assicurativo del nostro Paese". A volte, però, non servono neppure tante ricerche e analisi per capire quale sia la scelta migliore per tutti. "Patti chiari, amicizia lunga: la saggezza popolare - ha concluso De Polis - indica la strada che tutti dobbiamo percorrere". 