

COME RENDERE I CONTRATTI PIÙ COMPRENSIBILI



SULLA STRADA VERSO LA SEMPLIFICAZIONE SONO STATI FATTI MOLTI PASSI IN AVANTI, MA OCCORRE FARE MOLTO DI PIÙ. È L'IMPRESSIONE COMPLESSIVA CHE EMERGE DAL FOLLOW UP DELL'IVASS SULLE MISURE ADOTTATE DAL MERCATO DOPO LA PRIMA INDAGINE LANCIATA DALL'AUTORITÀ NEL 2022. LA SOLLECITAZIONE RIVOLTA AL MERCATO È CHIARA: I MIGLIORAMENTI AI TESTI DEVONO TRADURSI IN MODO SISTEMATICO IN UNA MAGGIORE SEMPLICITÀ E CHIAREZZA DI TUTTI I PROFILI DEL CONTRATTO

di Beniamino Musto

Nel settore assicurativo è ampiamente noto come nella contrattualistica assicurativa tenda a prevalere un linguaggio giuridico-legale e tecnico, e questa terminologia, pur rispondendo a esigenze di certezza di chi scrive i contratti, non sia tuttavia compresa appieno dal consumatore che sottoscrive una polizza. A questo si aggiunge una formulazione lessicale complessa: frasi spesso lunghe e articolate che non aiutano a comprendere in modo chiaro la clausola che si sta leggendo e le condizioni del contratto che si sta sottoscrivendo.

Sulla semplificazione del linguaggio e sulla chiarezza visiva dei contratti assicurativi sono stati fatti dei progressi, ma a macchia di leopardo. Molto ancora resta da fare, come è emerso durante il workshop organizzato dall'**Ivass** per analizzare gli esiti del follow up sulle misure adottate dal mercato dopo la prima indagine lanciata dall'Istituto di vigilanza. L'appuntamento si è tenuto il mese scorso a Roma, presso la sede di via Nazionale, ed è stato aperto dal consigliere Ivass, **Riccardo Cesari**.

SI PARTIVA DA RISULTATI NON CONFORTANTI

Proprio per capire il livello di chiarezza e semplicità dei contratti assicurativi, nel 2022 l'Ivass ha commissionato a **Lpc Research** una specifica indagine che, passando al setaccio la documentazione di un campione di contratti assicurativi, ne ha valutato la leggibilità e complessità rispetto a un documento che tutti conosciamo: la nostra Costituzione. È stato utilizzato il cosiddetto in-

dice di *Gulpease* che misura il livello di leggibilità di un testo tarato sulla lingua italiana: la Costituzione ha un indice di Gulpease del 54,9%. I risultati della prima indagine non sono stati confortanti: una delle conclusioni è stata che i testi analizzati erano di difficile comprensione anche per cittadini con istruzione superiore. Ivass ha condiviso i risultati con le compagnie, segnalando i punti in cui si sarebbe potuto migliorare il contratto e invitandole ad adottare iniziative per rendere più chiari i testi contrattuali.

LAVORARE SULLA STRUTTURA DEI CONTRATTI

Nel 2024, come accennato, è stato condotto un follow up per monitorare i progressi fatti. I risultati della ricerca sono stati illustrati da **Patrizia Contaldo**, direttore dell'*Osservatorio sul mercato assicurativo* del centro studi **Baffi-Carefin** presso l'**Università Bocconi** di Milano,

e da **Lorenzo Carpanè**, docente presso l'**Università di Bolzano**.

È stato rilevato un generale miglioramento dei contratti per chiarezza del messaggio, semplicità nella costruzione delle frasi e del linguaggio. L'88% del campione ha fatto registrare un miglioramento del Gulpease, e il valore medio dell'indice è passato dal 44,24 della prima indagine al 47,34. Il follow up ha rilevato che alcuni dei contratti esaminati possono essere compresi, sia pure con qualche difficoltà, anche da chi ha un diploma di licenza media. La prima indagine aveva invece rilevato un livello di difficoltà nella comprensione dei testi che, in media, escludeva del tutto i cittadini con istruzione elementare e media e metteva in difficoltà anche quelli con istruzione superiore.

I risultati del follow up inducono a due considerazioni: la prima è che la via della semplificazione, se ben utilizzata, dà i suoi frutti; la seconda è che questi miglioramenti ai testi devono tradursi in modo sistematico in una maggiore



semplicità e chiarezza di tutti i profili del contratto, in modo che la sua intera struttura accompagni la presentazione progressiva dei contenuti, con l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile. Un linguaggio complesso crea un'inevitabile barriera che si aggiunge ad aspetti come, ad esempio, i bias cognitivi che incidono sul processo decisionale portando a volte a scelte non ottimali. Diventa perciò prioritario adottare lessico, sintassi e grafica chiari, semplici e non fuorvianti, ricercando il trade-off tra rigore giuridico, obblighi informativi e comprensibilità.

IL GAP COGNITIVO DI BASE

Una delle evidenze emerse nel corso del convegno è che in presenza di una forte sollecitazione dall'Autorità, il mercato è disponibile a raccogliercela. Ed è da questa considerazione che è partita una tavola rotonda, moderata da **Antonella Dragotto**, direttore comunicazione dell'Ivass, a cui hanno partecipato: **Barbara Alemanni**, professoressa di Economia degli intermediari finan-

ziari presso l'**Università di Genova**; **Benedetta Carducci Agostini**, responsabile del servizio legale e societario dell'**Ania**; **Daria Ferrari**, responsabile per le politiche di conciliazione di **Cittadinanzattiva Aps**; e **Elena Bellizzi**, capo del servizio Vigilanza condotta di mercato dell'Ivass.

Perché le persone sono così restie a leggere i contratti? Per la professoressa Barbara Alemanni alla base c'è un

problema di tipo psicologico. "Il nostro cervello – ha osservato – ci fa percepire questi testi come se fossero scritti in lingua straniera". In primis, dunque, c'è una distanza di tipo cognitivo. Ma questo è solo un aspetto del problema. "La distanza cognitiva è un gap tra la conoscenza tecnica specifica e ciò che le persone pensano. Ai lettori – ha aggiunto Alemanni – questi sembrano concetti lontani, che appartengono a



© Wasan Tita- iStock



© Banca d'Italia

un mondo che non è il loro. Esiste una specifica teoria psicologica, chiamata *contract level theory*, secondo cui quanto maggiore è la distanza psicologica (naturale, spaziale, sociale) tanto più è alto il livello di astrazione con cui l'individuo rappresenta l'oggetto in questione”.

Comprendere un contratto non è solo un tema di consenso informato ma è anche un'esigenza di business, perché può portare a una riduzione dei contenziosi e dei reclami. E colmare il gap cognitivo non è solo un tema di linguaggio, ma riguarda una riprogettazione totale di forma, struttura e contenuto del contratto. Alemanni ha sottolineato come il primo aspetto sia quello relativo al design, per cui vanno individuate “nuove gerarchie visive”; altre azioni possibili riguardano la sostituzione del gergo legale con un linguaggio semplice, l'uso di note esplicative, e la modifica alla struttura narrativa, organizzandola in allineamento con il customer journey del cliente.

IN CHE MODO RIVEDERE IL LINGUAGGIO

Le compagnie, dal canto loro, si sono già attivate. Benedetta Carducci Agostini ha ricordato che nel settembre scorso l'Ania ha concluso i lavori del tavolo per rendere i contratti più chiari e comprensibili. L'adesione alle linee guida è in corso di applicazione: “Per questa revisione – ha detto – siamo partiti dai fattori di trasformazione della società, elaborando delle proposte generali e dei principi da seguire, in una sorta di *cassetta gli attrezzi* a cui attingere nella scrittura dei contratti”. È stata inoltre aggiunta una parte sulla grafica, il design e il lessico, per favorire comprensibilità, pertinenza e coerenza e inclusione.

Portando il punto di vista dei consumatori, Daria Ferrari ha fatto diversi esempi concreti relativi alle più frequenti criticità segnalate a Cittadinanzattiva, riguardanti in particolare le polizze sanitarie, che, ha detto, “sorgono già

in fase di questionario anamnestico: contestazioni, ad esempio, sul tema della malattia pregressa, il cui rischio precontrattuale non è ben chiaro”, e poi dubbi sulle condizioni di polizza, sulle coperture per la garanzia assicurativa base (visite specialistiche, rimborsi per ricovero etc) sugli infortuni lievi, ad esempio per il negato rimborso per ustioni (superiore al 4,5%), e sulle esclusioni (cure odontoiatriche, limiti di età). E proprio la questione delle esclusioni, secondo Elena Bellizzi di Ivass, è un tema centrale. “Le lamentele degli assicurati rispetto a clausole che la compagnia legge in un modo e l'assicurato in un altro, minano il rapporto di fiducia”. Rivedere il linguaggio è una sfida, “tenendo conto anche dei nuovi linguaggi e delle modalità di interazione delle nuove generazioni”. Bellizzi ha inoltre sottolineato “il ruolo fondamentale degli intermediari, che spesso sono i primi a segnalare le complessità: ascoltarli è fondamentale, è un modo di fare sistema che va valorizzato”.

La conclusione dei lavori è stata affidata al segretario generale di Ivass, **Stefano De Polis**, il quale ha ammesso che sul fronte della chiarezza dei contratti i miglioramenti sono stati “a macchia di leopardo”. La semplificazione e la chiarezza dei contratti sono ancor più importanti in un contesto di semplificazione tecnologica. “Il linguaggio complesso crea barriere, che si aggiungono ai bias cognitivi, e che portano a scelte non ottimali. Diventa quindi necessario adottare linguaggi non fuorvianti, mettendosi nei panni di chi deve leggere un contratto. Credo che la riduzione della sottoassicurazione passi anche da contratti semplici e chiari, perché ha a che vedere con la fiducia. Del resto – ha concluso – il fatto che i contratti debbano essere chiari è scritto nel Codice delle assicurazioni”.



Stefano De Polis, segretario generale dell'Ivass