

# SE NON CAPISCO, NON COMPRO

di LAURA SERVIDIO

MOLTI CLIENTI NON ACQUISTANO LA POLIZZA PERCHÉ NON COMPRENDONO IL PRODOTTO. È NECESSARIO SEMPLIFICARE IL LINGUAGGIO DEI CONTRATTI PER FARE CRESCERE IL MERCATO ED EVITARE CONTENZIOSI DIFFICILI. COME CI SPIEGANO I LEGALI DELLO STUDIO D'ARGENIO, POLIZZI & ASSOCIATI E MANUELA ANELLI DELL'UNIVERSITÀ IULM

Semplificare non è così semplice. Ma ci si può provare. “Il linguaggio delle polizze – esordisce **Andrea Polizzi**, studio legale **D’Argenio, Polizzi & Associati** – spaventa e allontana il cliente, inducendolo a pensare che, dietro l’oscuro gergo, si nascondano trucchi e raggiri da parte delle compagnie”.

A questo, si aggiunge l’aspetto giuridico. Una polizza scritta in modo chiaro limita il contenzioso ed è facilmente difendibile in sede di giudizio; viceversa, l’*assicurese* è un linguaggio per iniziati e non per la gente comune, che necessita di semplificazione: anche l’**Ivass** è andato in questa direzione con il Regolamento 35, che prevede l’utilizzo di dichiarazioni chiare e sintetiche, un glossario che riprenda tutti i termini presenti nel contratto e un’informativa via web fatta con correttezza, chiarezza, trasparenza e completezza delle informazioni.

Il problema nasce a monte, dai legali, tecnici e attuari che scrivono i contratti di polizza. “Anche per noi avvocati – avverte **Matteo D’Argenio**, studio legale D’Argenio, Polizzi & Associati – è forte il rischio di sconfinare nell’*assicurese*. È necessario fare uno sforzo di sintesi per rendere i prodotti conformi ai regolamenti e fluidificare i processi interni, laddove, se un contratto non dà adito a fraintendimenti, l’area sinistri lavora in modo più incisivo, immediato ed efficace, evitando contenziosi: tanto più è chiara la clausola, tanto minore è lo spazio per il giudizio”.

Molti gli esempi di incoerenza e ambiguità. “In un prodotto di ramo III degli anni ’90 – racconta D’Argenio – si parlava di *prodotto senza garanzia di capitale*,

nonostante vi fosse una clausola che citava ben due *effetti sicurezza*: questo ha generato un contenzioso talmente nebuloso che il giudice, disorientato dall’imprecisione della clausola, ha *deciso di non decidere*, conferendo a un *Ctu* (Consulente tecnico d’ufficio, *ndr*), il compito di interpretarla”.

Altro esempio di scarsa chiarezza: “in una polizza infortuni, troviamo, in una clausola di esclusione, la dicitura: *la garanzia è valida quando gli sport sono pratica in forma di iniziazione*. Incomprensibile”.

## I CONSIGLI PER SEMPLIFICARE

A livello lessicale:

- Utilizzo del lessico comune (no forme obsolete);
- Limitazione delle nominalizzazioni;
- Per la terminologia tecnica: utilizzo univoco di termini tra *glossario* e *condizioni contrattuali*

A livello sintattico:

- Brevità delle frasi
- Limitazione della subordinazione
- Struttura semplice della frase
- Costruzione attiva
- Frasi affermative
- Schematicità (per i lunghi elenchi)
- Far rileggere a terzi la polizza per correggere gli errori di layout
- Usare il grassetto per le parole chiave

## LEGGI SULLA TRASPARENZA

- **Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi (2002):** fornisce gli strumenti per ottenere la *chiarezza dei testi* e le raccomandazioni per una *scrittura chiara e comprensibile*.
- **D. lgs 209/05 del Codice delle assicurazioni:** il contratto e ogni altro documento consegnato dall'impresa al contraente va redatto in modo chiaro ed esauriente.
- **Regolamento 35/10: art. 38-bis, comma 5:** le imprese garantiscono la *correttezza, la chiarezza e la trasparenza delle informazioni contenute nelle aree riservate, mediante l'uso di un linguaggio semplice e facilmente comprensibile*.
- **Nuovo Regolamento n.8 del 3 marzo 2015:** ha lo scopo di *semplificare*, attraverso lo strumento informatico, l'informativa precontrattuale e a rendere *più semplici e flessibili le relazioni* tra imprese, intermediari e i rispettivi contraenti.



Da sinistra: **Manuela Anelli**, dottoressa in linguistica storica dell'Università Iulm; **Matteo D'Argenio** e **Andrea Polizzi**, studio legale D'Argenio, Polizzi & Associati



## SCRIVERE CHIARO PER FARSI CAPIRE

Come si diceva, semplificare non è semplice. Ma ci si può provare. “La semplificazione – sottolinea **Manuela Anelli**, dottoressa in linguistica storica dell'**Università Iulm** – deve essere adottata a monte, nel processo di scrittura, educando i tecnici a semplificare essi stessi i testi che producono. Gli interlocutori non possiedono tutti le stesse competenze, e un gergo tecnico può, da un lato, risultare incomprensibile e, dall'altro, lasciare spazio a interpretazioni diverse”.

Molti sono i suggerimenti e gli accorgimenti per rendere più chiaro il linguaggio. “Bisogna agire su due piani – continua la linguista – quello lessicale e quello sintattico”. Con riferimento al primo, vanno utilizzate solo parole desunte dalla lingua comune, evitando forme obsolete e inutili ricercatezze (la dicitura *sport praticati in forma di iniziazione* può essere sostituita con *sport praticato a livello amatoriale e non professionistico*); utilizzare congiunzioni semplici e non composte (*se*, al posto di *qualora*; *oppure* al posto di *ovvero*); evitare sostantivi che appesantiscono (la frase: *determinazione della prestazione assicurativa avviene al verificarsi dell'evento assicurato*, può essere riscritta con: *quando si verifica l'evento*).

Sul piano sintattico, preferire frasi brevi, evitare incisi e subordinate e optare per una struttura semplice, la costruzione attiva, frasi affermative e schematicità, in caso di lunghi elenchi.

“In definitiva, però – conclude Anelli – il linguista può dare suggerimenti, ma è il tecnico che deve essere educato nel modo giusto”.

