



I V A S S
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



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

febbraio 2025



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Premessa

La ricerca quali-quantitativa relativa alla chiarezza dei contratti assicurativi, commissionata da Ivass nel 2022 a *LPC Research*, ha misurato per la prima volta il grado di leggibilità dei contratti di assicurazione attraverso l'impiego di algoritmi, indicatori quantitativi di leggibilità dei testi fondati su parametri oggettivi, a cui è stata affiancata un'analisi qualitativa.

Il campione era costituito da 30 contratti infortuni (*stand alone* o multirischio), di 30 imprese di assicurazione che rappresentavano complessivamente circa l'80% in termini di raccolta premi del ramo¹.

I risultati sono stati pubblicati a giugno 2023² e sono stati discussi in un *Workshop* con il mondo accademico, il mercato e le associazioni dei consumatori.

Ivass ha condiviso i risultati con le compagnie di assicurazione del campione, segnalando i punti per migliorare il contratto esaminato, e le ha invitate a comunicare le eventuali iniziative che intendevano adottare per migliorare la chiarezza e la trasparenza dei propri testi contrattuali e, gradualmente, degli altri contratti in portafoglio.

Le compagnie hanno apprezzato la ricerca e hanno lavorato per rivedere i prodotti accogliendo i suggerimenti forniti. Alcune compagnie per la revisione si sono affidate a consulenti esterni, altre hanno costituito *team* interni; con qualche impresa sono stati organizzati anche incontri per un aperto confronto sulle iniziative intraprese.

All'analisi è seguita, nel 2024, una fase di *follow-up*, oggetto di questo report, con le stesse compagnie del campione e sul medesimo prodotto infortuni, per monitorare i progressi nella redazione dei contratti nel frattempo rivisti.

1 Nel campione erano presenti due compagnie che distribuivano polizze infortuni che si limitavano al rimborso spese sanitarie in caso di infortunio e dunque non pienamente confrontabili con il resto del campione.

2 https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/att-sem-conv/2023/26-06-semplificazione-contratti/Analisi_quali_quantitativa_chiarezza_contratti_26_6_23.pdf



Il *follow-up*, nuovamente a cura della società LPC *Research*, ha utilizzato, per consentire la comparazione fra le due indagini, la medesima metodologia e gli stessi indicatori, tra cui l'indice *Gulpease*.

La ricerca e il successivo *follow-up* hanno contribuito a definire una nuova metodologia, applicabile anche a prodotti assicurativi diversi da quelli analizzati, che fornisce un supporto nuovo e concreto per migliorare la semplicità e la chiarezza dei contratti assicurativi.

Riccardo Cesari
Consigliere dell'Ivass

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

a cura di

L.P.C. Research:

Francesco Biasioni

Lorenzo Carpanè

Patrizia Contaldo

febbraio 2025

Tutti i diritti riservati

È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

Indice

1. Introduzione	5
1.1 Il progetto - parte seconda	5
1.2 Il campione e l'analisi quali-quantitativa	5
1.3 Metodologia ed indici	7
2. Risultati dell'analisi quantitativa	11
2.1 Indice Gulpease generale (di tutte le clausole esaminate)	11
2.2 Indice Gulpease della clausola sulle dichiarazioni del contraente/ assicurato sul rischio da assicurare	15
2.3 Indicatori specifici	17
2.4 Valutazione complessiva dei dati quantitativi	24
3. Risultati dell'analisi qualitativa	26
3.1 Struttura, grafica e orientamento al cliente	26
3.1.1 Struttura	26
3.1.2 Grafica	28
3.1.3 Orientamento al cliente	28
3.2 Sintassi e grammatica	30
3.3 Lessico	31
3.4 La clausola sulle dichiarazioni del contraente/assicurato relative al rischio da assicurare	32
3.5 Valutazione complessiva dei dati qualitativi	32
4. Valutazione degli interventi su alcune specifiche clausole	34
4.1 Le clausole sulle garanzie di invalidità permanente e morte e le esclusioni	34
4.1.1 L'esposizione delle garanzie	34
4.1.2 Limiti ed esclusioni	35
4.2 La clausola sulle dichiarazioni del contraente/assicurato sul rischio da assicurare	36



5. Conclusioni 38

Appendice – Analisi multivariata degli indicatori quantitativi 40

1. Introduzione

1.1 Il progetto - parte seconda

Il *follow-up* del progetto nasce dall'esigenza dell'Autorità di Vigilanza di identificare i progressi effettuati dal settore, in ottica di semplificazione e comprensibilità dei contratti assicurativi, per favorire la consapevolezza dei diritti e degli obblighi che derivano dal contratto, che seguono le indicazioni fornite con la prima rilevazione.

Tale ricerca si inserisce nell'ambito della più ampia azione di tutela dell'assicurato, che si declina in un insieme di norme e attività dell'Istituto.

La prima rilevazione sul livello di chiarezza dei testi contrattuali è stata svolta su un campione di contratti assicurativi per verificare, con un approccio scientifico quali-quantitativo, gli elementi di complessità nei contratti e come superarli.

Alla luce dei risultati della prima analisi, le imprese hanno avviato un processo di semplificazione e revisione dei contratti secondo differenti profili: fruibilità, orientamento al cliente, inclusività e semplificazione sintattico-lessicale.

Il follow-up ha le stesse caratteristiche in termini di campione e metodologia della prima rilevazione, per evidenziare i miglioramenti sia delle caratteristiche rilevabili da una valutazione qualitativa, sia per gli aspetti che possono essere indagati anche con un'indagine quantitativa.

1.2 Il campione e l'analisi quali-quantitativa

Il campione in questa seconda analisi è costituito da 26 contratti infortuni (*stand alone* o multirischio), di 26 Imprese di assicurazione. Nel campione si trovano contratti che prevedono una sola garanzia principale (infortuni), altri che ne prevedono due (infortuni e malattia), altri infine più di due (infortuni, malattia e assistenza). Per un'Impresa l'analisi è stata effettuata su un contratto differente perché quello utilizzato per la precedente analisi non è più in distribuzione.

A queste va aggiunta un'ulteriore impresa di cui erano disponibili solo delle schede/ prodotto e non il set informativo completo in quanto ancora in fase di revisione.

Rispetto al campione di 30 imprese della prima rilevazione si evidenzia che un'Impresa sta sostituendo il prodotto oggetto di analisi con un altro e due Imprese sono state fuse per incorporazione in un'altra.

Sui contratti selezionati sono state svolte analisi quantitative e qualitative mantenendo il medesimo perimetro dell'analisi quantitativa al fine di poter confrontare i dati delle due rilevazioni.

Analisi quantitativa

L'analisi si è focalizzata sui testi di alcune clausole contrattuali, in particolare quelle che disciplinano:

- le garanzie di invalidità permanente e di morte da infortunio
- i limiti e le esclusioni delle garanzie
- la clausola relativa alle dichiarazioni rese dal contraente sulle circostanze del rischio da assicurare.

Per rendere omogeneo il confronto tra la rilevazione del 2022 con quella attuale i dati della precedente rilevazione sono stati ricalcolati sul campione di 26 imprese, cioè sul numero delle imprese del 2024.

Analisi qualitativa

L'analisi qualitativa ha preso in considerazione l'intero contratto per valutare elementi di struttura, di orientamento al cliente e di grafica.

È stata inoltre svolta un'analisi qualitativa specifica sul piano linguistico, che ha riguardato le sole clausole contrattuali prese in esame per l'analisi quantitativa.

L'analisi ha preso in considerazione anche i documenti precontrattuali, DIP (Documento informativo precontrattuale) e DIPA (Documento informativo precontrattuale aggiuntivo)¹.

Per ciascun contratto è stata redatta una scheda di dettaglio con l'evidenza dell'analisi quantitativa e qualitativa svolta.

1 Il DIP trae origine da una regolamentazione europea e segue uno schema standard dettato dalla stessa Regolamentazione; contiene le informazioni significative per la comprensione del contratto, come ad esempio i limiti e la durata della copertura assicurativa, gli obblighi contrattuali del cliente e quelli in capo all'impresa, la durata della copertura, la procedura e i tempi per recedere dal contratto o risolverlo. Il DIPA è disciplinato dal Codice delle assicurazioni private e dal regolamento Ivass 41/2018; contiene informazioni maggiormente dettagliate sul prodotto assicurativo per consentire al cliente di conoscere più a fondo il prodotto e di effettuare una scelta più consapevole. Nel documento sono indicate, ad esempio, le garanzie aggiuntive o opzionali, le esclusioni e i limiti contrattuali, le modalità di presentazione dei reclami, la legge applicabile al contratto, le procedure di risoluzione delle controversie, i costi a carico del contraente.

1.3 Metodologia ed indici

La metodologia usata è la stessa per entrambe le rilevazioni per un confronto dei dati emersi. La finalità del confronto è volta a indicare:

- eventuali scostamenti in positivo o negativo
- se gli scostamenti quantitativi trovano riscontro in eguali differenze emerse dall'analisi qualitativa.

Strumenti e indicatori quantitativi

Le analisi quantitative delle polizze selezionate sono state svolte utilizzando l'algoritmo di un *tool* per l'analisi e la valutazione della leggibilità di testi in italiano; i contratti sono stati appositamente trattati per consentire la corretta applicazione dell'algoritmo ai testi.

Questa analisi ha permesso di ottenere informazioni su numerose caratteristiche sintattico-lessicali di testi complessi in italiano. Sono state ricavate informazioni che spaziano dal semplice calcolo della lunghezza media dei periodi e delle parole che compongono il discorso, fino alla profondità dell'albero sintattico e alla lunghezza delle relazioni di dipendenza dei periodi².

Più in particolare sono stati ricavati i seguenti indicatori quantitativi:

Indice Gulpease (G1)

Indica il grado di leggibilità di un testo, secondo una scala da 0 a 100 dove 100 indica la leggibilità più alta e 0 la leggibilità più bassa; l'indice rappresenta la sintesi della valutazione di singoli parametri in grado di catturare la complessità sintattica e linguistica di un testo³.

I parametri per valutare un testo secondo Gulpease sono i seguenti:

- indice **inferiore a 80**: testo difficile da leggere per persone con licenza elementare
- indice **inferiore a 60**: testo difficile da leggere per persone con licenza media
- indice **inferiore a 40**: testo difficile da leggere per persone con istruzione superiore.

2 F. Dell'Orletta, S. Montemagni, G. Venturi, *READ-IT: assessing readability of Italian texts with a view to text simplification*, in N. Alm (a cura di), *Proceedings of the Second Workshop on Speech and Language Processing for Assistive Technologies, Edinburgh, UK, 30th July 2011 (SLPAT 2011)*, Association for Computational Linguistics, Stroudsburg, PA, USA, 2011, pp. 73-83.

3 Si rinvia a P. Lucisano, M.E. Piemontese, *GULPEASE: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana*, "Scuola e città", XXXIX, 3, 1988, pp. 110-124.

Lunghezza media dei periodi (G2)

Indica il numero di parole che in media compone i periodi.

→ *Il dato concorre a definire la complessità sintattica. Maggiore è il valore, maggiore è la difficoltà di comprensione.*

Lunghezza media delle parole (G3)

Indica il numero di caratteri (consonanti e vocali) che in media compone le singole parole.

→ *Il dato concorre a definire il grado di appesantimento cognitivo dato dalla lunghezza delle parole. Maggiore è il valore, maggiore è la difficoltà di comprensione.*

Percentuale di parole non appartenenti al vocabolario di base (G4)

Indica le parole che non si possono reperire nel vocabolario italiano di base, individuato da Tullio de Mauro⁴ e poi ripreso anche in tempi più recenti⁵. Include 7.000 parole di uso molto frequente nel linguaggio di una persona madrelingua italiano.

→ *Il dato concorre a definire la "modernità" del linguaggio usato e la sua fruibilità da parte dei cittadini. Maggiore è il valore, maggiore è la difficoltà di comprensione.*

Numero medio di proposizioni per periodo (G5)

Indica la quantità di proposizioni che compongono un periodo (sia subordinate sia principali).

→ *Il dato concorre a definire il grado di complessità sintattica del testo. Maggiore è il numero, maggiore è la difficoltà di comprensione.*

Percentuale di subordinate e di principali (G6)

I dati sono forniti in due righe successive e indicano in percentuale la quantità di proposizioni subordinate e principali presenti in media nei periodi.

→ *Il dato concorre a definire il grado di complessità sintattica. Maggiore è il numero delle subordinate, maggiore è la difficoltà di comprensione. Di contro, maggiore è il numero di principali e minore è la difficoltà sintattica.*

Profondità dell'albero sintattico (media delle altezze massime) (G8)

Indica la massima distanza che intercorre tra una "foglia" (rappresentata da parole del testo senza dipendenti) e la "radice" dell'albero (rappresentata come numero di archi, ovvero relazioni di dipendenza, attraversati nel cammino foglia-radice).

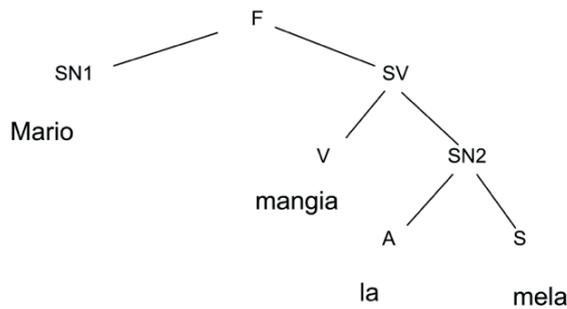
4 T. De Mauro, *Guida all'uso delle parole. Come parlare e scrivere semplice e preciso. Uno stile italiano per capire e farsi capire*, 1ª ed., Roma, Editori Riuniti, 1980, pp. 149-183. Si tratta della terza uscita della storica collana dei *Libri di base*.

5 *Grande dizionario italiano dell'uso, ideato e diretto da T. De Mauro*, 8 voll., 2ª ed., Utet, Torino, 2007.

→ Il dato indica il valore medio delle altezze massime degli alberi e quindi concorre a definire il grado di complessità sintattica. Maggiore è il dato, maggiore è la difficoltà di comprensione.

Esempio:

Mario mangia la mela



F (frase) è la radice

SN1 (sintagma⁶ nominale) *Mario*

SV (sintagma verbale) è composto da V (verbo), *mangia* e da SN2 (sintagma nominale) (*la mela*), che a sua volta si compone di A (articolo) *la* e S Sostantivo *mela*.

F è la radice

SV, SN1, SN2 sono rami

Mario, mangia, la, mela, sono foglie.

La massima distanza è quella che c'è tra *mela* (foglia senza dipendenze) e la radice (F). La distanza è calcolata in "archi", cioè quante relazioni di dipendenza vengono attraversate. Il dato viene calcolato su tutte le frasi, da cui si ottengono i valori medi di tali massimi.

Lunghezza delle relazioni di dipendenza (media) (G9)

Indica la distanza in parole tra la testa e il dipendente, cioè le relazioni di dipendenza (con l'esclusione dei legami riguardanti la punteggiatura).

→ *Il dato rappresenta un fattore di complessità. Maggiore è il valore, maggiore è la difficoltà di comprensione⁷.*

6 Il sintagma è un insieme di parole che forma un'unità all'interno della frase.

7 La contiguità di elementi semanticamente o sintatticamente 'vicini' rende più facile comprendere i rapporti tra le parole.

Se prendiamo la frase precedente, la testa è *Mario* e il dipendente è *mela*. La lunghezza della relazione di dipendenza è 1. Il dato è proiettato sulle medie di tutte le proposizioni.

Per avere un benchmark, gli indici sono stati posti a confronto con la Costituzione italiana, sulla quale esiste uno studio⁸ condotto con lo strumento quantitativo, che è servito anche per la presente ricerca. Inoltre, come è noto, la nostra Carta fondamentale costituisce un modello da tutti riconosciuto di semplicità, chiarezza, efficacia, soprattutto per quanto riguarda la sua prima parte, che non è stata oggetto di successive modifiche.

Fasi operative dell'analisi

Per ciascuna delle clausole esaminate, l'analisi di ogni contratto è stata svolta in fasi distinte:

1. Analisi di tipo quantitativo delle clausole relative alle singole garanzie di ogni contratto
2. Calcolo degli indicatori sopra indicati per ogni compagnia
3. Analisi qualitativa del contratto e delle stesse clausole alla luce dei risultati emersi
4. Rappresentazione completa della valutazione quali/quantitativa delle clausole per ogni indicatore e confronto con il dato della precedente rilevazione e della Costituzione
5. Aggregazione dei valori quantitativi delle singole clausole di tutti i contratti analizzati per identificare:
 - Il valore della media ponderata e il confronto con il dato della Costituzione
 - La deviazione standard, il range e il coefficiente di variazione per la valutazione della concentrazione o della dispersione dei valori di ogni singolo contratto rispetto alla media.

Nelle varie fasi di analisi si è valutato:

- se le imprese hanno accolto i suggerimenti forniti a seguito della precedente rilevazione
- le differenze rispetto ai vari profili tra la nuova e la precedente versione del contratto.

8 D. Brunato, G. Venturi, *Le tecnologie linguistico-computazionali nella misura della leggibilità dei testi giuridici*, "Informatica e diritto", XXIII, 1, 2014, pp. 111-142.

2. Risultati dell'analisi quantitativa

L'analisi quantitativa, come vedremo in seguito, offre una serie di dati che vanno attentamente considerati in sé, ma soprattutto in stretta correlazione con i dati qualitativi.

La aumentata diversità degli interventi delle Imprese (da un grado 0 cioè di quasi totale invarianza a un elevato indice di cambiamento), rende il quadro quantitativo generale molto diversificato, che può correre il rischio di offrire dati di ardua interpretazione.

Se invece correlati a quelli qualitativi, sia nella valutazione d'insieme del settore che specifico per ogni Impresa, essi offrono opportunità molto utili di comprensione e di indicazione del percorso ancora da compiere.

2.1 Indice Gulpease generale (di tutte le clausole esaminate)

L'indice Gulpease indica la sintesi di una valutazione di singoli parametri che misurano aspetti lessicali e sintattici; l'indicatore è, quindi, in grado di catturare la complessità di un testo su questi profili.

Come illustrato in precedenza, i parametri per valutare un testo secondo l'indice Gulpease sono:

- indice inferiore a 80: testo difficile da leggere per persone con licenza elementare
 - indice inferiore a 60: testo difficile da leggere per persone con licenza media
 - indice inferiore a 40: testo difficile da leggere per persone con istruzione superiore
- la Costituzione, considerata come parametro di riferimento, possiede un indice Gulpease di 54,9.

L'analisi quantitativa sul campione evidenzia un quadro con scostamenti meno rilevanti per l'indice Gulpease minimo di 40,80 (nel 2022 era 39,54) e per il **dato medio** con un valore del **47,34** contro il 44,24 del 2022. Più significativo è lo scostamento del valore massimo, che passa da 48,42 a 54,60.

Si costata nuovamente che i testi considerati hanno un livello di difficoltà che in media:

- esclude i cittadini con istruzione elementare
- rispetto alla rilevazione precedente, alcuni contratti possono essere compresi, con qualche difficoltà, da chi ha un diploma di licenza media

- alcuni contratti mettono in difficoltà anche i cittadini con istruzione superiore
- la tendenza sembra comunque essere positiva: 23 contratti considerati (su 26) hanno un valore Gulpease maggiore rispetto all'edizione precedente del rapporto, con un miglioramento medio di circa 3 punti.

Per dare ulteriore valore a questi dati occorre inoltre ricordare che nel 2023:⁹

- la quota di adulti che hanno come titolo più elevato la licenza media inferiore è stimata pari al 34,8%, con una prevalenza della componente maschile (37,3%), rispetto a quella femminile (32,3%)
- la percentuale di giovani con un'età compresa tra i 18 e i 24 anni che hanno abbandonato precocemente gli studi è pari a 10,5%. Nel Mezzogiorno, l'incidenza raggiunge il 14,6%.

Queste sono solo alcune delle molte evidenze che indicano un livello ancora significativo di esclusione di molti cittadini dalla possibilità di comprendere le parti essenziali di un contratto di assicurazione. Un linguaggio complesso crea un'inevitabile barriera che si aggiunge ad aspetti come, ad esempio, i bias cognitivi. La letteratura accademica ha stabilito da tempo che la razionalità e le emozioni concorrono a influenzare i processi decisionali che implicano incertezza e rischio. Numerosi studi, provenienti dalle scienze cognitive, dalle neuroscienze e dalla economia comportamentale, hanno dimostrato che il processo decisionale nelle scelte finanziarie è basato sul rapporto costi-benefici, ma è anche influenzato da emozioni e pregiudizi (*bias*) e dal ricorso a euristiche (scorciatoie) che possono condurre a scelte non ottimali e, al limite, controproducenti per sé o per la collettività.

Come poi ribadito in più parti della relazione e nelle conclusioni, risulta chiaro che l'analisi quantitativa da sola non coglie tutti i profili di complessità di un testo contrattuale. Dall'analisi è emerso che in alcuni casi sporadici l'intenzione di migliorare l'indice nella riscrittura del testo possa essere stata più rilevante della semplificazione del testo ed i concetti sono rimasti complessi.

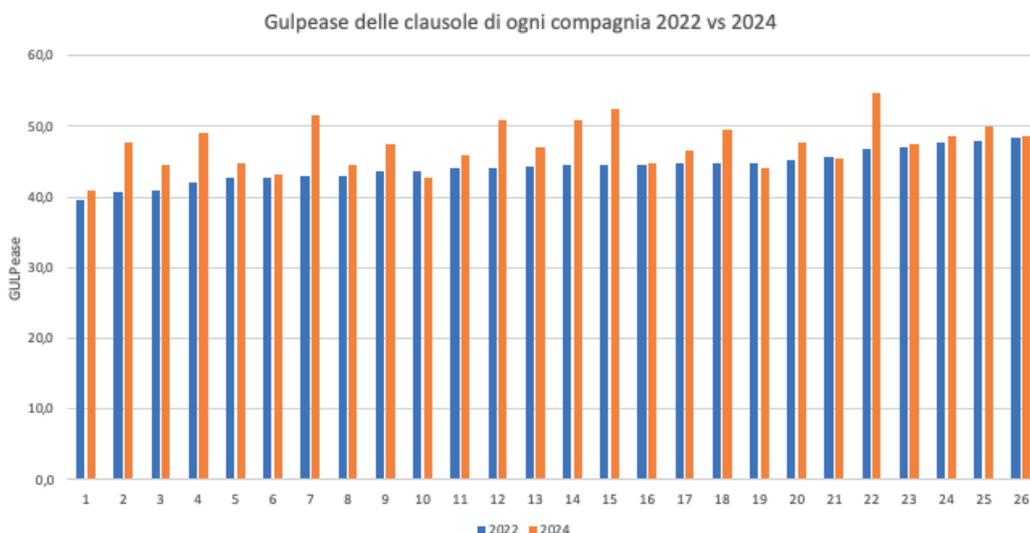
Il grafico 1 raccoglie i valori dell'indice Gulpease che emergono dall'analisi di alcune garanzie dei contratti delle diverse Imprese incluse nel campione. Qui, come anche nei grafici successivi, il contratto di ogni Impresa è indicato con un numero in ascissa.

Il grafico espone con chiarezza un dato molto significativo, cioè **un sostanziale aumento del valore Gulpease per oltre l'88% del campione di Imprese**, con l'eccezione di un 11% che vede un leggero peggioramento. Un dato significativo è che circa il **26% del campione raggiunge o supera il valore 50**, indice mai toccato nella precedente rilevazione.

9 Fonte: ISTAT Noi Italia, 2024.

Grafico 1

Gulpease delle clausole di ogni compagnia 2022 vs 2024



Inoltre, in alcuni casi lo scostamento tra le due rilevazioni è particolarmente significativo con miglioramenti superiori ai 15 punti assoluti.

La media di settore migliora da 44,24 a 47,34 in modo non eclatante ma significativo.

Da osservare anche che aumenta la forbice tra i valori minimi e massimi: nella precedente rilevazione era di circa 9 punti (minimo 39,5 e massimo 48,40), ora è di ben 14 punti (40,80 minimo e 54,60 massimo). La dispersione del dato rispetto al dato medio è indicata anche dall'aumento della deviazione standard, passata da 2,2 a 3,3.

Si evidenzia quindi un certo divario nell'azione di semplificazione portata avanti dalle singole Imprese, sia in termini assoluti, cioè su tutti i valori che compongono l'indicatore di Gulpease, sia relativi a uno specifico valore.

Dai dati complessivi di Gulpease per ogni singola Impresa si possono clusterizzare 3 gruppi di Imprese:

- Gulpease con range da oltre 40 a 45: **31%** del campione
- Gulpease con range da oltre 45 a 50: **50%** del campione
- Gulpease con range da oltre 50 a 55: **19%** del campione

La valutazione dell'indice Gulpease può essere ulteriormente avvalorata dalla correlazione con altre variabili, che verranno poi analizzate specificamente più avanti, cioè nella relazione con le proposizioni subordinate e con il numero generale delle proposizioni per periodo:

Il Grafico 2 mostra la correlazione tra l'indice di Gulpease e la percentuale di proposizioni subordinate. La correlazione non è statisticamente significativa, a indicare l'assenza di una chiara relazione tra le variabili. Il grafico 3 mostra invece la correlazione tra Gulpease e numero di proposizioni per periodo, che è invece negativa (-0,64) e statisticamente significativa all'1%. Queste due variabili meritano di essere analizzate in maggior dettaglio individualmente.

Grafico 2

Gulpease e proposizioni subordinate

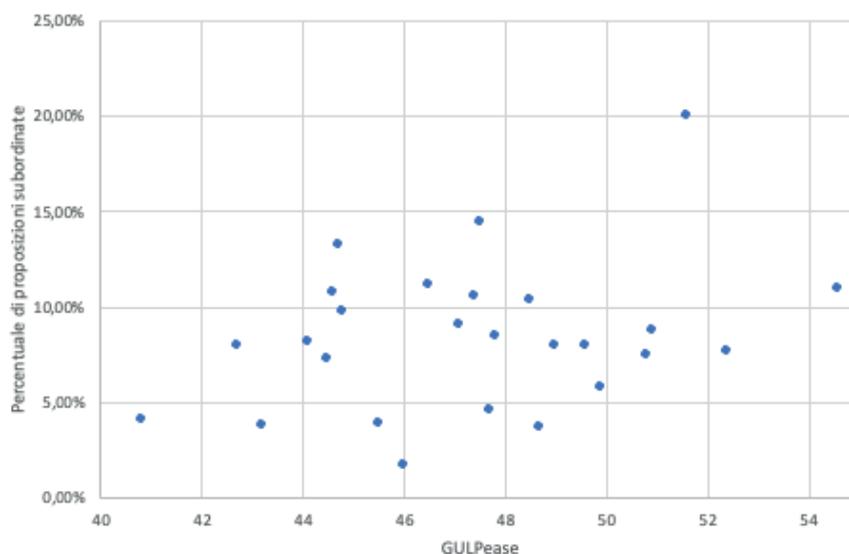
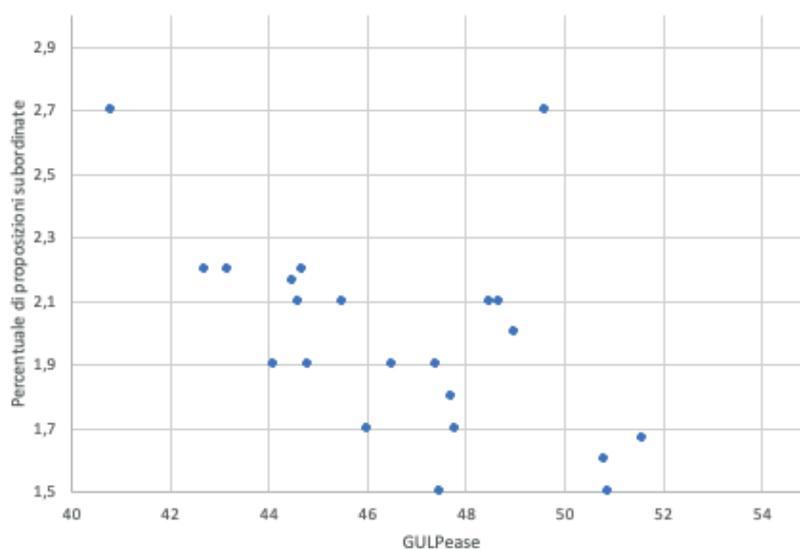


Grafico 3

Gulpease e proposizioni per periodo



Un'ultima considerazione va fatta in relazione al benchmark della Costituzione: è vero che rimane ancora uno scostamento tra la media di settore e quella della Carta fondamentale, ma si è comunque avvicinato. Inoltre il fatto che un'Impresa abbia raggiunto di fatto il valore di 54,60 è significativo della opportunità e della reale possibilità di raggiungere almeno il valore della Costituzione (54,90).

2.2 Indice Gulpease della clausola sulle dichiarazioni del contraente/assicurato sul rischio da assicurare

La clausola relativa alle dichiarazioni inesatte o reticenti del contraente è l'unico articolo che permette una perfetta sovrapposizione tra i diversi contratti assicurativi, in quanto presente in tutti i testi.

Il dato generale più rilevante riguarda la **media dell'indice Gulpease, pari a 44,28**, circa 12 punti superiore alla precedente rilevazione (32) e di poco inferiore al dato Gulpease di tutte le clausole considerate, che è di 47,34.

Gli estremi vanno da 28,5 a 58,6, con un divario quindi di circa 30 punti (erano 17 nel 2022); ricordiamo che il divario massimo fra i valori considerati dell'indice Gulpease generale è quasi la metà, circa 14 punti.

Il grafico 4 raccoglie i valori dell'indice Gulpease della clausola sulle dichiarazioni del contraente/assicurato delle Compagnie incluse nel campione.

Nel grafico 4bis si possono notare gli scostamenti per ciascuna Compagnia tra la rilevazione del 2022 e quella attuale.

Grafico 4

Gulpease delle Dichiarazioni

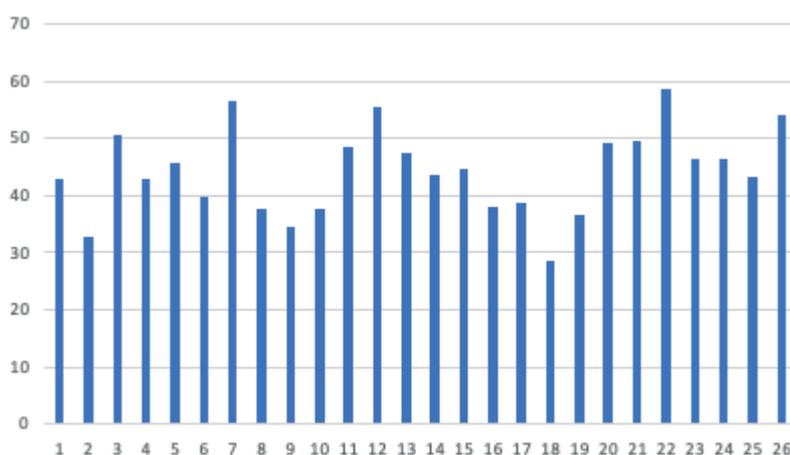
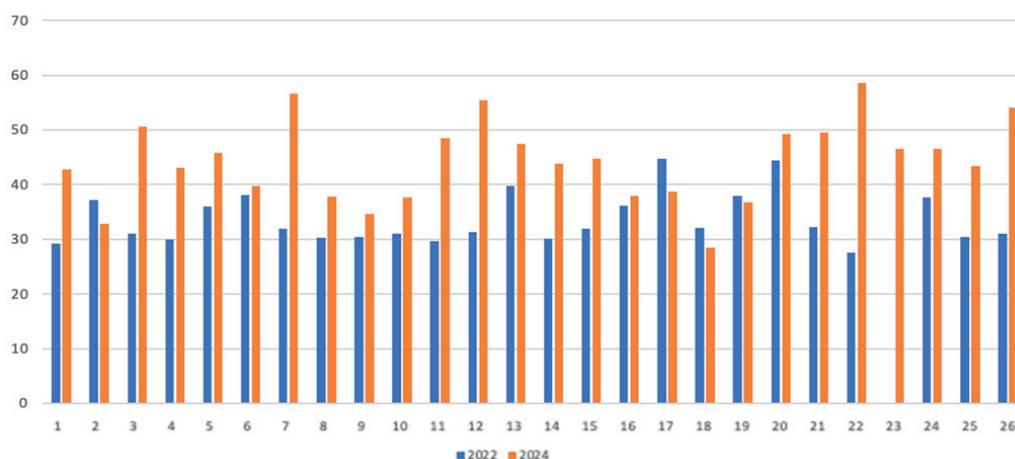


Grafico 4 bis

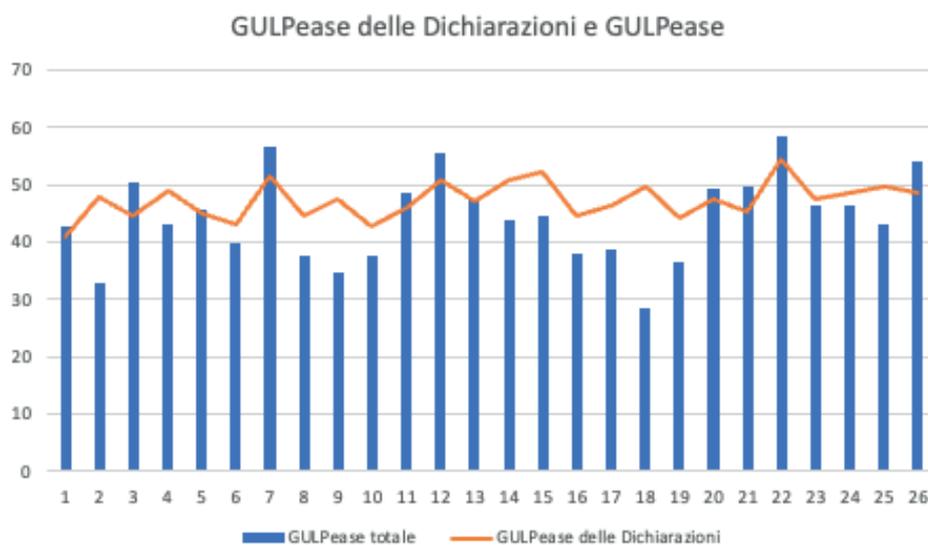
Gulpease delle Dichiarazioni 2022 vs 2024



La correlazione tra indice generale e quello della clausola non è sempre chiara, come si può evincere dal grafico 5. Si noti però anche che i picchi positivi dell'indice generale trovano conferma anche in quelli della clausola, il che non sembra avvenire invece per i picchi negativi.

Grafico 5

Gulpease delle Dichiarazioni e Gulpease



Anche per questa via si conferma quindi come nelle Imprese non sempre sia stato effettuato un coerente e costante lavoro di semplificazione.

2.3 Indicatori specifici

Come in parte era nelle attese, gli indicatori che hanno restituito dati più importanti riguardano cinque fenomeni: **a.** la lunghezza media dei periodi (G2); **b.** il numero medio di proposizioni per periodo (G5); **c.** la percentuale di subordinate (e quindi per converso di principali) (G6); **d.** l'albero sintattico e le relazioni di dipendenza (G8); **e.** le parole non appartenenti al vocabolario di base (G4).

a. lunghezza media dei periodi (G2)

Il dato medio è di 20,72, in diminuzione rispetto alla precedente rilevazione, quando era di 24,36 parole per periodo. Ricordiamo che, secondo le indicazioni del cosiddetto *Plain Language* adottate o suggerite di fatto in tutti i Paesi, il parametro massimo è di 25¹⁰. Questa media allontana perciò in modo importante i testi considerati dal limite massimo.

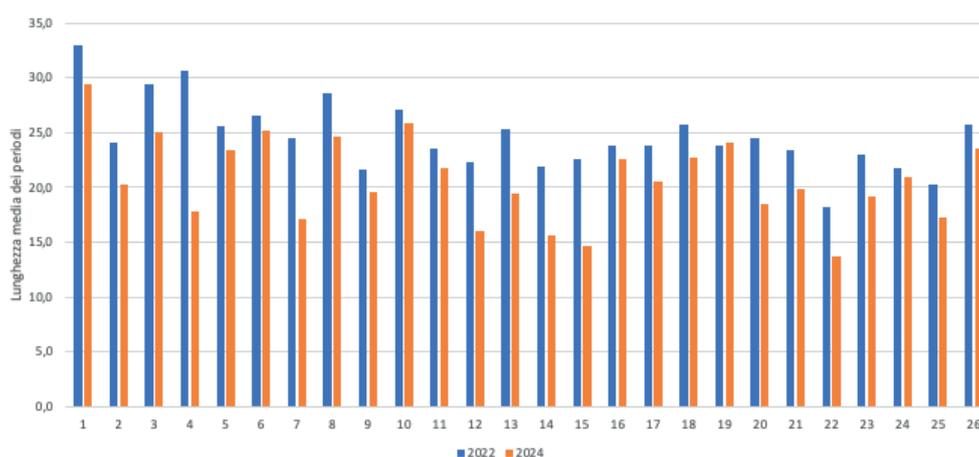
Se consideriamo gli estremi, vediamo che si va da un minimo di 13,70 mentre era 18,26, a un massimo di 29,40, mentre era 33,03. La variabilità tra gli estremi è pertanto molto ampia, di 15,7 punti, di poco superiore a quella della precedente rilevazione, quando era di 14,77.

Qui è importante la correlazione con l'indice Gulpease generale: l'Impresa che registra il dato migliore (13,70) è la stessa che ha il Gulpease più alto (54,6); d'altro canto, quella che ha qui il dato peggiore (29,40) è la stessa che ha il Gulpease generale più basso (40,80).

Nel grafico 6 sono riportati i valori di ciascun contratto analizzato.

Grafico 6

Lunghezza media periodi 2022 vs 2024



10 L. Carpanè, P. Contaldo, *Te l'assicuro. Più che un metodo per scrivere nelle assicurazioni*, Milano, Centopagine, 2021, pp. 31-35. Da ricordare che il parametro è lo stesso anche per tutte le lingue.

Imprese che hanno registrato un deciso miglioramento del Gulpease generale, hanno lavorato in modo particolare su questo profilo, come si evince dal grafico.

b. numero medio di proposizioni per periodo (G5)

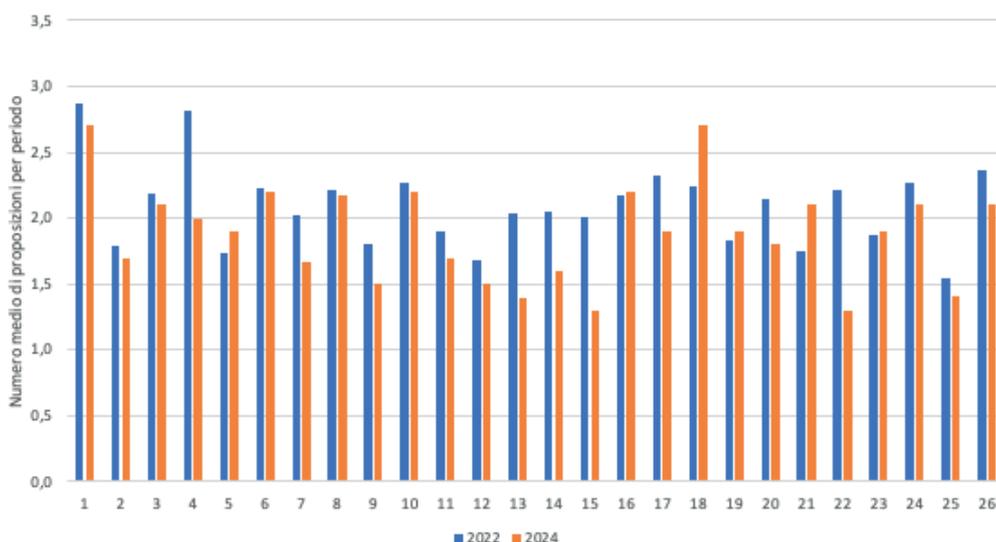
Su questo aspetto non esistono parametri di riferimento assoluti, anche se il principio guida è sempre quello della brevità. Di conseguenza, il risultato comunicativo è in generale migliore in corrispondenza di un ridotto valore del parametro. Ricordiamo che il valore relativo alla Costituzione è 1,372.

Anche per questo dato medio si registra una diminuzione rispetto alla precedente rilevazione: da 2,09 si passa a 1,89. La comparazione evidenzia dei livelli di miglioramento molto significativi per alcune Imprese in un range molto differenziato. Questo parametro evidenzia una dispersione più elevata rispetto agli altri, con lo scarto quadratico medio pari a 0,38.

Nel grafico 7 sono riportati i valori di ciascun contratto.

Grafico 7

Numero medio di proposizioni per periodo 2022 vs 2024



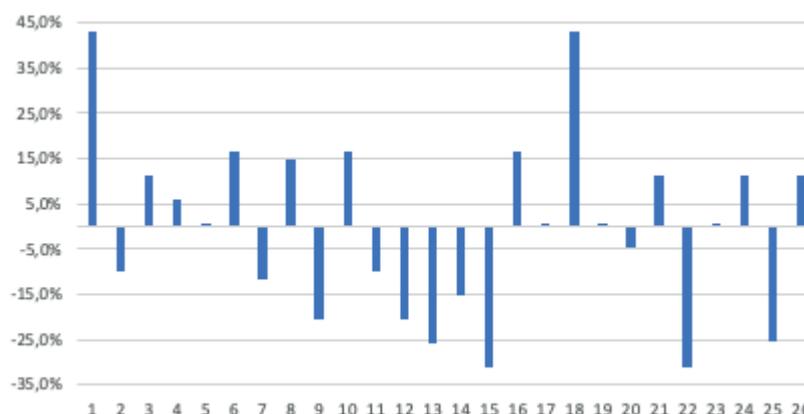
Anche in questo caso riscontriamo variazioni notevoli: si va da un minimo di 1,30 (era 1,548) a un massimo di 2,70: il contratto che fa meglio in questa dimensione ha un valore inferiore alla metà di quello che si posiziona peggio. È evidente la riduzione della compagnia 4 che, per migliorare il Gulpease generale, ha lavorato con particolare attenzione alla revisione delle proposizioni. La numero 18 che evidenzia un incremento nel grafico 7, ha lavorato su aspetti quali la lunghezza dei periodi per impattare positivamente sul Gulpease totale (cfr. grafico 6).

Circa la metà dei testi considerati ha oscillazioni comprese tra il +15% e il -15% rispetto alla media.

Gli scostamenti generali si possono leggere nel grafico 8.

Grafico 8

Numero medio di proposizioni per periodo (deviazioni dalla media in percentuale)



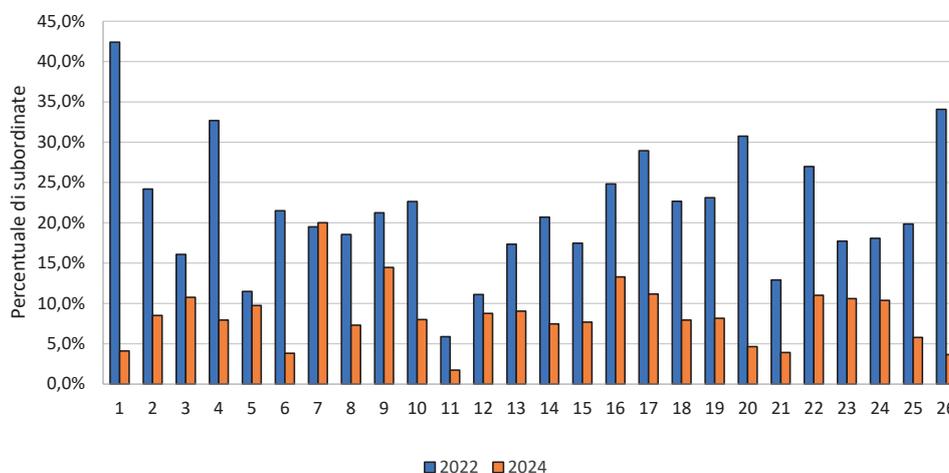
c. Percentuale di subordinate (G6)

Il dato concorre a definire il grado di complessità sintattica dei testi; maggiore è il numero delle subordinate, maggiore è la difficoltà di comprensione.

Anche su questo elemento, soggetto a diverse variabili, non è possibile fornire un parametro di riferimento. Il dato medio è ora di 8,46%, di molto inferiore al precedente di 21,54%. Nel grafico 9 sono riportati i valori di ciascun contratto esaminato.

Grafico 9

Percentuale di subordinate 2022 vs 2024

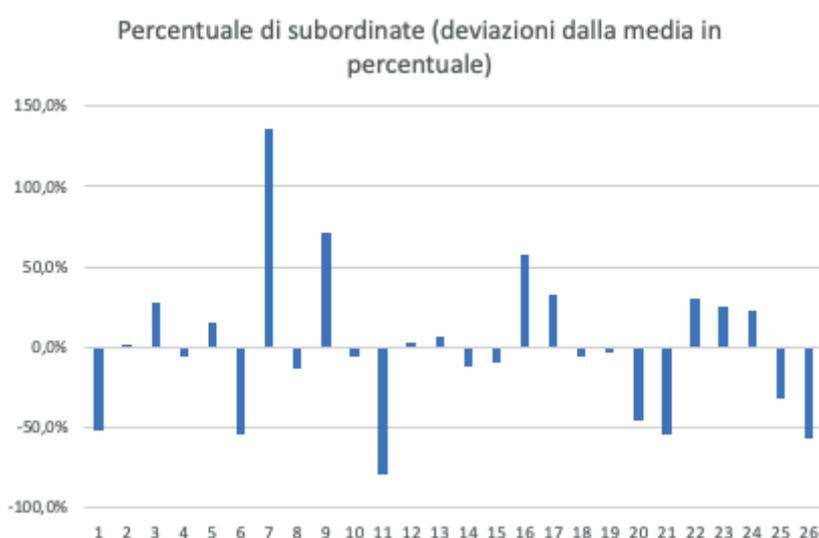


È importante che proprio per questo aspetto sintattico si rilevino le maggiori differenze: si va da un massimo del 20% (era 42,41%) a un minimo del 1,74%, dato che tuttavia risente della particolarità della struttura della specifica polizza. Escludendo quest'ultima, il dato minore risulta 3,66%, comunque valore estremamente basso. Il differenziale tra gli estremi quindi è molto alto (cfr. grafico 10).

Anche per questo valore si noti comunque la notevole diminuzione dei dati rispetto alla precedente rilevazione. Come più volte osservato, abbiamo anche qui conferma che è sull'aspetto sintattico che si registrano le maggiori differenze e le maggiori criticità.

Grafico 10

Percentuale di subordinate (deviazioni dalla media in percentuale)



La diminuzione di questo indicatore è accompagnata da un calo della variabilità dei dati, con lo scarto quadratico medio passato da 8,7% nel 2023 a 3,9% nel 2024.

d. Albero sintattico e relazioni di dipendenza (G8 e G9)

Questi due indicatori aiutano a capire il grado di complessità nell'organizzazione del testo (cfr. par. 1.3). Per entrambi i risultati si hanno dei margini di oscillazione piuttosto esigui, indicando un andamento sostanzialmente simile. Prima di analizzarli, è interessante osservare le correlazioni con l'indice Gulpease generale nei grafici 11 e 12.

Nei grafici 11 e 12, abbiamo ordinato i valori del Gulpease secondo il valore crescente dell'indice.

Dal grafico 11 emerge con chiarezza la diretta correlazione tra Indice generale e lunghezza delle relazioni di dipendenza: all'aumentare del primo corrisponde in

Grafico 11

Gulpease e profondità dell'albero sintattico

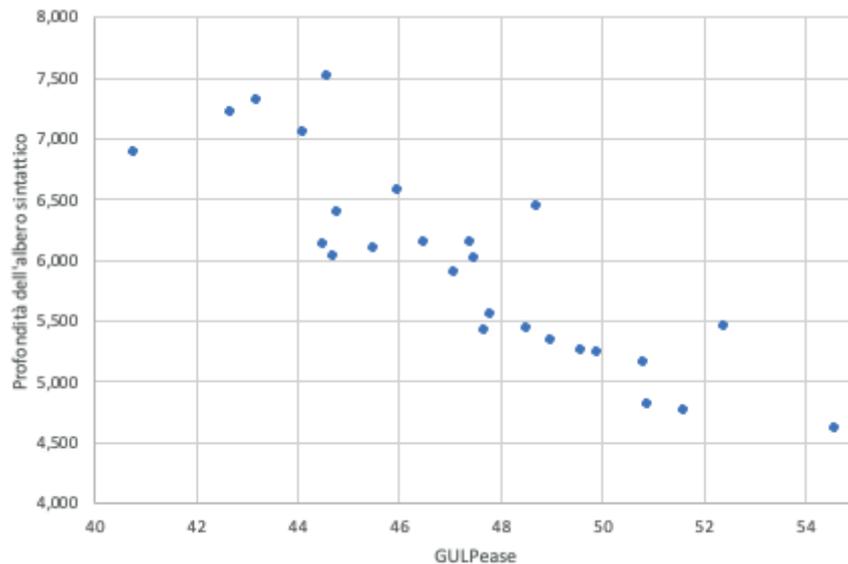
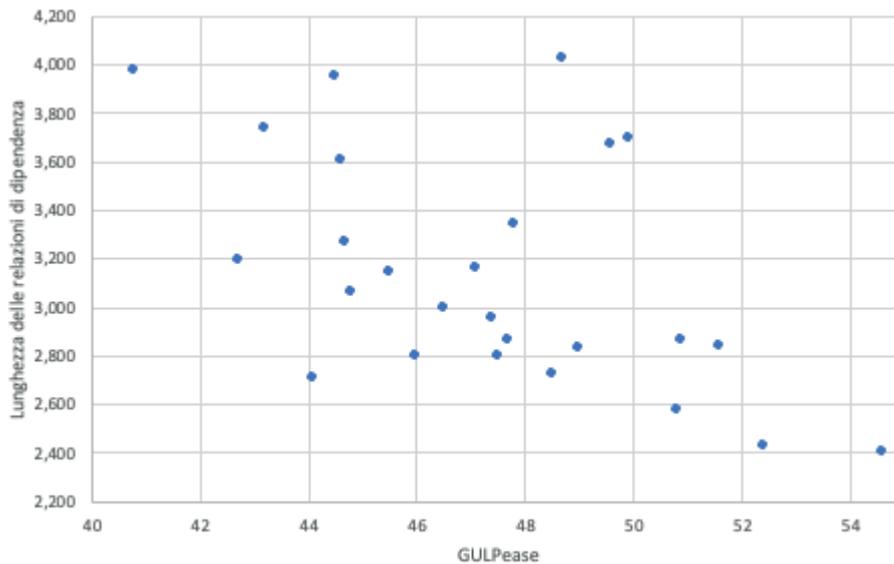


Grafico 12

Gulpease e lunghezza delle relazioni di dipendenza



linea di massima una diminuzione del secondo. L'indice di correlazione è pari a $-0,87$, significativo all'1%.

Dal grafico 12 la correlazione risulta meno forte ($-0,52$, significativa all'1%): si osservino, per esempio, i tre casi di Gulpease tra 48 e 50 e lunghezze superiori

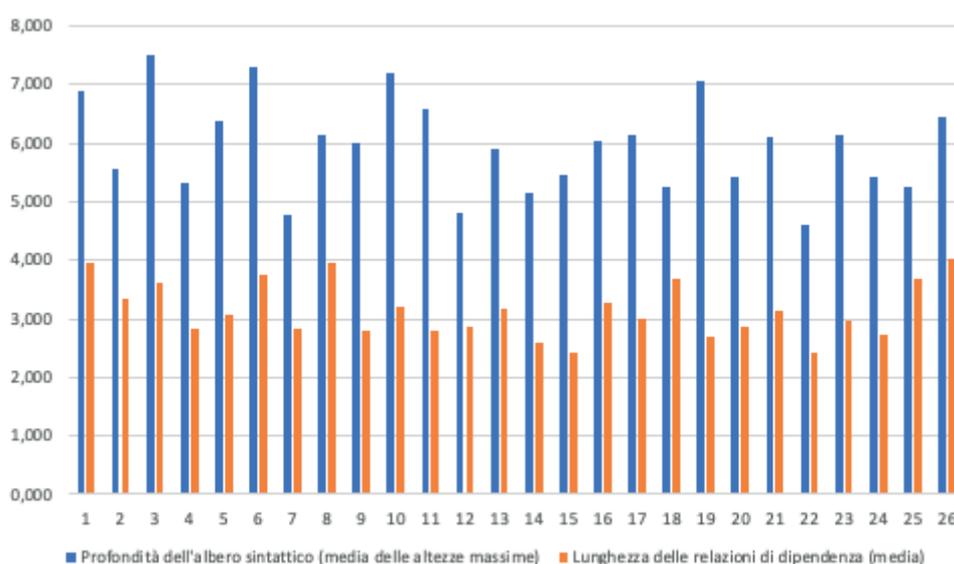
a 3,600. Questi sono in notevole controtendenza: ciò significa che le complessità sintattiche in alcuni casi sono attenuate da altri parametri positivi, cioè che il lavoro di semplificazione ha per esempio riguardato elementi lessicali.

Inoltre, in tema di complessità sintattica, questi indici hanno bisogno di essere integrati da una valutazione qualitativa che dia la misura di quali proposizioni e articolazioni logiche siano impiegate.

Abbiamo riprodotto i due indicatori G8 e G9 nello stesso grafico 13.

Grafico 13

Confronto: profondità albero sintattico e lunghezza delle relazioni di dipendenza



I dati evidenziano come i due indicatori abbiano una correlazione non sempre costante, anche se nella media si riscontra una certa omogeneità.

e. Parole non appartenenti al vocabolario di base (G4)

Il dato concorre a definire la "non modernità" o complessità del linguaggio usato e la sua fruibilità da parte dei cittadini. Al crescere del valore del parametro, aumenta la difficoltà di comprensione del testo (cfr. par. 1.3).

La media di settore è 33,97%, in leggera diminuzione rispetto al 36,51% precedente. Questo parametro registra una dispersione modesta intorno alla media, come si evince anche dal grafico 14, e la differenza rispetto alla dispersione della precedente relazione è minima.

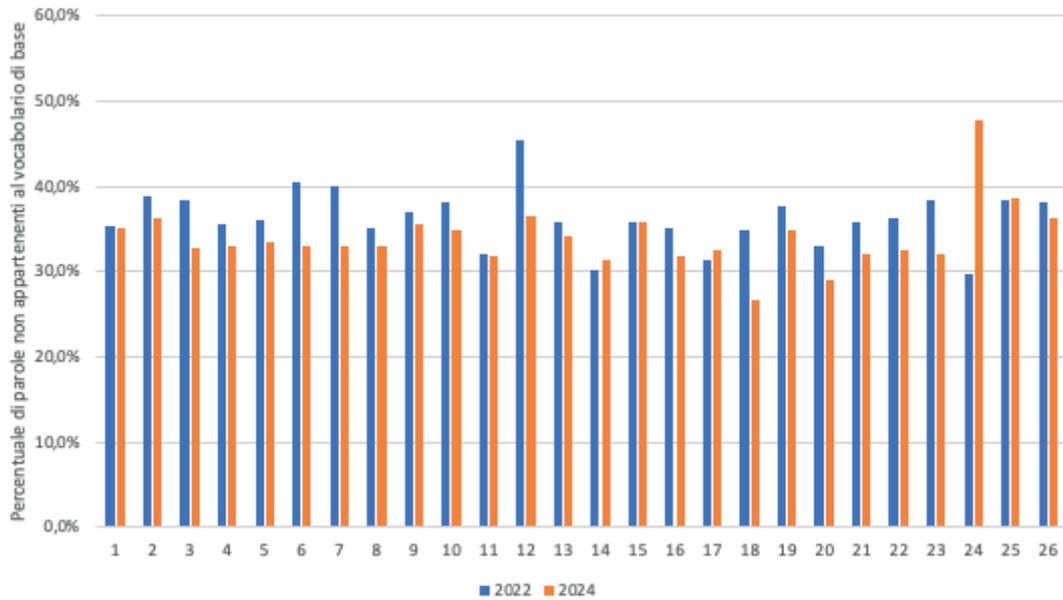
A questo dato quantitativo va affiancato quanto si legge di seguito nell'analisi qualitativa. In questa sede si può comunque affermare che per le caratteristiche dei contratti assicurativi la semplificazione si ottiene con un significativo intervento

sulla parte sintattica più che su quella del linguaggio che è vincolato da tecnicismi propri (e necessari) del settore.

Anche i dati parziali per ciascuna Impresa segnano una costante diminuzione, con un minimo del 26,60% e un massimo del 47,80%. Se si esclude quest'ultimo dato (che tuttavia può avere una motivazione), il massimo è di 38,70%.

Grafico 14

Parole non appartenenti al vocabolario di base 2022 vs 2024



2.4 Valutazione complessiva dei dati quantitativi

Nella tabella 1 sottostante riassumiamo i dati di confronto complessivi tra la media del settore e la Costituzione. Per ogni indicatore sono stati calcolati anche la deviazione standard, il range e il coefficiente di variazione¹¹.

Indicatori	Media* di settore 2022	Media* di settore 2024	Differenza 2024-2022	Parametro di riferimento: Costituzione italiana	Deviazione standard	Range	Coefficiente di variazione
G1 GULPease	44,24	47,34	3,10	54,90	3,26	13,80	0,0689
G2 Lunghezza media periodi (parole)	24,64	20,72	-3,93	15,6**	3,84	15,70	0,1854
G3 Lunghezza media delle parole (caratteri)	5,67	5,58	-0,09	5,50	0,16	0,70	0,0282
G4 Parole non appartenenti al vocabolario di base	36,27	33,97	-2,30	41,19	3,75	21,20	0,1104
G5 Numero medio proposizioni per periodo	2,09	1,89	-0,20	1,37	0,38	1,40	0,1999
G6 Percentuale di subordinate	21,64	8,46	-13,18	13,90	3,88	18,26	0,4590
G7 Proposizioni principali (media per periodo in %)	78,30	91,50	13,20	86,10	3,90	18,26	0,0426
G8 Profondità dell'albero sintattico (media delle altezze massime)	7,01	5,96	-1,05	7,12	0,81	2,91	0,1360
G9 Lunghezza delle relazioni di dipendenza (media)	2,77	3,14	0,37	2,54	0,48	1,62	0,1525

*Media ponderata.

**Il valore è calcolato in token. Se fosse calcolato in parole restituirebbe un dato di poco inferiore quindi il confronto è peggiorativo per il settore.

In sintesi, considerati tutti i dati a disposizione, possiamo giungere a queste conclusioni:

11 Il coefficiente di variazione rappresenta la dispersione intorno alla media ed è indipendente dall'unità di misura. Permette di comparare la variabilità dei diversi indicatori.

- elemento rilevante è quello della sintassi, cioè l'organizzazione del periodo: i parametri che definiscono il tema sintattico – numero delle parole per periodo (G2), numero delle proposizioni per periodo (G5) e percentuale di frasi subordinate (G6) – contribuiscono in maniera determinante al miglioramento generale dei testi contrattuali
- questi tre dati possono essere anche in parte associati alla profondità dell'albero sintattico (G8) e alla lunghezza delle relazioni di dipendenza (G9). Le variazioni da un'Impresa all'altra hanno valori in genere ridotti per la natura stessa del dato. Anche questi dati confermano una generale diminuzione della complessità
- altro elemento critico è il lessico: il dato quantitativo, come sopra indicato (G4), restituisce come aspetto rilevante una considerevole presenza di parole inconsuete; l'aspetto lessicale ha tuttavia bisogno più di altri di un'analisi qualitativa, che vedremo di seguito al par. 3.3
- la media degli indicatori lessicali, in particolare la lunghezza media delle parole (G3), indica la permanenza in tutti i contratti di una complessità legata in particolare alla lunghezza delle parole. Questo dato tuttavia deve essere valutato anche in chiave qualitativa, altrimenti corre il rischio di essere fuorviante.

Come abbiamo visto, l'indice Gulpease è un buono strumento di valutazione sintetica; è necessario tuttavia integrarlo con gli altri elementi per ottenere un quadro generale, che tocchi gli elementi costitutivi del sistema testuale.

Per essere trasformati da strumento di analisi a indicatore di direzione, questi dati quantitativi hanno inoltre bisogno dei dati qualitativi, qui esposti sinteticamente, ma che vanno esaminati caso per caso.

Si allega alla presente come ulteriore evidenza analitica l'"*Appendice: Analisi multivariata degli indicatori quantitativi*".

3. Risultati dell'analisi qualitativa

3.1 Struttura, grafica e orientamento al cliente

3.1.1 Struttura

L'analisi della struttura dei contratti ha tenuto conto delle diverse caratteristiche delle tipologie di polizze oggetto dell'indagine.

Rispetto alla precedente rilevazione si evince che permane l'articolazione delle garanzie più o meno estensiva e la presenza di garanzie sempre operanti e di altre operanti solo in funzione dell'acquisto della garanzia principale. Gli interventi effettuati sulla struttura sono differenziati:

- revisione totale che coinvolge anche le norme comuni in ottica di maggiore orientamento al cliente, fruibilità e contestuale revisione sintattico/lessicale
- cambiamento della struttura mantenendo la tradizionale differenza tra norme comuni e garanzie ma con un'articolazione delle garanzie che richiama la documentazione precontrattuale, con interventi più o meno incisivi sul linguaggio
- qualche piccolo aggiustamento volto a rispondere ai suggerimenti della precedente rilevazione, da cui non sembra rilevarsi la volontà di ripensare alla logica di presentazione del prodotto.

Si ribadisce che non si può individuare una *best practice* che attribuisca la medesima struttura a tutte le tipologie di contratto, ma rispetto agli interventi si evincono alcuni esempi significativi.

a) La struttura della singola garanzia:

Rispetto alla precedente rilevazione è evidente un lavoro molto frequente sulla struttura della garanzia, dal quale emerge che:

- poche imprese ormai mantengono la struttura precedentemente adottata, anche se questo intervento non è volano ad ulteriori semplificazioni
- quasi tutte le imprese sono intervenute sulla struttura delle garanzie. Le rubriche della documentazione precontrattuale permettono di dividere i contenuti della garanzia secondo differenti aspetti: "che cosa è assicurato", "come è assicurato", "chi e cosa non è assicurato".

Per i contratti con più garanzie sono proposti moduli o sezioni che distinguono le differenti garanzie, per esempio Sezione 1 Infortuni, Sezione 2 Malattia, in ogni sezione si trovano le rubriche

- meno frequente è il lavoro di riscrittura della garanzia che tenga conto dell'orientamento al cliente, cioè che valorizzi il contenuto della garanzia, lo declini con processi logici e per temi e lo riveda in ottica di semplificazione sintattico/lessicale.

Dalla valutazione effettuata emerge che i suggerimenti dati alle imprese sulla base della prima rilevazione hanno prodotto:

- una diffusa revisione della struttura del contratto secondo una logica di sezioni/moduli e rubriche
- una riallocazione dei contenuti delle garanzie che ha portato ad un diffuso miglioramento nella comprensibilità del perimetro della garanzia perché nella rubrica "cosa e come si assicura" si trovano limiti, franchigie ed esclusioni specifiche
- il permanere di esclusioni valide su più garanzie presentate secondo elenchi puntati, con una formulazione spesso più immediata. Da notare che il richiamo a queste esclusioni nelle singole garanzie non sempre risulta adeguato. Si trova ancora qualche, rara, formulazione quale "fermo restando le esclusioni di cui all'art."
- con meno frequenza è stato accolto l'invito a proporre il beneficio della copertura e successivamente gli altri elementi. Si ravvisano differenti modalità di approccio alla revisione: in alcuni casi la compagnia evidenzia da subito il beneficio ma non sistematizza il contenuto della garanzia; in altri casi alcune garanzie sono state riscritte con l'indicazione iniziale del beneficio, ma ciò non è sistematico in tutto il contratto; in altri casi il beneficio è indicato ma non c'è una semplificazione del linguaggio nella descrizione di tutta la garanzia
- un generale intervento su eventuali sviste, refusi
- una riscrittura in ottica inclusiva di alcuni termini indicati nella rilevazione precedente.

Nella parte dedicata alle norme comuni gli interventi sulla struttura sono stati effettuati invece solo da un numero più limitato di Compagnie.

b) Il glossario

Rivisti i glossari non si rilevano particolari disallineamenti rispetto ai contenuti del contratto. Di contro, permangono alcune più rare criticità:

- mancata differenziazione tra spiegazione ed esempi
- complessità sintattico-lessicale nelle definizioni o richiami ad altre definizioni.

Tendenzialmente la grafica è curata con gradi differenti di sofisticazione.

3.1.2 Grafica

Su questo elemento si ravvisano maggiori interventi, che, non sempre, migliorano la leggibilità ma offrono supporto alla fruibilità.

Permangono casi in cui è presente una modesta veste grafica particolare (solitamente il grassetto) per gli elementi cui il cliente deve prestare più attenzione (come i limiti e le franchigie).

In altri casi si ravvisa un intervento di *restyling* grafico che tiene conto di scelte differenziate a seconda degli strumenti e degli obiettivi. In alcuni contratti sono state inserite icone riprese dalla documentazione precontrattuale e altre sono state create appositamente per le condizioni contrattuali.

Oltre alle icone, vengono utilizzati altri elementi grafici utili per semplificare il testo e aumentare la leggibilità (pop up, riquadri, immagini), ma soltanto da un numero ridotto di Compagnie.

Più frequente è l'uso di scelte grafiche, come i colori nell'indice per differenziare, o di icone per attirare l'attenzione. In alcuni casi la dimensione delle icone sarebbe da riconsiderare. Si ricorda che nella stampa in bianco e nero certe scelte si perdono.

Per evitare i muri, cioè testi scritti in modo compatto per lunghe parti del contratto, sono state adottate soluzioni quali la suddivisione in periodi e gli elenchi puntati. In merito a questo secondo aspetto:

- risolte le ingenuità grafiche quali i refusi e le numerazioni degli elenchi
- permangono ancora delle criticità, soprattutto dove non si è intervenuti sul linguaggio:
 - le garanzie sono inserite per punti, ma le spiegazioni permangono farraginose;
 - gli elenchi riportano all'inizio di ciascun punto un elemento ripetuto che appesantisce la lettura.

Si registra inoltre un'inversione di tendenza: quasi tutto il campione ha accolto il suggerimento di indicare la scelta grafica delle parole contenute nel glossario, oppure degli elementi a cui il cliente deve porre attenzione.

3.1.3 Orientamento al cliente

a) Permangono alcuni dei profili evidenziati nella precedente analisi per ciò che riguarda l'inclusione e la complessità linguistica:

- presenza nei nomi dei contratti di termini stranieri o di aggettivi (come *totale*) che possono fare intendere un livello di copertura superiore a quella effettiva;

- presenza nei nomi delle singole garanzie o dei piani assicurativi di aggettivi (come *completo*) che inducono alla considerazione esposta nel punto precedente;
 - nomi delle garanzie che non enfatizzano il valore della garanzia ma evidenziano l'evento avverso, in particolare la morte: studi noti e consolidati indicano l'avversità istintiva dei clienti assicurativi a trattare argomenti connessi con la morte o con gravi eventi di salute;
 - superati i termini discriminanti per il genere, permane ancora qualche imprecisione la più rilevante fa riferimento alle abilità diverse (*portatori di handicap*¹²);
 - titoli in inglese delle garanzie, che possono non essere graditi ad alcuni segmenti di clientela;
 - superate differenti denominazioni di alcuni documenti, in particolare simple di polizza e scheda di polizza o polizza.
- b) Area riservata: apprezzabile che sia stata accolta da molte Imprese il suggerimento di dare rilievo a questo strumento. Alcune descrivono nella pagina di presentazione il ruolo dell'area riservata, anche con descrizioni molto specifiche, altre inseriscono un articolo specifico con le indicazioni delle modalità di accesso e di utilizzo.
- c) Condizioni valide per tutte le garanzie: necessari ulteriori interventi. In molti casi la semplificazione ha riguardato solo l'articolo sulle dichiarazioni del contraente/assicurato sul rischio da assicurare e non gli altri obblighi per il cliente.
- d) Pagina di presentazione: accolto l'invito a introdurla o implementarla con l'inserimento di: funzionamento del contratto, indicazione delle scelte grafiche, strumenti di supporto e funzionamento dell'area riservata.
- e) Contatti: alcune imprese hanno bene esplicitato le modalità di contatto tra Impresa/intermediario e cliente, nella pagina iniziale o in specifici box.

In conclusione, la valutazione dell'orientamento al cliente che emerge dall'analisi dei contratti è abbastanza positiva ed evidenzia che sono stati accolti molti suggerimenti, alcuni declinati meglio di altri anche grazie al supporto grafico. Rimane aperto il tema di razionalizzare tutti i contenuti del contratto in ottica cognitiva, anche tenendo conto dei relativi bias.

12 *l'International Classification of Functioning*, approvato dalla World Health Assembly nel 2001, in cui si sancisce del tutto l'abbandono di una terminologia basata sul deficit (*handicap, disabile, dislessico, ecc.*), o che fa coincidere la persona con esso (da qui le critiche anche a *diversamente abile*), e si adottano invece termini più descrittivi dei contesti di vita, che focalizzano – in prospettiva multidimensionale – l'attenzione sulle risorse e sulle abilità di un soggetto invece che sui suoi insuccessi.

Come già indicato, la grafica è stato l'elemento sul quale sono stati fatti molti interventi sia minimali come la rimozione di imprecisioni e refusi, altri sostanziali come l'inserimento di elementi di supporto, la ricerca di colori, l'inserimento di tabelle, funzionali alla maggiore fruibilità e comprensione.

3.2 Sintassi e grammatica

Oltre agli aspetti riscontrati con l'analisi quantitativa, ulteriori elementi positivi sono:

- una diffusa, anche se non uniforme, sostituzione di formule con il congiuntivo, come "*qualora il contraente volesse*" con l'indicativo (*se il contraente vuole*), innovazione suggerita nella precedente ricerca;
- la diminuzione, ma non la scomparsa, di formule implicite con il participio e, seppure in percentuale minore, anche con il gerundio, come già raccomandato nel 2011 per gli atti amministrativi¹³
- la sostituzione, per quanto riguarda i tempi verbali, del futuro con il presente.

Permangono invece aree di miglioramento:

- alcuni casi di eccesso di lunghezza dei periodi (oltre le 80 parole);
- molte delle frasi di ridotta estensione devono la propria brevità alla semplicità dei concetti che esprimono;
- il ricorso, ancora con frequenza, ad avverbi lunghi, specie quelli che terminano in -mente: la lunghezza ne sconsiglia in linea di massima l'uso, specie quando possono essere sostituiti da altri più brevi. Spesso l'uso di questi avverbi rappresenta soltanto il tentativo di riferirsi a uno stile considerato – a volte a torto – più sofisticato (ad es. anteriormente invece di prima; posteriormente invece di dopo; solamente invece di solo, ecc.).

Un discorso a parte merita l'organizzazione sintattica, di cui abbiamo già parlato in precedenza (par. 2.3, punti a-d).

Emerge infatti una stretta correlazione tra quei dati quantitativi e un'analisi sintattica volta a ricostruire il flusso logico (quali proposizioni si incontrano e con quali connettivi).

13 Gruppo di lavoro promosso dall'Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica e dall'Accademia della Crusca (a cura di), *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, Firenze, ITTIG-CNR, 2011, p. 22. Su questo e su altri aspetti simili, si rinvia anche a L. Carpanè, V. Morlacchi, *Che contratti! Progettare, scrivere e disegnare contratti chiari e semplici*, Torino, Giappichelli, 2022.

Ciò che abbiamo osservato è che, in corrispondenza di strutturazioni più lunghe, si ha anche una sequenza di subordinate e coordinate la cui interpretazione si fa più difficile, anche per le scelte di ordine lessicale (ad es. le congiunzioni) e morfologico (scelta dei modi e dei tempi verbali).

3.3 Lessico

La lettura e l'analisi del lessico usato nei contratti conferma la percezione di un linguaggio ancora relativamente burocratico. Su questo aspetto ci sono tuttora aree di miglioramento sulle quali si può facilmente intervenire per rendere i contratti più chiari. Eccone alcuni esempi:

- ricorso, anche se molto meno diffuso, al generico "Società" per indicare il nome dell'impresa, con un caso come questo: *La Società potrà comunicare inoltre i dati a società o soggetti esterni rispetto all'organizzazione del Titolare*. Modalità ormai presente in pochi contratti
- ricorso a formule esclusive del linguaggio giuridico-burocratico: *fatta salva la facoltà; fermo il disposto; con esclusivo riferimento al disposto* ecc. Si tratta di espressioni già definite come *tecnicismi spuri* o *collaterali* da Mortara Garavelli¹⁴; significativa riduzione di queste formule che tuttavia permangono soprattutto nel tema delle esclusioni
- presenza di ridondanze, riconducibili alla figura retorica dell'*amplificatio*: *il Contraente avrà in ogni caso la facoltà di; senza carattere di professionalità*; anche in questo caso si registra una discreta revisione di queste forme
- impiego di nominalizzazioni: *senza applicazione; con esclusione di; dalla cessazione della*
- impiego di verbalizzazioni, cioè di uso di verbi in funzione nominale, come per esempio: *entro 12 mesi dalla data del verificarsi dell'Infortunio*
- uso di congiunzioni non necessarie o ambigue, come *e/o*
- inserimento di parole che non corrispondono alla realtà (non solo percepita) del contratto assicurativo: *premio convenuto; resta espressamente inteso che*
- il ricorso alla *variatio* sinonimica: in alcuni casi per indicare l'accadimento di infortuni si ricorre a diverse espressioni di derivazione verbale (*dovuti a, causati da, determinati da, in conseguenza di*) con l'effetto di creare dubbi nel lettore sull'esistenza di eventuali differenze. In alcuni casi si arriva anche ad accostare parole con significato analogo (*consequenti e derivanti da*)

14 B. Mortara Garavelli, *Le parole e la giustizia. Divagazioni grammaticali e retoriche su testi giuridici italiani*, Torino, Einaudi, 2001.

- l'uso di linguaggio negativo: espressioni come *pertanto di durata non inferiore a* hanno il potere di generare inutili contorsioni logiche
- impiego di parole di uso raro e ambiguo, come *eserciti*, participio di "esercire", in una forma non più comunemente usata, anche per la sua ambiguità.

3.4 La clausola sulle dichiarazioni del contraente/assicurato relative al rischio da assicurare

Come abbiamo visto (par. 2.2) questa clausola offre dati che presentano un quadro diverso e non sempre omogeneo rispetto a quelli complessivi.

Se si passa a una valutazione qualitativa si possono riscontrare quattro diversi tipi di intervento:

- ripresa alla lettera del testo del codice (è il caso ora meno frequente, il contrario di quanto rilevato nella precedente rilevazione)
- indicazione più ampia, declinata ora in più periodi che non producono un testo più semplice (è usata da qualche Impresa)
- indicazione sintetica ma con elementi che chiariscono il contenuto del testo, per esempio box (usata da qualche impresa)
- riscrittura volta a una maggiore comprensibilità (è l'evenienza ora più frequente).

In alcuni casi la riscrittura, operata al fine di esplicitare meglio i contenuti, può aver avuto come involontaria conseguenza un appesantimento, specie se, come occorso in qualche caso, si sono aggiunti elementi che non sono propri delle "Dichiarazioni", ma che riguardano altri aspetti contrattuali finalizzati però a fare comprendere a pieno al contraente la portata della clausola che implica un obbligo.

Da rilevare che nei casi in cui la revisione si è focalizzata solo sui suggerimenti forniti a seguito della prima rilevazione, non si è provveduto ad una riscrittura delle clausole che comportano obblighi per il contraente, come l'aumento o la riduzione del rischio o la presenza di altre assicurazioni.

3.5 Valutazione complessiva dei dati qualitativi

L'analisi dei dati qualitativi per ciò che concerne il linguaggio, offre una triplice partizione dei risultati:

- un **primo gruppo**, composto dal **23% del campione**, in cui gli interventi sono stati significativi e in alcuni casi **molto migliorativi** rispetto al precedente;

- un **secondo gruppo**, il **54% del campione**, in cui si registrano degli **interventi positivi** ma che non incidono in modo particolare e soprattutto non sempre in modo costante all'interno del testo;
- un **terzo gruppo**, il **23% del campione**, in cui c'è una sostanziale **continuità in negativo** con il testo precedente. Le criticità che erano emerse si possono ancora riscontrare; in tre casi il contratto è pressoché lo stesso, senza nessuna variazione rilevante.

In conclusione dall'analisi emerge che sono ancora diffusi stilemi e forme del linguaggio "assicurativo".

Non c'è dubbio però che in un numero crescente di casi è possibile cogliere chiari segnali della direzione intrapresa verso testi più chiari e comprensibili.

L'analisi qualitativa riporta dati che si possono allineare alla valutazione quantitativa. Ricordiamo che dai dati complessivi di Gulpease per ogni singola Impresa si possono clusterizzare 3 gruppi di Imprese:

- Gulpease con range da oltre 40 a 45: **31%** del campione
- Gulpease con range da oltre 45 a 50: **50%** del campione
- Gulpease con range da oltre 50 a 55: **19%** del campione

Questi valori risultano coerenti e allineati a quanto sopra indicato, e dimostrano come l'analisi quantitativa riporta una tendenza ed è poi l'analisi qualitativa che può meglio riflettere il lavoro effettivo di semplificazione.

4. Valutazione degli interventi su alcune specifiche clausole

Sono stati esaminati gli interventi sulle clausole relative a:

1. le garanzie invalidità permanente da infortuni e morte da infortuni;
2. le esclusioni delle garanzie indicate al punto 1;
3. i limiti delle garanzie indicate al punto 1;
4. le dichiarazioni inesatte e reticenti.

4.1 Le clausole sulle garanzie di invalidità permanente e morte e le esclusioni

Si è valutato qui, in modo sintetico, quanto è stato recepito dei suggerimenti forniti nella precedente analisi.

4.1.1 L'esposizione delle garanzie

Per le Imprese che hanno completamente rivisto il contratto si riscontra un'attività volta anche a modificare la presentazione delle garanzie, non sempre con un lavoro puntuale sul contenuto.

Rispetto alla precedente rilevazione le Imprese hanno accolto i seguenti suggerimenti:

- inserimento di box con la spiegazione di alcuni elementi di funzionamento delle garanzie (meccanismi di funzionamento di alcuni profili del contratto) che hanno sicuramente aiutato nella comprensione del funzionamento delle garanzie più complesse tecnicamente;
- esplicitazione in riquadri di termini tecnici, dove è definito un termine rilevante di una garanzia (per esempio infortunio) oltre che nel glossario; il riquadro fornisce un contributo notevole alla comprensibilità, anche se, di fatto, allunga i testi. Questo aspetto non riesce ad essere catturato da una valutazione quantitativa e, a volte (evidente il caso di una compagnia) abbassa il valore del gulpease totale;
- valorizzazione dell'aspetto positivo della garanzia nell'incipit della presentazione, non sempre seguita da una adeguata riformulazione di tutto l'articolo;

- presentazione per punti delle caratteristiche delle garanzie, a volte con ridotta efficacia, perché permane l'utilizzo di espressioni burocratiche (fermo restando);
- adozione di soluzioni che siano più allineate ad un contesto in evoluzione (concetto di famiglia non tradizionale, estensione di garanzie anche a genitori non conviventi);
- riformulazione dei nomi o dei testi di alcune garanzie per evitare la disegualianza di genere: permane qualche refuso sul termine la baby sitter e qualche aspetto, più grave, sul termine handicap. Nessuna riformulazione invece rispetto all'uso del linguaggio di genere (maschile sovraesteso)
- modifica del riferimento al servizio di leva, ora sostituito con servizio di leva volontario
- risolto il tema di beneficiari e figli in caso di morte contemporanea di entrambi i genitori con figli minori o gravemente invalidi: sono state esplicitate le caratteristiche dei figli cui spetta la maggiorazione: eredi legittimi, testamentari o beneficiari.

4.1.2 Limiti ed esclusioni

Come più volte ribadito il lavoro sulla semplificazione deve essere funzionale ad indicare in modo univoco la portata delle garanzie. A tale proposito nel paragrafo precedente (4.1.1) si è sottolineato come l'esplicitazione delle garanzie è migliorata grazie ad una rappresentazione del testo contrattuale articolata in sezioni/moduli e rubriche.

Questo elemento è funzionale alla chiarezza della portata della garanzia ma con il limite delle esclusioni valide per tutte le garanzie.

Infatti per ogni sezione/modulo, per esempio nel modulo infortuni, nella rubrica "cosa non è assicurato" sono riportate le esclusioni specifiche, con il rimando alle esclusioni generali. Nel caso di contratti che presentano una modulazione contenuta, consultare la sezione e contestualmente le garanzie generali non è complesso, mentre nel caso di contratti molto strutturati il rischio è che il cliente nella mole della documentazione non riesca a comprendere facilmente l'effettivo perimetro della garanzia.

La grafica e l'indicazione di come è costruito il contratto nella pagina di presentazione risulta molto utile anche a tale proposito.

Altro elemento è l'elenco delle esclusioni in grassetto che perde di efficacia poiché in generale gli elenchi sono lunghi. Sebbene questa rimanga la scelta più diffusa, si rilevano anche altre soluzioni come per esempio un riquadro colorato, che risulta gradevole ed efficace.

Permangono alcune criticità soprattutto in tema di esclusioni e garanzie accessorie che assicurano quanto escluso dalla garanzia base. Se tale situazione è funzionale a coprire più target market, di contro, non è utile alla chiarezza. Anche in questo caso la declinazione iniziale delle possibili composizioni di garanzie rende più comprensibile la portata.

È chiaro che non si può indicare una modalità migliore rispetto ad altre, è inteso che in prospettiva la tecnologia fornirà ulteriori elementi di sofisticazione per permettere alle imprese di presentare al cliente documenti personalizzati, grazie a tools informatici di supporto. Si pensi ad esempio ad un pop up che presenti le esclusioni.

Sono ancora presenti contratti la cui scelta, poco ottimale, è di riportare la documentazione contrattuale in più documenti, talvolta graficamente e (nell'eventuale cartaceo) fisicamente separati; in questo modo è impossibile avere piena consapevolezza dell'intero contratto senza aver letto tutta la documentazione, spesso copiosa e talvolta contraddistinta da titoli che possono trarre in inganno anche gli esperti.

Sono state risolte alcune imprecisioni nell'esposizione riscontrate nella precedente analisi (per esempio lo stesso evento è assicurato in alcuni articoli ed escluso in altri oppure il termine di prescrizione è di un anno anziché di due).

4.2 La clausola sulle dichiarazioni del contraente/assicurato sul rischio da assicurare

La clausola in questione è stata presa in considerazione per due profili:

- è spesso coacervo di molte delle criticità che si rilevano nei contratti di assicurazione;
- rappresenta un obbligo per l'assicurato, quindi in ottica di orientamento andrebbe ben esplicitata, anche per sottolineare il ruolo attivo del contraente e dell'assicurato a partire dal momento della sottoscrizione del contratto.

L'intervento su questa clausola è differenziato:

- collocazione:
 - molte imprese hanno preferito mantenerla all'interno delle norme comuni che rimangono in apertura di contratto, spostandola dalla posizione iniziale;
 - alcune hanno spacchettato le norme comuni e quindi la clausola è stata spostata in una rubrica sugli obblighi posta dopo la presentazione delle garanzie;
 - altre imprese l'hanno lasciata all'inizio del contratto, tipicamente le imprese che non hanno provveduto ad una revisione dei contratti.

- modalità di esposizione:
 - il 77% imprese ha lavorato sulla revisione, di queste, il 26,9% di imprese ha inserito *box* o tabelle con esempi
 - il 23% di imprese ha effettuato interventi minimi o nessun intervento.

5. Conclusioni

Il follow-up conferma che:

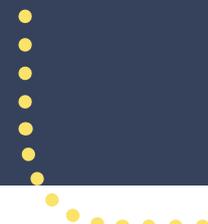
- occorre sia l'analisi quantitativa che quella qualitativa per esprimere una valutazione complessiva sulla chiarezza e semplicità dei contratti;
- esistono molte modalità di presentazione sia della struttura del contratto che dei contenuti;
- vi è un'attenzione e un impegno del settore che tuttavia non si sono ancora tradotti in modo sistematico in una maggiore semplicità e chiarezza di tutti i profili del contratto;
- più frequentemente le revisioni sono apparse non uniformi e:
 - adottate per rispondere ai suggerimenti forniti alle imprese da Ivass a seguito della prima rilevazione;
 - finalizzate al *restyling* di aspetti grafici compresi alcuni elementi di supporto al cliente;
 - migliorative solo di alcuni aspetti sintattici o linguistici più critici.

Dall'analisi complessiva emerge che i dati *gulpease* sono in miglioramento e questo lo conferma anche l'analisi qualitativa. Risulta in ogni caso necessario continuare a lavorare per sistematizzare gli interventi rendendoli uniformi su tutto il contratto in modo che la struttura sia funzionale alla presentazione progressiva dei contenuti con l'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile.

Come già ribadito si tratta di un risultato che si può raggiungere se processi, metodi, obiettivi e contenuti della semplificazione sono condotti secondo modalità la cui efficacia è ampiamente riconosciuta, come suggerito anche in recenti pubblicazioni¹⁵. Qui si sottolinea l'importanza di operare tenendo conto della progressione del processo cognitivo nell'acquisire i molti e complessi profili di un contratto. Senza voler snaturare la sua funzione, il contratto può comunque essere considerato un veicolo per sensibilizzare il cliente sugli obblighi e migliorare la consapevolezza del contenuto delle singole garanzie.

Si pone nuovamente all'attenzione delle Imprese l'opportunità di una valutazione attenta dei contenuti delle garanzie anche in termini di aggiornamento, *compliance* normativa e valore della singola garanzia. Alcune garanzie, frutto di continue revisioni del contratto, prevedono un perimetro eccessivamente limitato e vanno perciò riconsiderate in una prospettiva di miglioramento della qualità dei contratti assicurativi e di maggiore aderenza all'evoluzione del contesto sociale, soprattutto per ciò che concerne l'evoluzione del contesto socio-economico di riferimento.

15 L. Carpanè, P. Contaldo, *Te l'assicuro. Più che un metodo per scrivere nelle assicurazioni*, Milano, Centopagine, 2021



A tal riguardo, si osserva che il settore assicurativo sta lavorando a una revisione progressiva e proporzionale dei contratti, funzionale alle caratteristiche di ogni singola Impresa, per migliorarne la semplicità e chiarezza.

Di seguito è presentata in allegato l'*Appendice Statistica: Analisi multivariata degli indicatori quantitativi* indicata al par. 2.4.

Appendice – Analisi multivariata degli indicatori quantitativi

Di seguito si prendono in esame gli indicatori illustrati nel Report (Tab. A1), ad esclusione del settimo che è una semplice trasformata del sesto: $G7=100\%-G6$.

Dal momento che, rispetto al campione precedente, la numerosità del campione si è ulteriormente ridotta, si è preferito usare un livello di significatività del 5%, rispetto al 10% della precedente rilevazione.

TAB. A1 Elenco degli indicatori quantitativi

GULPease G1
Lunghezza media periodi (n.parole) G2
Lunghezza media delle parole (n.caratteri) G3
Parole non appartenenti al vocabolario di base % G4
Numero medio proposizioni per periodo (princ e sub) G5
Percentuale di subordinate % G6
Proposizioni principali (media per periodo in %) G7
Profondità dell'albero sintattico (media delle altezze massime) G8
Lunghezza delle relazioni di dipendenza (media) G9

A1. Statistiche univariate e bivariate

Numerose correlazioni superano il 50%. Nel dettaglio, l'indice di GULPease (G1) è fortemente correlato negativamente con la lunghezza media dei periodi (G2, 90,0%) e con la profondità dell'albero sintattico (G8, -86,8%). Correla inoltre fortemente con il numero medio di proposizioni per periodo (G5, -64,3%).

Tra le altre correlazioni risultano meccanicamente elevate quelle tra lunghezza media dei periodi (G2) e profondità dell'albero sintattico (G8, 83,6%) e lunghezza media dei periodi e lunghezza delle relazioni di dipendenza (G9, 69,6%).

Le Figure A1-A8 presentano le correlazioni di Pearson e di Spearman (calcolate sui ranghi) tra le variabili analizzate in questo rapporto.

Le statistiche univariate sono in Tab. A2 mentre le correlazioni sono riportate in Tab. A3.

TAB. A2 Statistiche univariate

Variabile	Numero osservazioni	Media	Std. Dev.	Mediana	Minimo	Massimo
G1	26	47,34	3,26	47,45	40,80	54,60
G2	26	20,72	3,84	20,40	13,70	29,40
G3	26	5,58	0,16	5,60	5,10	5,80
G4	26	0,34	0,04	0,33	0,27	0,48
G5	26	1,89	0,38	1,90	1,30	2,70
G6	26	0,08	0,04	0,08	0,02	0,20
G7	26	0,92	0,04	0,92	0,80	0,98
G8	26	5,96	0,81	6,02	4,61	7,52
G9	26	3,14	0,48	3,03	2,41	4,03

TAB A3 Matrice delle correlazioni

	G2	G3	G4	G5	G6	G8	G9
G1	-0,8998942	-0,3510136	0,06188877	-0,6428965	0,29854107	-0,8682666	-0,5210111
G2		-0,0008137	-0,0234112	0,80163137	-0,2785521	0,83649218	0,69560155
G3			0,05262223	-0,2826763	-0,133243	0,26044023	-0,1535793
G4				-0,1823053	0,0643296	-0,0489569	-0,0721413
G5					-0,2347052	0,49349978	0,62645022
G6						-0,326899	-0,344984
G8							0,44844879

Fig. A1

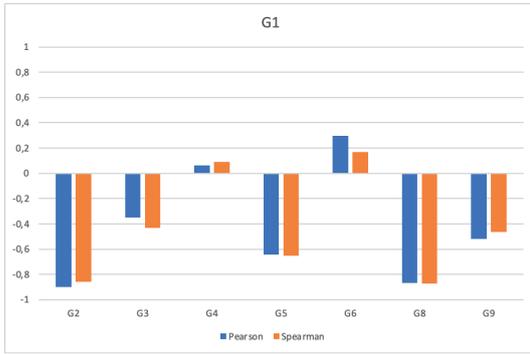


Fig. A2

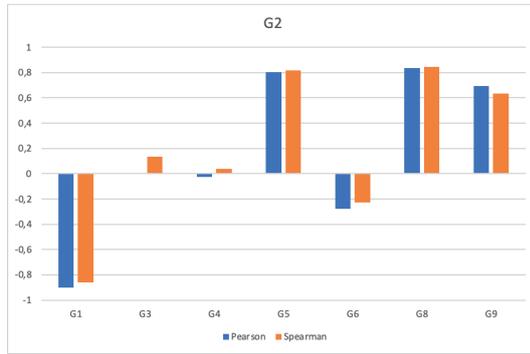


Fig. A3

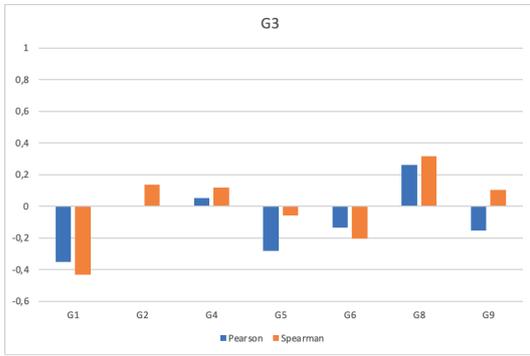


Fig. A4

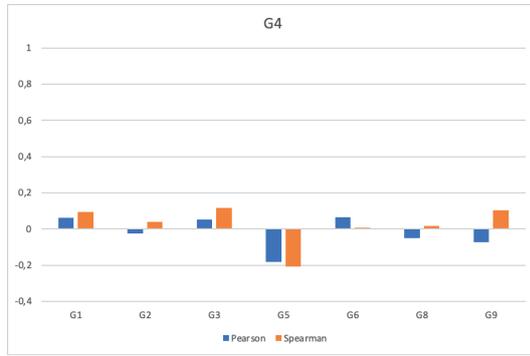


Fig. A5

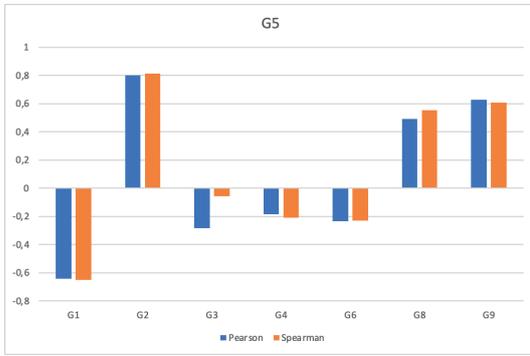


Fig. A6

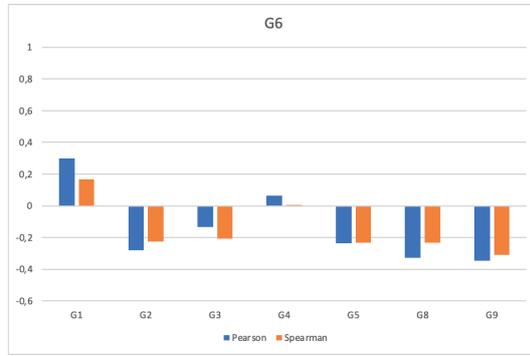


Fig. A7

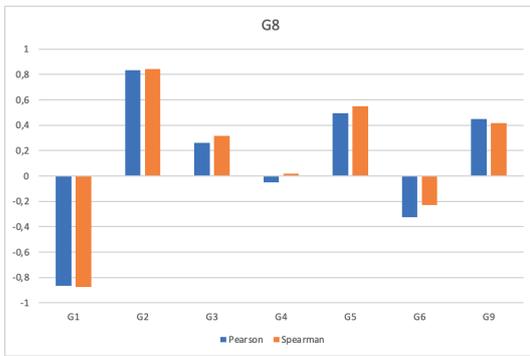
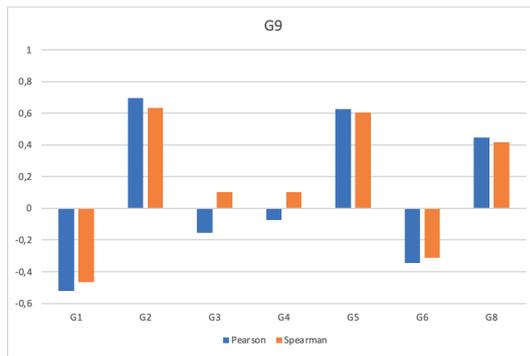


Fig. A8



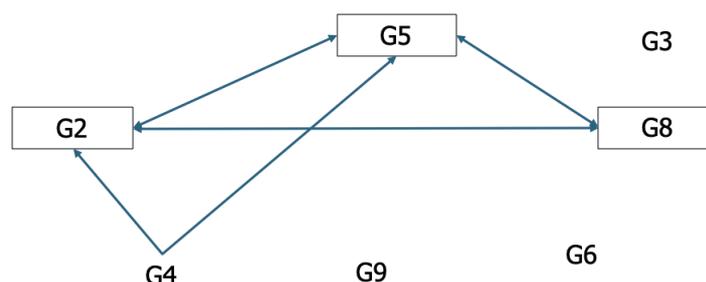
A2. Alcune relazioni multilineari

L'analisi di regressione consente di spiegare alcune variabili (segnatamente G2, G5 e G8) in funzione delle stesse e delle rimanenti, escluso G1.

Le relazioni emerse dall'analisi sono in Fig. A9 mentre i coefficienti della regressione congiunta (SUR) sono in Tab. A4.

Il livello di varianza spiegata (Adj R²) è elevato, intorno al 70%.

Fig. A9 – Schema delle interrelazioni tra le variabili



TAB. A4

Equation	Obs	Params	RMSE	"R-squared"	chi2	P>chi2
G2	26	6	1.053577	0.9217	545.65	0.0000
G5	26	6	.1713415	0.7852	151.94	0.0000
G8	26	6	.3287235	0.8288	217.90	0.0000

	Coefficient	Std. err.	z	P> z
G2				
G3	.2915544	1.386321	0.21	0.833
G4	10.97239	5.222185	2.10	0.036
G5	5.444035	.6053172	8.99	0.000
G6	8.643975	5.446984	1.59	0.113
G8	2.963321	.2449277	12.10	0.000
G9	.9644935	.5153654	1.87	0.061
_cons	-16.31599	8.253098	-1.98	0.048
G5				
G2	.1552797	.0172654	8.99	0.000
G3	-.2140888	.2331845	-0.92	0.359
G4	-1.869928	.8766129	-2.13	0.033
G6	-1.268695	.9305646	-1.36	0.173
G8	-.4006106	.0767571	-5.22	0.000
G9	-.1260583	.0965332	-1.31	0.192
_cons	3.38856	1.332439	2.54	0.011
G8				
G2	.3110242	.0257071	12.10	0.000
G3	.1387745	.4493048	0.31	0.757
G4	-3.174119	1.723411	-1.84	0.066
G5	-1.474158	.2824493	-5.22	0.000
G6	-2.776644	1.757594	-1.58	0.114
G9	-.3381361	.1802177	-1.88	0.061
_cons	3.893718	2.797477	1.39	0.164

Come si nota, la lunghezza media del periodo (G2) è spiegata dalla percentuale di parole non appartenenti al vocabolario di base (G4), dal numero di proposizioni (principali e subordinate) nel periodo e dalla struttura sintattica (G8).

Il numero di proposizioni (G5) è a sua volta legato alla lunghezza del periodo (G2) e alla profondità dell'albero sintattico (G8); dipende inoltre negativamente dal numero di parole non appartenenti al vocabolario di base (G4): sembra che le parole "difficili" riducano l'articolazione del periodo.

Infine, la profondità dell'albero sintattico (G8) riflette la lunghezza del periodo (G2) mentre è in relazione inversa con il numero di periodi (G5) e con la lunghezza delle relazioni di dipendenza (G9), anche se il coefficiente è significativo solamente al 10%.

A3. Analisi fattoriale

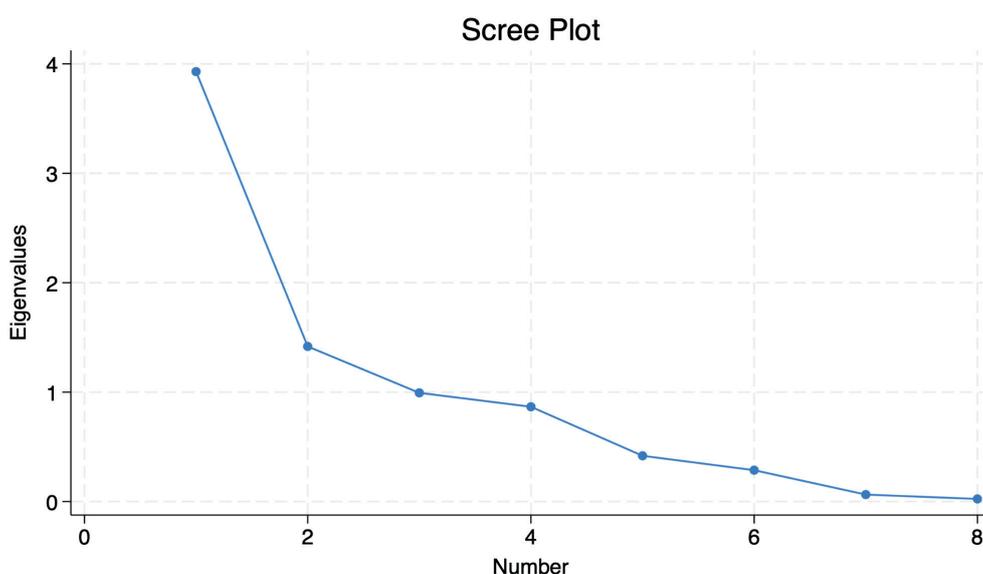
Un'analisi delle componenti fattoriali (PCA) cerca di individuare un numero ridotto di fattori comuni (3 nel caso in esame) in grado di spiegare una quota significativa della variabilità delle 8 variabili osservate, G_j , $j=1, \dots, 8$.

$$G_j = F_1 b_{1j} + F_2 b_{2j} + F_3 b_{3j} + e_j$$

Specificamente, i primi tre fattori comuni spiegano il 79,3% della varianza complessiva.

Nel caso in esame, il basso grado di "communalità" (Fig. A10) indica che gli indicatori analizzati G_j veicolano informazione specifica non sintetizzabile in modo esauriente in pochi fattori comuni.

Fig. A10 – Autovalori e varianza spiegata



TAB. A5

Component	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Comp1	3.92918	2.51156	0.4911	0.4911
Comp2	1.41762	.424066	0.1772	0.6684
Comp3	.993555	.127123	0.1242	0.7925
Comp4	.866432	.448041	0.1083	0.9008
Comp5	.418391	.131381	0.0523	0.9531
Comp6	.28701	.223244	0.0359	0.9890
Comp7	.0637661	.0397256	0.0080	0.9970
Comp8	.0240405	.	0.0030	1.0000

Variable	Comp1	Comp2	Comp3
G1	-0.4631	-0.2431	-0.0184
G2	0.4877	-0.0457	0.1529
G3	0.0439	0.7772	-0.1777
G4	-0.0597	0.2206	0.9217
G5	0.4057	-0.3660	0.0280
G6	-0.2219	-0.1286	0.2986
G8	0.4322	0.2532	0.0190
G9	0.3764	-0.2677	0.0703





