

da: studiocataldi.it - articolo di Roberto Paternicò

Le linee guida dell'IVASS per una nuova struttura contrattuale delle polizze assicurative con lettera al mercato del 14 marzo 2018.

Per semplificare la comprensione dei contratti assicurativi (clausole contrattuali non sempre chiare ed univoche, garanzie ed esclusioni di copertura, sovrapposizioni e ridondanze terminologiche) fonte, anche, di conflitti in caso di sinistro, l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni) ha tracciato le "Linee guida del Tavolo tecnico Ania - Associazioni Consumatori - Associazioni Intermediari per contratti semplici e chiari".

Un complessivo intervento per la rielaborazione dei testi delle polizze assicurative sulla base di un nuovo "standard contrattuale" potenzialmente adattabile a qualsiasi tipologia di polizza, più o meno complessa.

Contratti assicurativi: i profili generali

Per quanto concerne le caratteristiche generali, vengono raccomandati:

- **il superamento della differenza tra condizioni** generali e speciali con l'articolazione del contratto in varie sezioni, ove necessario divise in capitoli;
- **il formato del contratto** può essere cartaceo o elettronico. Il formato elettronico consente di attivare funzionalità digitali per meglio illustrare i contenuti contrattuali mediante, ad esempio, riquadri, finestre o pop-up dinamici per fornire chiarimenti o approfondimenti su termini o temi specifici;
- **per le evidenze grafiche** di cui all'art. 166, comma 2, del Codice delle assicurazioni private circa l'utilizzo di caratteri di particolare rilievo grafico per alcune clausole contrattuali (decadenze, nullità, limitazioni delle garanzie, oneri a carico del contraente o dell'assicurato, clausole onerose ex art. 1341c.c., clausole vessatorie ex art. 33 Codice del consumo se legittime, esclusioni e condizioni di assicurabilità, obblighi di comportamento a carico del contraente o dell'assicurato, etc.), si individuano varie soluzioni per il rilievo grafico quali: il grassetto o il maiuscoletto; colori diversi; l'utilizzo di sfondo pieno tono su tono;
- **l'utilizzo di espressioni semplificate** ed effettivamente intelleggibili da parte del consumatore e formulate in modo chiaro e trasparente, in particolare con una precisa corrispondenza tra la i titoli e il contenuto dell'articolo;
- **l'applicazione nel testo contrattuale** o negli allegati di riquadri esplicativi o box di consultazione, formattati graficamente in maniera differente rispetto al resto del testo, per spiegare con note e/o commenti alcune condizioni contrattuali o norme di legge;
- **in caso di variazioni contrattuali**, sostituire le appendici alla polizza che potrebbero incidere trasversalmente sul contenuto di più sezioni, producendo una nuova scheda di polizza.

La struttura contrattuale della polizza assicurativa

Nell'ambito della struttura del contratto, vengono richiesti i seguenti interventi:

- **la denominazione commerciale** della polizza non deve contraddire l'effettivo contenuto del contratto, così da non determinare aspettative non rispondenti alla garanzia prestata;
- **l'utilizzo di una copertina** del contratto che dovrebbe riportare: la denominazione, il logo e il simbolo dell'impresa e del gruppo di appartenenza; la tipologia contrattuale; il nome commerciale della polizza e l'edizione del contratto;
- **una facoltativa pagina di presentazione** della polizza stilata con termini semplici per anticipare il contenuto della polizza;
- **un facile indice** delle clausole contrattuali per permettere al cliente un orientamento chiaro e rapido, indicando la pagina di ciascun argomento (numero di pagina e numero complessivo di pagine del contratto mentre la scheda di polizza avrebbe una numerazione propria);
- **la scheda di polizza** (frontespizio della polizza), dovrebbe contenere: i dati del contraente, dell'assicurato e del beneficiario, il richiamo al nome commerciale del prodotto, con l'indicazione delle garanzie base e di tutte le garanzie opzionali, operanti o meno. Se il contratto è in forma cartacea è necessario precisare, a caratteri molto marcati ed evidenti, in quali sezioni del contratto, le garanzie siano operanti e quali escluse (ad esempio, raggruppando tutte le garanzie operanti in un unico blocco e quelle non operanti in un altro). Una chiara identificazione del bene assicurato, del premio dovuto, dei limiti della garanzia, delle franchigie e degli scoperti. Precisare, inoltre, se la garanzia è prestata in coassicurazione inserendo un ulteriore riquadro o foglio che contenga i dati identificativi dei coassicuratori, l'indicazione della delegataria, le quote di coassicurazione e la clausola di delega, con la chiara illustrazione dei poteri e facoltà attribuiti alla delegataria stessa. Per semplificare, inoltre, la lettura e limitare la

molteplicità di documenti, in parte anche ripetitivi, la scheda di polizza e la facoltativa pagina di presentazione possono essere riunite in un unico documento.

- **applicare le Definizioni e/o il Glossario** dei termini contrattuali in apertura del contratto (come d'uso) oppure creando un apposito allegato;
- **nell'ambito delle condizioni generali della polizza** (ove sono poste, in genere, le clausole relative alle dichiarazioni precontrattuali, la decorrenza, la sospensione della copertura, il pagamento del premio, il foro competente etc.), inserire, anche, tutte le norme contrattuali relative alla fase genetica, funzionale e conclusiva del rapporto contrattuale. La procedura di liquidazione del sinistro, dovrà essere, invece, trattata in autonoma sezione. In dette condizioni generali vengono, principalmente, enunciate le previsioni del Codice Civile e delle norme di riferimento per cui, in sostituzione, si potrebbe realizzare un allegato contrattuale che riporti integralmente la richiamata normativa. L'eventuale allegato potrebbe essere realizzato evidenziando, in un apposita colonna o in appositi riquadri, note esplicative e/o esempi;
- **l'oggetto del contratto di assicurazione** può essere, come noto, molto articolato in termini di coperture da identificare, a volte, dal punto di vista geografico, temporale e causale con esclusioni, condizioni di assicurabilità, limiti, franchigie e scoperti etc., per cui da trattare in una sezione per ogni garanzia prestata. Inoltre, per la presenza di tecnicismi e formule di difficile interpretazione che non possono essere, sempre, sostituite con un linguaggio corrente rivestendo un significato giuridico o di settore, sono da evitare i tecnicismi "collaterali", come definiti in linguistica, il cui uso non è necessario.
- Le varie soluzioni individuate sull'argomento, attengono:
 - a)** riportare tutte le garanzie base in un capitolo, tutte le garanzie opzionali in altro capitolo, tutte le esclusioni, relative tanto alle coperture base quanto a quelle opzionali, ove operanti, in un ulteriore capitolo;
 - b)** quella di prevedere quattro diversi capitoli, denominati rispettivamente "cosa posso assicurare", "contro quali danni posso assicurarmi", "come e con quali condizioni operative mi assicuro", "tabella riassuntiva di limiti, scoperti e/o franchigie";
 - c)** quella di prevedere un unico capitolo, che dovrebbe comunque toccare tutti i temi rilevanti (da identificare in apposita checklist), che comprendono almeno l'interesse assicurato, le cause da cui può derivare la lesione dell'interesse assicurato (all risks o named perils indicati specificamente), le esclusioni, ivi comprese quelle che possono essere coperte con garanzie opzionali. Altri aspetti, inoltre, concernono la durata della polizza (annuale/poliennale/altro, a seconda della tipologia contrattuale), l'estensione territoriale della copertura e la clausola di regolazione del premio di polizza e le relative modalità di pagamento;
- **qualora il contratto avesse formato elettronico**, andrebbero riportati i testi delle sole garanzie effettivamente operanti e per dare massimo rilievo alle informazioni rilevanti per il cliente, questa sezione dovrebbe essere la prima ad apparire nel contratto. Può essere, infine, opportuno che ogni garanzia venga visivamente caratterizzata da un'icona ed eventualmente un codice colore. Oltre a facilitare la lettura della sezione relativa all'oggetto del contratto, potrebbe risultare utile nel caso in cui in altre sezioni (ad esempio "Cosa fare in caso di sinistro") vi fossero delle previsioni applicabili ad alcune solamente delle garanzie prestate. In questo modo si potrebbe evitare il proliferare di condizioni particolari, garantendo nel contempo l'ordine logico e la facilità di lettura del documento;
- **per le procedure di gestione dei sinistri**, in relazione alla valutazione del danno, e quindi dell'indennizzo, debbono essere rese maggiormente trasparenti ed essere indicati in modo chiaro, univoco e oggettivo i criteri utilizzati nonché le modalità di stima e liquidazione del danno (ad esempio chiarendo se si tratti di valore a nuovo, valore di ricostruzione o con l'applicazione di degrado), al fine di evitare incomprensioni. Due diverse soluzioni:
 1. disporre nella medesima sezione le norme relative a tutte le coperture e se necessario inserire norme specifiche per specifiche coperture con particolare evidenza grafica individuata, anche, da apposite icone di riferimento;
 2. in caso di rilevanti previsioni riferentisi esclusivamente ad una o più coperture, creare una o più sottosezioni nel contratto, chiaramente identificate con gli accorgimenti grafici (ed eventualmente con le icone).
- Infine, poter sperimentare l'utilizzo di grafici per illustrare quelle norme che fanno parte del processo contrattuale, in alternativa alla Nota Informativa precontrattuale (o in aggiunta alla stessa).