

Le regole

# Un buon assicuratore propone contratti chiari e comprensibili

*Il distributore, specialmente nei prodotti multirischio, deve offrire una soluzione che corrisponda alle esigenze dell'assicurato*



Facile lettura. Nelle assicurazioni le clausole vanno messe in evidenze

l'

importante vocazione sociale della moderna assicurazione danni, ben espressa anche nel settore della protezione del nostro patrimonio immobiliare nazionale (abitativo e produttivo), presuppone e postula assoluta serietà e correttezza nella costruzione e nel collocamento presso la clientela di soluzioni assicurative valide ed efficaci.

Le possibili insidie che si celano in molti dei modelli di polizza casa ancora in uso nel mercato (si veda la pagina precedente) possono esser superate attraverso un impegno responsabile, da parte dei distributori assicurativi, alla realizzazione di prodotti semplici, chiari e conformi alle esigenze di copertura del target market

di riferimento e alle specifiche richieste e aspettative di ciascun singolo assicurato.

Quanto alle compagnie assicurative la chiarezza dei testi contrattuali pare oggi esigenza imprescindibile per arginare il rischio di alimentare conflitti che per loro potrebbero rivelarsi il più delle volte perdenti.

### Le indicazioni normative

Gli assetti ordinamentali non ammettono incertezze, al riguardo: si pensi, quanto alla normativa eurounitaria, all'articolo 5 del Regolamento Ue 2017/1469 o, quanto alla nostra regolamentazione nazionale di rango secondario, agli articoli 4 e 33 del Regolamento 41/2018, che offrono una tassonomia dei criteri di redazione e comunicazione dei testi e delle informazioni, prevedendo che tutta la documentazione:

debba essere scritta in un linguaggio e uno stile chiaro e sintetico, così da facilitare la comprensione delle informazioni in essa contenute;

che la stessa debba essere strutturata e presentata ai clienti in modo da essere chiara e di facile lettura, con caratteri di dimensione leggibile.

Non si tratta di assolute novità, ma di principi che soltanto in questi ultimi anni hanno conosciuto una più concreta ed effettiva applicazione.

Si pensi al disposto dell'articolo 166 del Codice delle assicurazioni, che sin dal 2005 imponeva che il contratto e ogni altro documento consegnato dall'impresa al contraente fosse redatto in modo chiaro ed esauriente, prescrivendo inoltre al secondo comma che «le clausole che indicano decadenze, nullità o limitazione delle garanzie ovvero oneri a carico del contraente o dell'assicurato sono riportate mediante caratteri di particolare evidenza».

Le polizze devono poi fornire un livello di protezione effettivo, efficace e in qualche modo congruo rispetto alle aspettative di copertura, anche in relazione al valore del premio pagato dal cliente (il cosiddetto principio del «Value for money»).

### La giurisprudenza

Ma è forse più interessante osservare come la giurisprudenza di questi ultimi anni si sia spesso cimentata in esercizi di riqualificazione dei contratti, sulla base dell'analisi della loro causa in concreto o, più semplicemente, di un'interpretazione delle clausole dubbie in senso (quasi sempre) favorevole all'assicurato, specie se consumatore, e contrario alla compagnia (si vedano le

storiche sentenze Cassazione Civile 18 gennaio 2016 numero 668; Cassazione 11 giugno 2019 numero 15598).

A valle, poi, si pongono i doveri di corretto collocamento dei prodotti: il distributore, sia esso l'assicuratore stesso o l'intermediario assicurativo (ad esempio, agente/broker), deve assicurare che il contratto collocato sia rispondente ai bisogni e alle esigenze dell'assicurato (cosiddetto demands & needs).

Ciò a maggior ragione se, come detto, si tratti di prodotti costituiti da una pluralità di garanzie, ciascuna delle quali deve rispondere a effettivi bisogni di copertura e, comunque, a esigenze di protezione adeguatamente valutate dal cliente in relazione ai rischi di cui è portatore e della sua maggiore o minore disponibilità a trasferirli in tutto o in parte al mercato assicurativo (anche in funzione della sua capacità di spesa).

#### Più coperture stipulate

Una domanda da cui il distributore non può esimersi è quella inerente alla presenza di eventuali altre analoghe coperture per il medesimo: il potenziale assicurato, potrebbe, ad esempio, aver già stipulato una copertura del tipo RC che non lo garantisca solo per i rischi professionali ma anche per la vita privata anche con riferimento alla proprietà dell'immobile.

In tale ipotesi, a parità di rischio assicurato, finirebbe per pagare un premio per una garanzia (quella proposta) che, di fatto, nulla aggiungerebbe a quella già stipulata con altro assicuratore.

Un cattivo ed errato collocamento potrebbe, peraltro, incidere sulla valida formazione del contratto o dar luogo a responsabilità precontrattuali o contrattuali in capo al distributore, con conseguenti potenziali implicazioni risarcitorie.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Francesca Colombo

Maurizio Hazan