

PRIMO PIANO

Generali vende Gdpk

Generali ha perfezionato la cessione di Generali Deutschland Pensionskasse AG (Gdpk) a Frankfurter Leben a seguito dell'approvazione da parte dell'Autorità federale di vigilanza finanziaria tedesca (Ba-Fin) e delle competenti autorità locali garanti della concorrenza.

Il Leone di Trieste prevede che l'operazione genererà a livello consolidato un utile da cessione, al netto delle imposte, di circa 300 milioni di euro, che sarà contabilizzato nel quarto trimestre del 2023, "con un impatto positivo sull'utile netto e un impatto neutro sull'utile netto normalizzato", si legge in una nota.

La transazione aggiungerà circa 10 punti percentuali al solvency ratio in Germania e un punto percentuale alla posizione di Solvency II del gruppo.

Con circa 150mila polizze, Gdpk è nata nel 2002 come compagnia specializzata nell'offerta previdenziale. Il portafoglio è stato principalmente sottoscritto negli anni 2003-2005. La nuova produzione di Gdpk è cessata a fine del 2016.

Frankfurter Leben è specializzato nella gestione di fondi pensione inattivi e, attraverso il suo specifico modello di business, "continuerà a gestire i contratti nel migliore interesse di tutti i clienti", dice la nota. Per garantire una transizione graduale, Generali Deutschland Ag manterrà tutti i servizi per Gdpk e i suoi clienti per almeno un anno.

Beniamino Musto

NORMATIVA

I contratti assicurativi diventano più chiari con l'analisi linguistica

Un tool elaborato dalla collaborazione tra la società veeco e Cnr utilizza intelligenza artificiale e natural language processing per ottimizzare l'analisi delle polizze, elaborando indicatori per aiutare la redazione di testi più leggibili di quelli oggi sul mercato

I contratti assicurativi sono la sintesi di processi aziendali articolati che devono rispondere a diverse necessità di una compagnia. Comprendono tra questi: la proposta, frutto delle necessità tecniche, commerciali, di marketing che si intendono perseguire; il rispetto delle normative e dei regolamenti di settore, che hanno impatto sulle attività di presidio dei processi aziendali e di tutela degli interessi della compagnia che coinvolgono compliance e legale; implicazioni su processi che possono riguardare, tra le altre direzioni, amministrazione e information technology. Si deve tenere in considerazione anche l'inevitabile stratificazione che nel tempo i contratti assicurativi subiscono, a seguito di integrazioni e modifiche sollecitate da nuove normative, regolamenti, aggiornamenti di prodotto.

Di conseguenza, trattare la materia dei contratti assicurativi è di per sé un tema complesso, che si deve confrontare con le sollecitazioni che Ivass ha recentemente ribadito in merito alla loro semplificazione. Rendere più semplici e chiari i contratti è una strada che, tuttavia, si può percorrere, si tratta di capire da quale assunto si parte.

LA LEGGIBILITÀ DAL PUNTO DI VISTA DEL CLIENTE

Il nostro approccio è quello di considerare la leggibilità di un contratto assicurativo partendo dal punto di vista del cliente, salvaguardando l'interesse generale della compagnia. Su questo asse si gioca la prospettiva di un cambiamento che può essere accompagnato da uno strumento utile come l'analisi linguistica.

L'incontro tra la società **veeco** e il **Cnr** ha avuto l'obiettivo di valorizzare le esperienze di veeco nella materia dei contratti aziendali con la metodologia di analisi linguistica del Cnr per ottenere uno strumento di lavoro utile alle compagnie.

L'analisi linguistica:

- è uno strumento che offre una misura della leggibilità di un testo, attraverso indicatori che rilevano i diversi piani di analisi lessicale e sintattica;
- rende oggettivi i risultati della leggibilità di un testo, un facilitatore che permette di poter affiancare le direzioni aziendali a convergere affrontando l'eventuale riscrittura di un contratto assicurativo;
- è adattabile al dominio specifico; tra le centinaia di indicatori elaborati nel corso del tempo dalla scienza linguistica, si è reso indispensabile un processo di selezione finalizzato a offrire alle compagnie uno strumento di analisi utile e applicabile, sostenuto dalla convergenza di esperienze nel settore assicurativo e organizzativo di impresa;
- è un task di grande interesse per la ricerca in ambito *Natural language processing* (Nlp), soprattutto in una società dell'informazione come quella attuale in cui diventa fondamentale garantire l'accesso all'informazione a tutti.

(continua a pag. 2)



(continua da pag. 1)

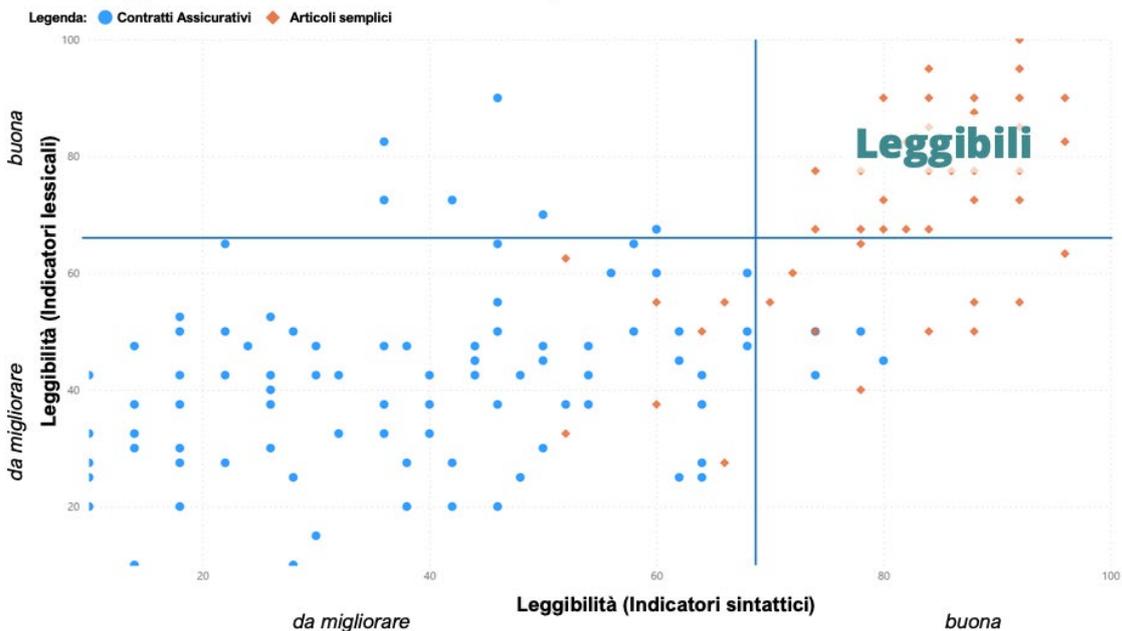
NESSUN CONTRATTO È “LEGGIBILE”

Le analisi condotte su oltre 100 contratti assicurativi sono fornite nella *Tabella 1* che li confronta con articoli giornalistici semplici, cioè comprensibili a un livello di scolarità corrispondente al diploma di scuole superiori. I risultati evidenziano che la maggior parte dei contratti assicurativi ha indicatori lessicali e sintattici da migliorare, solo alcuni hanno indicatori lessicali o sintattici di buon livello, ma nessun contratto rientra nel quadrante dei *documenti leggibili* dove sono presenti in buona parte gli articoli semplici.

In termini più generali, il livello di scolarità necessario per comprendere i contratti assicurativi si attesta a una fascia intermedia tra diploma delle superiori e laurea, escludendo tutti coloro che hanno livelli di scolarità più bassa. L'indicatore *Gulpease*, ampiamente utilizzato nella linguistica, informa che tra la media degli articoli semplici e quella dei contratti assicurativi c'è una distanza di oltre un quarto (26%). (continua a pag. 3)

TABELLA 1

Matrice Leggibilità Contratti Assicurativi e Articoli semplici



Buone feste da Insurance Connect

Lo staff di **Insurance Connect**, come ogni anno, si prende una piccola pausa in occasione delle festività di Natale e Capodanno: la redazione resterà **chiusa dal 23 dicembre al 7 gennaio** e tornerà pienamente operativa **lunedì 8 gennaio**. Tutti i contenuti di www.insurancetrade.it e della web-tv www.insurance-connect.tv resteranno ovviamente sempre accessibili e disponibili per i lettori. I portali torneranno a essere aggiornati **lunedì 8 gennaio**, mentre la **tradizionale newsletter del giovedì riprenderà regolarmente l'11 gennaio**. Piccola pausa anche per **Insurance Daily**: il quotidiano online del settore assicurativo tornerà nelle vostre caselle di posta elettronica **lunedì 15 gennaio**. Tutto lo staff e i collaboratori di Insurance Connect colgono l'occasione per ringraziare i lettori per la fiducia e porgono a tutti i migliori auguri di buon Natale e felice anno nuovo.



(continua da pag. 2)

Di fronte alla difficoltà a intraprendere il percorso di miglioramento della leggibilità mettendo mano alla riscrittura di un contratto, spesso ci si confronta con ostacoli dipendenti dall'applicazione di normative e di regolamenti dalle quali non si può prescindere. Vediamo con alcuni esempi come l'analisi linguistica sia uno strumento che può aiutare a risolvere questi aspetti.

FRASI CORTE, PRECISE, POCHE SUBORDINATE

L'analisi linguistica distingue il vocabolario di uso comune dal vocabolario tecnico che appartiene al settore assicurativo. Le analisi condotte informano che la macro distinzione tra linguaggio di uso comune e linguaggio tecnico è in un rapporto 60%/40%, dunque ci troviamo in presenza di una rilevante concentrazione di termini tecnici che appesantisce la lettura e la comprensione.

Consideriamo come è costruita una frase, asse portante dell'analisi linguistica. Per poter essere comprensibile, la frase deve essere corta e costruita in modo che l'argomento che si vuole trattare sia diretto, possibilmente senza perifrasi e senza lasciare adito a interpretazioni. Sono applicabili indicatori efficaci che informano sull'articolazione delle frasi che non dipende dal contenuto, bensì da fattori più spesso legati a prassi di come sono scritti i testi.

Un indicatore efficace per comprendere questo fenomeno è il numero medio di subordinate per frase: più è alto tale numero e meno leggibile è il testo. Nei contratti assicurativi l'indicatore si attesta a un valore medio di 1,7 quando negli articoli semplici è pari a 0,6, con un delta di oltre 2,8 volte.

E ancora, alcune parole e verbi (come eventuali, potrebbe

e a norma di legge) esprimono locuzioni non chiare, vaghe; il corrispondente indicatore di vaghezza informa che mediamente il 17% delle frasi dei contratti assicurativi contiene almeno un elemento di vaghezza.

DIECI INDICATORI APPLICABILI AI CONTRATTI

Utilizzare l'analisi linguistica di un contratto assicurativo per ottenere un miglioramento nella leggibilità del testo è dunque possibile se si conosce dove poter intervenire. Attraverso l'utilizzo di un numero limitato e allo stesso tempo completo di indicatori che rispondono ai diversi requisiti linguistici, si ottiene un risultato comprensibile e accettabile. La collaborazione tra veeco e Cnr ha prodotto dieci indicatori applicabili sia all'intero testo del contratto sia a sue sezioni. Serviva tuttavia un confronto per apprezzare il livello raggiunto da uno specifico contratto nel contesto di riferimento dei contratti assicurativi, identificato negli articoli semplici come livello massimo con il quale poter misurare una distanza ragionevole cui tendere, tenuto conto della inevitabile complessità dei contratti.

La Tabella 2 raffigura la distanza oggi presente tra i contratti assicurativi e gli articoli semplici per ciascuno dei dieci indicatori selezionati. Il tool linguistico elaborato dalla collaborazione tra veeco e Cnr utilizza intelligenza artificiale e natural language processing per ottimizzare i processi interni di analisi, elabora gli indicatori e li restituisce in una dashboard navigabile a livello sia generale sia di porzione del testo che per indicatore.

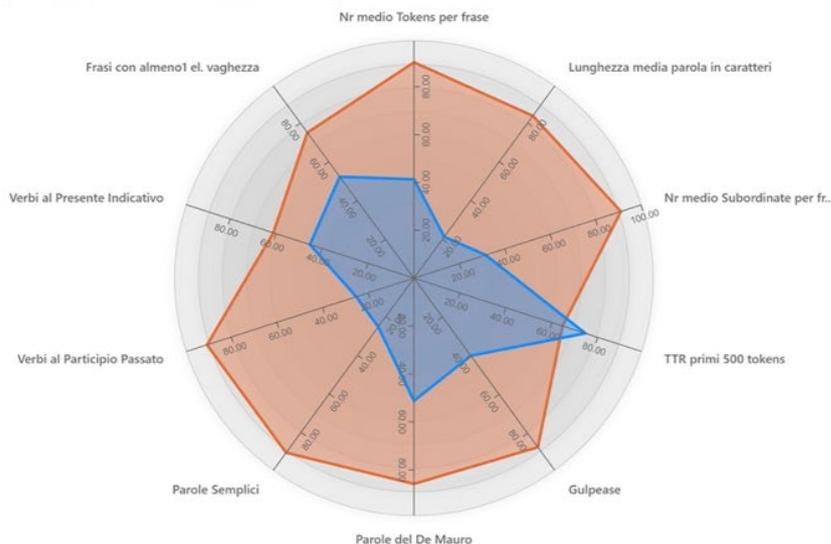
Marco Gulli, ceo di veeco

Felice Dell'Orletta, primo ricercatore del Cnr

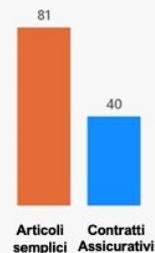
TABELLA 2

Indicatori analisi linguistica

Legenda: ● Contratti Assicurativi ◆ Articoli semplici



Indicatore di sintesi



#110
dicembre 2023

INSURANCE REVIEW

Strategie e innovazione per
il settore assicurativo

Insurance Review

Strategie e innovazione per il settore assicurativo

La rivista che rende l'informazione specialistica
dinamica e immediata.
Uno strumento di aggiornamento e approfondimento
dedicato ai professionisti del settore.

**Abbonati su www.insurancereview.it
Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)**

oppure scarica l'app Insurance Review



Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:

- Compilando il form on line all'indirizzo www.insurancetrade.it/abbonamenti
- Inviando un'email a abbonamenti@insuranceconnect.it

Modalità di pagamento:

- On line con Carta di Credito all'indirizzo www.insurancetrade.it/abbonamenti
- Bonifico bancario Antonveneta IBAN IT 94 U 01030 12301 0000 0158 0865

RIFORME PER

PERITI

14 ATTUA

lementare
ultura della
rezza

L'impegno
imprese per
sostenibilit
sostenibile

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 22 Dicembre di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577