

Avv. Giorgio Trono

Il legal design, in breve

INDICE

CHE COS'È IL LEGAL DESIGN	3	COSA PROGETTARE: I SERVIZI	15
COME PROGETTARE	5	COSA PROGETTARE: LE REGOLE	16
COSA PROGETTARE NEL MONDO DEL DIRITTO	6	IL LEGAL DESIGN COME PROCESSO	17
COSA PROGETTARE: I CONTENUTI	7	IL LEGAL DESIGN COME FORMA MENTIS	19
COSA SIGNIFICA PARTIRE DAI BISOGNI DELLE PERSONE?	8	AVVERTENZE FINALI	20
QUALCHE ESEMPIO	9	ALCUNE RISORSE UTILI	21
IL CONTENUTO ALL'INTERNO DI UN SISTEMA	14	CHI SONO	22

DEFINIZIONI

Che cos'è il legal design?

Intendiamo in senso generico il **diritto** come un complesso di regole.

Queste regole sono concepite, applicate e comunicate. Dalla pubblica amministrazione e dalle imprese, ad esempio.

Il problema è che spesso queste organizzazioni non lo fanno in modo ottimale: ogni giorno ci imbattiamo in contratti lunghi e incomprensibili, policy astruse e inapplicate, procedure labirintiche e insensate.

Grazie al design è possibile provare a risolvere questo problema, è possibile cioè progettare nuovi modi di creare, applicare e comunicare le regole.

Come? Per capirlo dobbiamo prima intenderci sul significato della parola design.

$$\begin{array}{r} \text{diritto} + \\ \text{design} = \\ \hline \text{legal design} \end{array}$$

DEFINIZIONI

Che cos'è il legal design?

La parola design non ha un solo significato. Ai più fa venire in mente l'aspetto esteriore delle cose (di un mobile, di un oggetto).

Scavando più a fondo però scopriamo che design deriva dalla parola italiana disegno e disegno significa non solo rappresentazione grafica ma anche progetto, piano d'azione, proposito, intenzione. In ambito legislativo in questo senso si parla di “disegno di legge”.

Intenderò qui per **design** un'attività processuale (cioè che segue un processo, una procedura) volta a creare qualcosa di nuovo o a rimodellare qualcosa che già esiste per soddisfare un bisogno, per risolvere un problema, per migliorare una situazione esistente.

Come avviene questa attività di progettazione?

$$\begin{array}{r} \text{diritto} + \\ \text{design} = \\ \hline \text{legal design} \end{array}$$

METODI

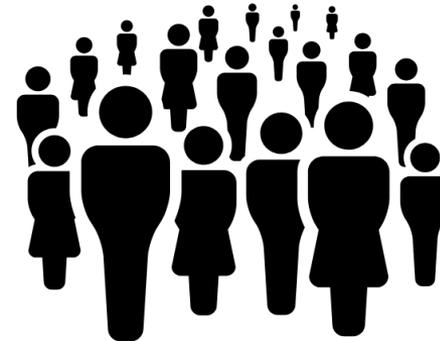
Come progettare

Da diversi anni si è diffuso un particolare approccio nel progettare un prodotto o un servizio: si parla di **human centered design** (design antropocentrico) per indicare una progettazione che parta dai bisogni delle persone per le quali si progetta e finisce con il trovare una soluzione ritagliata sui bisogni di quelle persone.

Grazie a questo approccio è possibile creare un prodotto o un servizio che soddisfi i bisogni delle persone che li useranno e, al tempo stesso, le esigenze della organizzazione che li fornisce.

Questa attività di progettazione avviene seguendo un metodo: è più facile trovare la soluzione di un problema se si conosce il modo di procedere. Altrettanto importante è la mentalità da adottare nel cercare di risolvere il problema.

Vedremo più avanti di cosa si tratta. Per ora è sufficiente sapere che si può avere un approccio human centered anche quando entrano in gioco regole e diritti.



PROBLEMI DA RISOLVERE

Cosa progettare nel mondo del diritto

Nel mondo del diritto e dei diritti i problemi da risolvere abbondano: dai documenti incomprensibili ai servizi inefficienti (vi è mai capitato di dover rinnovare il passaporto?) passando per procedure labirintiche, c'è l'imbarazzo della scelta.

Siamo portati a credere che tutto ciò accada “by default” (è sempre stato e sarà sempre così). Invece accade by design, ossia a causa delle consapevoli scelte fatte da chi si occupa di scrivere documenti, architettare procedure, fornire servizi.

Il **legal design** è un **approccio** che mira a scardinare una consuetudine che, come chiunque può testimoniare, produce risultati insoddisfacenti.

Legal design significa adottare **una modalità progettuale***.

Ciò vuol dire:

- **guardare** con senso critico alla realtà delle cose e riconoscere ciò che non funziona bene
- **immaginare** come le cose potrebbero essere diversamente
- **creare** qualcosa che sia il più possibile vicino a ciò che abbiamo immaginato, tenuto conto dei vincoli da osservare (normativi e non solo), delle risorse che abbiamo a disposizione, del contesto in cui operiamo.

Va bene. Ma in pratica?

* La distinzione tra modalità convenzionale e modalità progettuale è descritta dal designer Ezio Manzini in Design, When Everybody Designs (2015).

PROBLEMI DA RISOLVERE

Cosa progettare: i contenuti

In pratica, legal design significa **creare contenuti*** legali, chiari e precisi allo stesso tempo.

Un contenuto è **chiaro** quando le persone a cui è destinato possono agevolmente trovare l'informazione di cui hanno bisogno, comprenderla e usarla per soddisfare le loro esigenze.

Un contenuto legale deve essere **preciso**, quindi non ambiguo e, soprattutto, conforme alla legge.

Grazie a chiarezza e precisione verranno soddisfatti non solo i bisogni delle persone destinatarie dei contenuti ma anche i bisogni dell'organizzazione che fornisce quei contenuti: documenti legali chiari e precisi sono più facili da gestire internamente, ad esempio quando dovranno essere aggiornati.

Non sono ambigui e quindi saranno meno le richieste di chiarimenti da parte di colleghi, utenti e clienti.

Generano fiducia dentro e verso l'organizzazione.

In sintesi, meno costi, meno rischi, un'immagine del brand migliore.

* Per **contenuti** intendo le informazioni legali testuali contenute in documenti come contratti, regolamenti, policy, pareri, bandi ma anche comunicate attraverso un sito web, una app.

TRA PERSONE E CONTESTO

Cosa significa partire dai bisogni delle persone?

Il primo passo nel progettare un contenuto legale chiaro (pensiamo a un contratto di assicurazione, a una informativa privacy o a una policy aziendale) è porsi alcune **domande**.

Chi userà quel documento? Cosa ha bisogno di sapere? Qual è il suo obiettivo? Che conoscenze ha dell'argomento? In quale contesto deve usare il documento?

E ancora: quali sono le esigenze dell'organizzazione che fornisce il documento? Quali sono i vincoli normativi che l'organizzazione è tenuta ad osservare?

Il legal designer (cioè, colui che progetta) sulla base delle risposte a queste domande potrà organizzare e mostrare le informazioni in maniera tale da creare un documento:

- comprensibile per la persona a cui è destinato
- conforme alla legge
- che soddisfi i bisogni dell'organizzazione per la quale progetta.



LEGAL DESIGN E CONTENUTI

Qualche esempio

Una sintesi contrattuale relativa alla fornitura del servizio di fibra ottica.

I test condotti hanno mostrato che in questa sintesi le informazioni sono più facili da trovare e più comprensibili rispetto alle sintesi tradizionali dei competitor.

Per saperne di più

Next Fiber
fornito da Sorgenia Fiber



Sorgenia S.p.A.
Casella Postale 14287 — 20152 Milano
Email: customercarefibra@Sorgenia.it
Fax: 055.7797298 — Tel: 800294333

30 novembre 2020
ULTIMA REVISIONE

Sintesi contrattuale

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE¹.
- Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

Servizio e apparecchiature

Servizio di connettività a banda ultralarga in fibra fornito nella tecnologia FTTH (Fiber to the Home).

- Modem FRITZ!Box 7530
- Modem proprietario del cliente
- Fritz Repeater 1200, estensore segnale Wi-Fi (opzionale)

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

Fino a 1000 Mbps in download [velocità minima garantita 100 Mbps] ↕

Fino a 300 Mbps in upload [velocità minima garantita 12 Mbps] ↕



In caso di disservizi, il Cliente può inviare un reclamo a Sorgenia.



In caso di mancata risoluzione del reclamo, il Cliente può avviare un tentativo di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb.



In caso di mancata conciliazione, il Cliente potrà ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni o all'autorità giudiziaria.

Prezzo

<p>24,90 euro/mese se il Cliente ha già 2 punti di fornitura Sorgenia (luce e gas)</p>	<p>27,90 euro/mese se il Cliente ha già 1 punto di fornitura Sorgenia (luce o gas)</p>	<p>Costo di attivazione: 120 euro da pagare in 24 rate da 5 euro/mese</p>
--	--	--

Per i primi 24 mesi è previsto uno sconto di 5 euro/mese.

Durata, rinnovo e risoluzione

Nessun vincolo di durata.

Il Cliente può recedere:

14 GIORNI

Entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

30 GIORNI

In ogni momento con preavviso di 30 giorni.

Il Cliente deve pagare la commissione per la disattivazione del servizio pari a 30,90 euro.

Funzioni per gli utenti finali con disabilità

Per gli utenti non udenti e non vedenti è previsto uno **sconto del 50% sul canone base**. Ulteriori dettagli sono disponibili a questo [link](#).

¹. Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva [UE] 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice Europeo delle Comunicazioni Elettroniche [GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36]

LEGAL DESIGN E CONTENUTI

Qualche esempio

Un contratto per eseguire interventi di “efficientamento energetico”.

La lunghezza della procedura, spesso non chiara per il cliente, ha suggerito la creazione di una mappa in cui fosse tracciato l’iter, dal primo contatto con il cliente al collaudo dell’impianto.

I test condotti hanno mostrato una maggiore propensione delle persone a firmare questo tipo di contratto rispetto alla versione tradizionale.

ADDENDUM ECOBONUS ALLA PROPOSTA

01 COSA DICHIARA IL CLIENTE - *Compila questa sezione*

Il Cliente dichiara di essere il titolare dell'immobile, di essere maggiorenne e di essere in grado di sottoscrivere il presente contratto. Il Cliente dichiara di essere il proprietario dell'immobile, di essere in grado di sottoscrivere il presente contratto e di essere in grado di autorizzare il proprio nome all'uso pubblicitario.

02 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

1. Fornire all'Installatore tutti i dati necessari per l'esecuzione degli interventi, in particolare:
 - 1.1. Fornire il titolo di proprietà dell'immobile.
 - 1.2. Fornire il certificato di destinazione urbanistica dell'immobile.
 - 1.3. Fornire il certificato di abitabilità dell'immobile.
 - 1.4. Fornire il certificato di possesso dell'immobile.
 - 1.5. Fornire il certificato di possesso dell'immobile.
 - 1.6. Fornire il certificato di possesso dell'immobile.
2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso, in particolare:
 - 2.1. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.5. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.6. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.7. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.8. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.9. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.10. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso, in particolare:
 - 3.1. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.5. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.6. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.7. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.8. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.9. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.10. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso, in particolare:
 - 4.1. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.5. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.6. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.7. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.8. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.9. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.10. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.

03 OGGETTO DEL MANDATO

Il Cliente conferisce al Professionista un mandato a S.O.S. in base a questo mandato S.O.S. per conto del Cliente.

1 Individua e verifica l'efficienza energetica dell'immobile e la possibilità di intervenire per migliorare l'efficienza energetica.

2 Opera sul punto di intervento dell'immobile, in base al mandato S.O.S. e al budget del Cliente, per migliorare l'efficienza energetica.

3 Realizza l'opera di efficientamento energetico dell'immobile, in base al mandato S.O.S. e al budget del Cliente, per migliorare l'efficienza energetica.

ESIBIREME convalida.net

Il Cliente si impegna a mantenere lo stato indicato nel punto 1 fino all'attuazione degli interventi.

Adesione Informata al presente Addendum Ecobonus alla Proposta. Pagina 2 di 3

ADDENDUM ECOBONUS ALLA PROPOSTA

02 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

1. Fornire all'Installatore tutti i dati necessari per l'esecuzione degli interventi, in particolare:
 - 1.1. Fornire il titolo di proprietà dell'immobile.
 - 1.2. Fornire il certificato di destinazione urbanistica dell'immobile.
 - 1.3. Fornire il certificato di abitabilità dell'immobile.
 - 1.4. Fornire il certificato di possesso dell'immobile.
 - 1.5. Fornire il certificato di possesso dell'immobile.
 - 1.6. Fornire il certificato di possesso dell'immobile.
2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso, in particolare:
 - 2.1. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.5. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.6. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.7. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.8. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.9. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 2.10. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso, in particolare:
 - 3.1. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.5. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.6. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.7. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.8. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.9. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 3.10. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso, in particolare:
 - 4.1. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.2. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.3. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.4. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.5. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.6. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.7. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.8. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.9. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.
 - 4.10. Assicurare l'accesso all'immobile e all'immobile stesso.

03 OGGETTO DEL MANDATO

Il Cliente conferisce al Professionista un mandato a S.O.S. in base a questo mandato S.O.S. per conto del Cliente.

1 Individua e verifica l'efficienza energetica dell'immobile e la possibilità di intervenire per migliorare l'efficienza energetica.

2 Opera sul punto di intervento dell'immobile, in base al mandato S.O.S. e al budget del Cliente, per migliorare l'efficienza energetica.

3 Realizza l'opera di efficientamento energetico dell'immobile, in base al mandato S.O.S. e al budget del Cliente, per migliorare l'efficienza energetica.

ESIBIREME convalida.net

Il Cliente si impegna a mantenere lo stato indicato nel punto 1 fino all'attuazione degli interventi.

Adesione Informata al presente Addendum Ecobonus alla Proposta. Pagina 2 di 3

ADDENDUM ECOBONUS ALLA PROPOSTA

04 PAGAMENTO

Il Cliente paga il corrispettivo degli interventi eccedendo l'opzione Scelta Fiscale, in due quote: **QUOTA A** e **QUOTA B**.

QUOTA A

Il Cliente paga il corrispettivo degli interventi eccedendo l'opzione Scelta Fiscale, in due quote: **QUOTA A** e **QUOTA B**.

QUOTA B

Il Cliente paga il corrispettivo degli interventi eccedendo l'opzione Scelta Fiscale, in due quote: **QUOTA A** e **QUOTA B**.

05 SCONTO FISCALE E RESPONSABILITÀ

Il Cliente non è ritenuto responsabile per il mancato pagamento dell'importo richiesto, in caso di interpretazioni o applicazioni restrittive della disciplina normativa di competenza del Cliente.

06 FIRME - *Compila questa sezione*

Il Cliente dichiara di conoscere e approvare il presente contratto, ai sensi degli artt. 1361 e 1362 c.c.:

07 Il Cliente dichiara di conoscere e approvare il presente contratto, ai sensi degli artt. 1361 e 1362 c.c.:

08 Il Cliente dichiara di conoscere e approvare il presente contratto, ai sensi degli artt. 1361 e 1362 c.c.:

Adesione Informata al presente Addendum Ecobonus alla Proposta. Pagina 3 di 3

IL PROCESSO ECOBONUS

Abbiamo realizzato una guida per poter seguire chiaramente, passo dopo passo il processo Ecobonus.

01 **SPERANZA CON AGENTE**

02 **PROPOSTA DI CONTRATTO**

03 **VERIFICHE FISCALI**

04 **VERIFICHE TECNICHE**

05 **APPUNTAMENTO PER INSTALLAZIONE**

06 **APPUNTAMENTO PER FATTURE E PAGAMENTI**

07 **INSTALLAZIONE**

08 **FINE LAVORI INSTALLAZIONE**

09 **COLLAUDO DELL'IMPIANTO**

DEFINIZIONI

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Adesione Informata al presente Addendum Ecobonus alla Proposta. Pagina 4 di 4

LEGAL DESIGN E CONTENUTI

Qualche esempio

Un contratto per la carta di credito di una banca australiana.

Titoli chiari, tabelle, linee del tempo, esempi per far comprendere il calcolo degli interessi.

2.2 How interest is calculated
Interest is incurred daily on any outstanding balances for each transaction type (at the end of each day), in the way described below.

$$\frac{\text{Daily Interest Rate (Annual interest rate / 365)}}{\text{Outstanding Balance (for each transaction type)}} = \text{Daily Incurred Interest (for each transaction type)}$$

Calculating the daily interest rate
To calculate the daily interest rate for each transaction type, we take the applicable annual interest rate and divide it by 365. The applicable annual interest rate depends on the type of transaction, whether an interest free period applies and any special promotional rates that may be available to you.
You can find information about the current interest rates for particular transaction types at nab.com.au. Your offer details will also set out the interest rates that apply as at the date specified in your offer details.

A special promotional rate is an offer from us for a set period of time. These offers can apply to specific purchase or cash advance transactions or balance transfers. They are lower than the usual interest rate. The details of any promotional rates will be outlined in your offer details or at the time we offer these rates to you.

Working out the amount of interest incurred each day
The amount of interest you incur daily is worked out by multiplying the applicable daily interest rate by any outstanding balance you have for each transaction type at the end of the day. Interest is incurred on the amount of a transaction from the date the transaction is made, until the date it is paid off in full. You don't incur interest for a transaction on the day it is paid off in full.

How interest is added up
The following table shows an example of how interest is incurred on purchases from the start of a statement period that doesn't have an interest free period (more on this in Section 2.4). Purchases are made on day 1, day 3 and day 30. The daily interest rate on purchases for this example is:
 $19.99\% \text{ per annum} / 365 = 0.055\%$

	Purchases	Outstanding balance total	Daily interest rate	Daily incurred interest
Statement open balance		\$20		
Day 1	\$180	\$200	0.055%	\$0.11
Day 2	\$0	\$200	0.055%	\$0.11
Day 3	\$300	\$300	0.055%	\$0.16
Day 4 - 29	\$0	\$300	0.055%	\$0.16 every day
Day 30	\$70	\$370	0.055%	\$0.20
Total interest charged Equal to the sum of all daily interest from Day 1 to 30 (rounded to the nearest cent)				\$4.74

2.3 When interest is charged to your account
We charge interest incurred during a statement period to your account at the end of the statement period. This includes interest for the last day of the statement period. When we charge interest, we round it to the nearest cent.

2.4 How interest free periods work
All NAB Credit Cards covered by this agreement (except the card formerly known as Visa One Free/Free card or any other card where your offer details say otherwise) are eligible to have interest free periods on purchases if the requirements described below are met. Interest free periods only apply to purchase transactions. If you're eligible for an interest free period you won't incur interest on any purchase transactions for any day in an interest free period. See Section 1.3 for more information on the different transaction types.

HOW THINGS WORK

This section breaks down some of the most important terms and conditions of our agreement – like fees, interest and credit limits. So take a look over everything here so you know what to expect.



1 HOW YOU CAN USE YOUR ACCOUNT AND YOUR CARD

1.1 Your account

It's important to understand your account is one, single account for all cards issued under our agreement – including any additional cards we may issue to you or an additional cardholder, as explained in Section 11. You (or an additional cardholder) may only use your account for private, domestic and household use. It must not be used in ways that break the laws of Australia or another country where you or an additional cardholder use a card or your account.

1.2 Your cards

You're responsible for any card that's issued to you or an additional cardholder. This includes keeping the card safe and making sure that the card is only used by the relevant cardholder. You can find out more about what happens if you or an additional cardholder lose a card, a card is stolen or if you are concerned that you or an additional cardholder did not make a transaction in Sections 7 and 8.

A cardholder may transact on your account until the expiry date shown on the card issued to that cardholder. Some merchants or financial institutions may not accept your card. We aren't responsible if they choose not to.

There may be limits for how much you can spend when making purchases using a contactless reader without a PIN (tapping your card). We'll notify you of these limits when you receive your card. You can't withdraw cash using a contactless reader.

1.3 Ways you can transact

There are different types of transactions that can happen as you use your card or account.

Purchases
Most transactions for goods and services are considered purchases including buying a coffee, paying for a haircut or buying a service online (this could also include using BPAY® services). A purchase doesn't include cash advances or balance transfers – as explained below.



Cash advances
Withdrawing cash or transferring money from your credit card account into another account are considered cash advances – along with certain transactions that we consider to be the equivalent of withdrawing cash from your account. This can include purchasing traveller's cheques, wire transfers, lottery and betting transactions and other similar substitutes for cash (such as crypto-currency). Keep in mind that cash advances typically attract a higher interest rate than purchases – so you should only use your card for cash advances when absolutely necessary.



You or an additional cardholder may be required to produce suitable identification when making a cash advance.

Balance transfers
A balance transfer is where, at your request, we allow you to use your account to pay an amount owed on a credit card at another financial institution. Other terms and conditions also apply to these balance transfer requests, which we'll provide you with before or when you make the request.



Interest, fees and charges
You will pay interest, fees and charges under our agreement. These will be charged to your account – you'll find more on this in Sections 2 and 3.

BPAY is a registered trademark of BPAY Pty Ltd ABN 69 079 137 518

You start an interest free period the first time you use your card or transact on your account. In order to continue this and any other interest free period, you must pay the closing balance for the interest free days payment, if you have a balance transfer shown on your statement in full by the due date shown on your statement. Your due date is 14 days after your statement date. However, if you have one of the NAB Low Rate Cards, it will be 25 days after your statement date.



If you pay less than your closing balance (or the interest free days payment, if you have a balance transfer) shown on your statement by the due date, your interest free period will end. You will incur interest on purchase transactions from the day after the due date on your statement.

Example 1 – Continuing your interest free period

Mary has an interest free period and receives a statement with a closing balance of \$1,000. She pays her closing balance in full within the payment period. Her interest free period for all purchase transactions continues.



Example 2 – Losing your interest free period

James makes purchases totalling \$1,000 on his credit card and pays \$600 to his credit card balance. James loses his interest free period because he did not pay the remaining \$400 in the payment period.

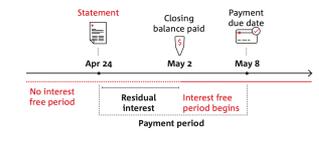


If you're not in an interest free period, there are two ways you can start a new one:

- Begin your statement period with either a zero balance or a deposit balance on your account.
- Pay the closing balance for the interest free days payment, if you have a balance transfer shown on your statement in full by the due date shown on your statement. If you use this method, the interest free period will begin on the day after you make this payment. However, you will see interest charged on outstanding purchase balances on your next statement for the time before you made the payment. This is called residual interest and will be covered in the next example.

Example 3 – Starting a new interest free period and residual interest

Priya starts out with no interest free period. She receives her statement on the 24th of April and pays her closing balance on the 2nd of May, which is 6 days before her due date. Her interest free period begins from the next day. On her next statement she will see an interest charge included in her statement closing balance for purchase transactions for the 8 days she did not have an interest free period. This is the residual interest charge.



LEGAL DESIGN E CONTENUTI

Qualche esempio

Un contratto di assicurazione che è stato premiato dai consumatori australiani per la sua trasparenza.

We want you to be confident about the cover you have

① We want you to feel certain about the cover you have, and to be able to make informed decisions. Read this document so you can:

- be confident about the cover you have, and identify opportunities to get more cover to suit you
- understand how claims work, and be well prepared if you have to claim
- find answers to any questions you might have.

How we've designed this document for you

We've included icons that represent the key cover to make it easier for you to read this document.

We've separated the content into sections, and included visual elements such as infographics and tables.

Icon reference guide

	Information is for Home Insurance only		Something you need to tell us
	Information is for Contents Insurance only		Important information
	Information is for Home and Contents Insurance		What you are covered for
	Something you need to give to us		What you are not covered for

Key things to look out for in optional cover

Our optional covers can give you protection for things not covered by our standard Home and Contents Insurance. Here are some of the optional covers that might be right for you.

When accidents happen

This Home or Contents Insurance cover protects you for damage from insured events, but sometimes accidents happen. For example, red wine gets spilt on the carpet, fragile items break, or a hot pan burns your benchtop.

If you want cover for accidents like these, you'll need Accidental Damage cover. → page 50

Things you take away from home

We take some of our contents with us away from home regularly, for example, handbags, sunglasses, and prams.

If you'd like to be covered for things you take away from home, you'll need Personal Effects cover. → page 47

If you have items worth more than \$1,000, you can ask for Specified Personal Effects cover. → page 47

When floods happen

Flood is not automatically covered but you can apply for optional flood cover. → page 50

How your policy documents work

Your policy is a contract between you and us and is made up of your:

① Please contact us if you have any questions about your cover.

This PDS explains your cover that is stated on your Insurance Certificate

Under this agreement, we will give you protection for events described in this document that occur during the time you are insured with us. The type of cover you have and the period of insurance are shown on your Insurance Certificate. A Supplementary PDS provides an update on information contained in this PDS.

Joint policy holders and authorised people

If you have named more than one person as joint policy holders, each person gives authority to the other to change or cancel this policy. We only need a request from one person who is insured to change or cancel your policy.

We'll treat a statement, act, omission, claim, or request by any of the insured people as having been made by all insured people.

If you have authorised a person to act on your behalf to change or cancel this policy, we will treat that instruction as having been made by you.

We will inform you when we update this document

The information in this PDS may change. Where required, we will send you a new or Supplementary PDS. Updated versions of this PDS will be available on our website.

① You can contact us to request a free copy of your PDS.

Internal blinds or curtains, carpets, other floor coverings, or wall coverings

We will pay to repair or replace internal blinds or curtains, carpets, other floor coverings, or wall coverings, but only in the same room, hallway or passageway where the loss or damage occurred. We consider the same room as the area starting and finishing at the nearest walls, doorway, archway, or other opening.

Items that are part of a set

When an item is part of a pair, set, system or collection, we will only pay for repair or replacement of the item that has been lost or damaged. The most we will pay is the value that the item has as a proportion of the combined pair, set, system or collection.

① **What we won't pay for**

We won't pay:

- to repair or rebuild undamaged property in order to achieve a match with repaired or replaced property
- any additional costs to replace materials that are not damaged
- for any decrease in the value of any pair, set, system, or collection.

LEGAL DESIGN E CONTENUTI

Qualche esempio

È possibile che il contesto in cui un documento viene usato, la necessità di modificarlo frequentemente, gli strumenti usati per crearlo non rendano conveniente usare elementi visuali per chiarirne il contenuto.

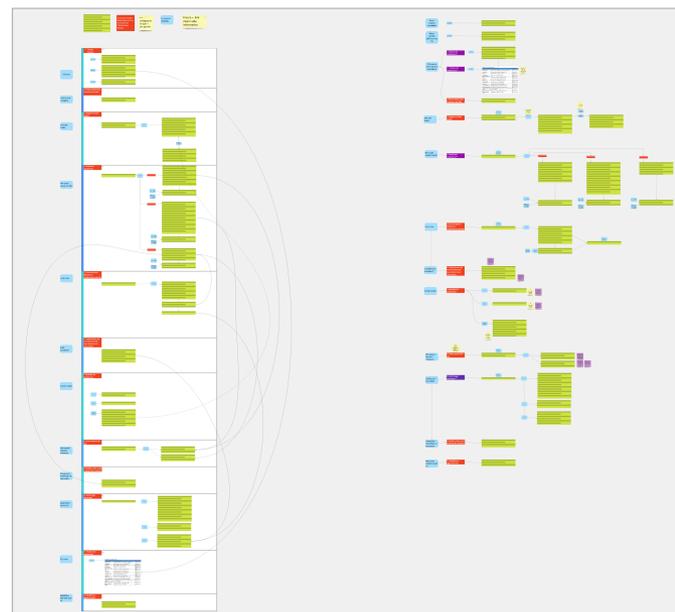
È bene che il risultato ottenuto sia “sostenibile” nel tempo: l’organizzazione deve cioè essere in grado di modificarlo in autonomia senza dover ricorrere all’opera del consulente esterno.

In questo caso, un certosino lavoro sul linguaggio e sul modo in cui i contenuti sono organizzati dentro il documento può rendere comunque il documento più chiaro per il pubblico e di certo molto più **semplice da gestire** per l’organizzazione.

Questo tipo di lavoro genera un impatto positivo anche sui criteri ESG.

Ad esempio, in un progetto la lunghezza di un **contratto di mutuo** è stata ridotta del 21%.

In un altro caso, le pagine del **contratto di apertura di conto corrente** sono state ridotte del 30%.



Cosa progettare: i servizi

Legal design non è solo progettare contenuti ma anche **progettare servizi** efficienti e accessibili, siano essi forniti da un'azienda, da una pubblica amministrazione o da una organizzazione che opera nel terzo settore.

Ad esempio, nella città di Detroit ottenere l'autorizzazione per avviare una attività imprenditoriale significava compilare circa 80 complicati moduli e rivolgersi a uffici diversi.

L'intera **procedura** è stata riprogettata coinvolgendo i dipendenti comunali e le associazioni di imprenditori. Risultato: i moduli sono stati ridotti a 35 (e riscritti in modo chiaro), sono stati eliminati dei passaggi nella procedura, è stata creata una guida online e cartacea, sono stati riorganizzati gli spazi fisici degli uffici comunali, creando un percorso guidato tra i vari sportelli.

Il Comune ha raggiunto questo traguardo perché i designer non si sono concentrati solo sui moduli da compilare ma hanno avuto una **visione di insieme**.

I moduli sono stati considerati come pezzi di un puzzle molto più grande, come parte di un sistema e di un servizio che viene offerto alla collettività. A questo proposito si parla anche di civic design. Al di là delle etichette, l'importante è agire per cambiare in meglio.



Cosa progettare: le regole

A un livello più ambizioso e profondo il legal design si propone di **cambiare** non il modo in cui le regole sono applicate o comunicate ma **le regole** stesse o quanto meno il modo in cui sono create.

Lo fa grazie a un approccio che parte sempre dai bisogni delle persone e grazie a un processo che coinvolge tutti gli attori interessati da quelle regole.

Ad **esempio**, in Finlandia il Ministero dell'interno ha avviato la riforma della legge sull'immigrazione. Nel processo sono stati organizzati decine di incontri in molte città finlandesi in cui sono stati ascoltati cittadini, ong, funzionari governativi, associazioni di imprenditori, oltre ovviamente ai migranti.

È stata elaborata una proposta di legge poi caduta nel vuoto a causa del cambio del governo.

Ciò non deve apparire utopistico o ingenuo. Esistono molti recenti studi e casi concreti riguardo l'applicazione dei metodi del design nel campo del “**policy making**”.

Ad **esempio**, il Governo UK ha fatto ricorso ai metodi del design per valutare come intervenire in maniera più efficace in settori come gli affitti privati o l'uso delle aree marine.

In sostanza, non si tratta di rendere un banner cookies più usabile per garantire che siano rispettati i diritti di chi naviga online e, quindi, di mettere una pezza a una norma (quella che rende il banner obbligatorio) inefficace.

Piuttosto si tratta di evitare proprio di arrivare a prevedere quell'obbligo e di trovare una strada alternativa per garantire i diritti.

Il legal design come processo

Si progetta seguendo un percorso che a grandi linee si divide in due fasi.

Soprattutto a questo proposito avrete sentito parlare di design thinking, il quale tuttavia è molto di più di una successione di passi da compiere.

1. Individuare il problema

L'attività progettuale parte da una fase di osservazione, di ricerca e di raccolta dei dati.

Questa prima fase serve a individuare il problema da risolvere: si cerca di capire quali sono gli interessi degli attori coinvolti, i loro bisogni, gli ostacoli che incontrano nel realizzare i loro scopi, il contesto in cui operano.

Un altro aspetto importante a cui prestare attenzione in questa fase sono i vincoli normativi da rispettare. Quali norme entrano in gioco? Quali provvedimenti delle autorità regolatorie?

È bene sottolineare che il rispetto di questi vincoli è ovviamente imprescindibile in ogni progetto di legal design, al termine del quale dovrà essere creato un documento o un servizio conforme in toto alla legge.

2. Risolvere il problema

Grazie alle informazioni raccolte, il designer può ideare possibili soluzioni al problema. Delle tante idee generate svilupperà quelle che appaiono più promettenti alla luce dei dati raccolti nella prima fase.

Di tali idee crea un prototipo (ad esempio, una bozza di documento) da testare con gli stakeholders.

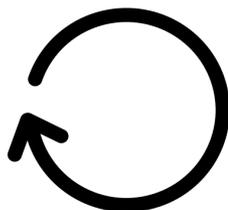
Soltanto la prova sul campo potrà dire se è stato creato qualcosa di efficace che risponde ai bisogni di tutti gli attori coinvolti.

Il legal design come processo

È un processo iterativo

Il processo che porta alla soluzione è iterativo: si raccolgono informazioni, quando poi si creano prototipi la fase di test permette di raccogliere nuove informazioni, grazie alle quali creare un prototipo migliore del precedente che a sua volta verrà testato e così via.

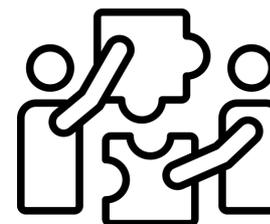
Fino ad arrivare al risultato ottimale, ovviamente tenendo conto dei vincoli esistenti, come quelli di budget o di tempo.



È un processo collaborativo

Il legal designer non è un deus ex machina che cala dall'alto una soluzione.

L'attività progettuale è infatti una attività collaborativa e di co-progettazione: i vari stakeholders giocano un ruolo attivo nell'individuare il problema e nel risolverlo insieme al legal designer che conduce il processo.



LEGAL DESIGN E FORMA MENTIS

Il legal design come forma mentis

Pensare al legal design soltanto come un processo da seguire sarebbe molto riduttivo: avere un approccio human centered implica infatti anche adottare una nuova forma mentis, un **nuovo modo di pensare e agire**.

Tuttavia, passare dalla modalità convenzionale a quella progettuale non è immediato.

Poter immaginare qualcosa di nuovo e diverso vuol dire, ad esempio, prendere in considerazione il punto di vista di tutte le persone coinvolte dal problema che si intende risolvere, mettersi nei panni altrui, essere pragmatici ma allo stesso tempo visionari, collaborare con chi ha competenze diverse, non dire sempre “no” e non pretendere di avere l’ultima parola ma provare a trovare insieme soluzioni alternative e praticabili, sempre, beninteso nel rispetto delle norme.



Work with a designer whenever you can, but think like a designer at all times.

– Margareth Hagan

LEGGERE LE AVVERTENZE PRIMA DI DARSÌ AL LEGAL DESIGN

Avvertenze finali

Abbiamo visto come il legal design possa essere applicato in tanti ambiti: può riguardare contenuti, servizi, procedure, sistemi, regole.

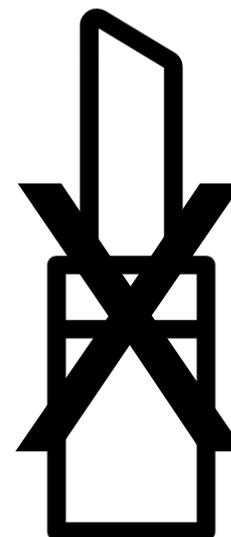
Quindi, pensare che sia soltanto un modo per abbellire i documenti legali non è tanto riduttivo e semplicistico quanto sbagliato perché inutile.

“You can put lipstick on a pig, but it’s still a pig”, dicono gli americani. La (cattiva) sostanza delle cose non cambia se metto una icona in più.

All’estremo opposto, è illusorio e illogico pensare che chiunque crei contenuti legali diventi un esperto content designer, così come chi organizza servizi si trasformi in un esperto service designer.

Senza essere sopraffatti e confusi dalle etichette, chi maneggia ogni giorno regole e procedure è importante sappia che esiste un altro modo di pensare e di fare le cose. Un altro modo possibile, auspicabile ma, soprattutto, credibile in quanto efficace.

Parafrasando Umberto Eco, per chi si occupa di regole e procedure l’importante non è sapere tutto di design, ma sapere che una soluzione a certi problemi può essere trovata grazie al (legal) design.

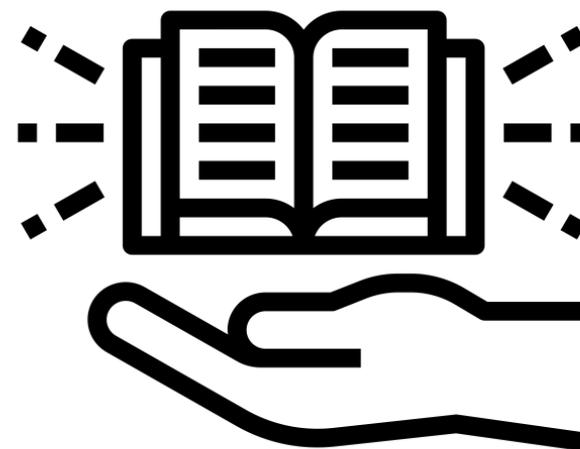


PER IMPARARE

Alcune risorse utili

Da dove cominciare per approfondire?

- **Libera il futuro**, un libro di Mafe De Baggis.
Per imparare a intravedere possibilità o, se preferite, a immaginare le cose come potrebbero essere.
- **Con parole precise**, un libro di Gianrico Carofiglio.
Perché lo dice anche un giurista che semplificare non è banalizzare.
- **ISO 24495-1:2023** sul plain language.
Perché le regole sulla scrittura chiara sono diventate uno standard.
- **Designers Italia**
Perché ci stanno provando anche nella pubblica amministrazione italiana. E spiegano bene come fare.



Non pensare mai “se abbiamo sempre fatto così ci sarà un motivo”. Abbiamo sempre fatto così finché non abbiamo capito come fare meglio.

– Mafe De Baggis

MI PRESENTO

Chi sono

Più di 10 anni fa iniziai a interessarmi al legal design che vedevo come una possibile strada verso la semplificazione dei testi e delle procedure legali.

Nel frattempo ho divorato libri, frequentato corsi ed eventi dedicati al design per impararne la grammatica e gli strumenti, da applicare poi nel lavoro quotidiano di avvocato.

È ciò che mi ha permesso di mettere mano a contratti e policy di banche e grandi aziende, arricchiti di elementi visuali o “soltanto” rivisti nel linguaggio e nell’organizzazione dei contenuti.

L’ho fatto e lo faccio da solo o con l’aiuto di persone esperte con cui ho fondato il network **Iura Design**.

Mi trovate su www.giorgiotrono.it o su **LinkedIn**.

Scrivo una **newsletter** e curo un **canale Telegram** dedicati ai temi del legal design e della scrittura giuridica.

