Avv. Giorgio Trono

Come scrivere documenti legali aziendali efficaci applicando le ISO 24495-1:2023 sul plain language

Per le funzioni legali e compliance

Quaderno n.3

Indice

Quaderno n. 3 3

1. L'informazione deve essere facile da trovare 4

2. Costruire una buona struttura 4

3. Usare tecniche di information design 6

4. Mantenere le informazioni supplementari separate dalle altre. 9

Il prossimo quaderno 10

Chi sono 11

Quaderno n. 3

Questo è il terzo di una serie di "Quaderni" in cui spiego come applicare le ISO 24495-1:2023 sul plain language al mondo dei testi e dei documenti legali.

Nei primi due Quaderni ho affrontato il primo principio da seguire per costruire un documento chiaro e usabile: le informazioni comunicate devono essere pertinenti, ossia servire a chi legge.

In questo terzo Quaderno, affronto un altro principio stabilito dalle ISO: chi legge deve poter trovare facilmente l'informazione di cui ha bisogno.

Ho arricchito quanto indicato nelle ISO con esempi pratici, dettati dalla mia esperienza sul campo, e con incursioni nel legal design, di cui il plain language è parte fondamentale.

A proposito, cos'è il legal design? Lo spiego in questa breve guida.

Quaderni già pubblicati

- Quaderno n. 1
- Quaderno n. 2

1. L'informazione deve essere facile da trovare

In base al secondo principio indicato nelle ISO, chi legge deve poter trovare in maniera agevole le informazioni di cui ha bisogno, all'interno di un documento.

Per rendere le informazioni facili da trovare, bisogna curare la struttura del documento e fare attenzione al modo in cui appaiono le informazioni.

2. Costruire una buona struttura

Chi scrive dovrebbe raggruppare informazioni legate tra loro e ordinarle in base a criteri che abbiano senso per chi legge il documento. Ne indico tre.

A.

Mettere l'informazione o il messaggio più importante lì dove chi legge possa facilmente trovarli: di solito all'inizio; di una pagina, di un paragrafo, di una frase.

Con riferimento alla normativa in oggetto e ai Provvedimenti adottati dalle Autorità Competenti per il contrasto e il contenimento dell'Emergenza Covid-19 e alle disposizioni del DL 21 settembre 2021 n.127, in ottemperanza agli accordi contrattuali in essere tra il Gruppo xx e la Vostra Società e alle misure di coordinamento e cooperazione tra Committente e Fornitore per quanto attiene alle informazioni sui rischi specifici presenti nei luoghi di lavoro, Vi precisiamo che a partire dal 15 ottobre p.v. il ns Gruppo attuerà la verifica del possesso di Green Pass a tutti i lavoratori esterni i quali, a qualsiasi titolo, accederanno ai nostri locali per prestare la propria attività. In nessun caso sarà consentito l'accesso in assenza di Green Pass valido.

Informazione principale

B.

Posizionare l'informazione che riguarda la maggior parte delle persone che leggono prima dell'informazione che riguarda, o di cui comunque hanno bisogno, soltanto alcune persone. Quindi, prima la regola, poi l'eccezione.

Salvo specifico, separato e diverso accordo con il cliente che non sia un consumatore, il pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi come indicati nel Listino prezzi vigente al momento del pagamento dovrà essere effettuato dal Cliente contestualmente all'invio del Modulo d'ordine e comunque anticipatamente rispetto all'attivazione ovvero al rinnovo dei medesimi.

Eccezione

Il cliente dovrà pagare i Servizi quando invia il modulo d'ordine e comunque prima che siano attivati o rinnovati.
Se il cliente non è un consumatore, è possibile che sia stabilito diversamente.

C.

Quando si scrivono istruzioni o si descrive un processo o una procedura è bene presentare le informazioni in ordine cronologico.

Quindi, è meglio non scrivere: "dovete fare questo, questo e quest'altro ancora. Previa autorizzazione all'ufficio x". Previa significa che l'autorizzzazione va richiesta prima di fare ogni altra cosa. E allora, perché scriverlo dopo?

Piuttosto: "dovete chiedere l'autorizzazione all'ufficio x e poi dovete fare questo, questo e quest'altro ancora". In questo modo aiutate chi vi legge a ricordare l'esatta successione delle cose da fare.

3. Usare tecniche di information design

Il modo in cui le informazioni appaiono all'interno di un documento può agevolare il compito di chi deve cercarle. Se il documento si presenta piatto, senza alcuno scarto visivo, l'occhio di chi legge non sa a cosa prestare attenzione, si perde, si distrae.

Come in questo estratto di una policy in materia di antiriciclaggio.

Esempio

Identificazione e verifica della clientela
L'identificazione e la verifica dell'identità del cliente devono avvenire prima dell'instaurazione del rapporto continuativo ovvero prima dell'esecuzione dell'operazione occasionale. Qualora le persone da identificare siano più di una (nel caso di cointestatari o di più esecutori), l'acquisizione dei documenti di identità può avvenire in momenti diversi, purché prima di rendere operativi la cointestazione o i poteri di delega o comunque di rappresentanza.

Nel caso di cliente a basso rischio riciclaggio, assoggettabile a misure semplificate di adeguata verifica, la Banca può rinviare fino ad un massimo di trenta giorni l'effettiva acquisizione della copia del documento d'identità necessario al completamento del processo di adeguata verifica. Nel caso di cliente minore l'identificazione può essere finalizzata sulla base di un'autocertificazione da parte del soggetto che eserciti la potestà genitoriale sul minore, purché tale soggetto sia cliente della Banca e purché le valutazioni dei rischi connessi a furti di identità a di frode debitamente acquisite, non rilevino una chiara esposizione a tali rischi che la Banca non può assumere.

L'identificazione consiste nell'acquisizione dei dati identificativi forniti dal cliente stesso, previa esibizione di un documento d'identità o altro documento di riconoscimento equipollente ai sensi della normativa vigente, del quale viene acquisita copia in formato cartaceo o elettronico.

Fiumi di studi scientifici ci dicono che il nostro occhio è attratto da certi elementi, crea una propria mappa e stabilisce un'ordine di priorità rispetto a ciò che vede.

Ciò che dobbiamo fare è assecondare il modo l'occhio percepisce il mondo esterno e guidare lo sguardo alla ricerca delle informazioni che servono a chi ci legge.

Dobbiamo **creare una gerarchia visuale**. Come? Abbiamo vari strumenti a disposizione. Ad esempio, possiamo fare risaltare le informazioni più importanti rispetto al resto del testo, usando un carattere più grande o in grassetto.

A un certo punto il tuo sguardo cadrà qui

QUESTO TITOLO ATTIRA SUBITO LA TUA ATTENZIONE

Poi il tuo occhio si sposterà su questo titolo di paragrafo

Quindi, inizierai a leggere questo testo. Magari ne leggerai soltanto le prime parole, poi i tuoi occhi scapperanno in avanti, per capire di cosa parla questo paragrafo. Come prima impressione ti sembrerà di avere di fronte un muro senza alcun appiglio: non semplice da affrontare. Dovrai scalarlo tutto per capire di cosa sto parlando e, chissà, a metà della scalata desisterai perchè non reputi il testo di tuo interesse o perché qualcosa ti ha distratto.
Pensaci, questa è la fatica che deve sobbarcarsi chi legge i documenti legali scritti in azienda, siano contratti, policy o pareri. Testi in cui prima vengono inseriti i lunghi e indecifrabili riferimenti legislativi e soltanto dopo l'azione da compiere o il divieto da osservare; in cui l'eccezione precede la regola (salvo quanto previsto nell'ipotesi di cui al comma 6 dell'art. 18.1, eccetera: hai presente?). In cui le premesse sono infinite (la presente policy, scritta in ottemperanza alla direttiva x, eseguita con la legge y, modificata dal decreto legislativo z) e l'informazione più importante si trova soltanto alla fine. In cui le parentesi come quelle che ho appena inserito spezzano il tortuoso fluire delle parole. Pensa a chi dentro e fuori l'azienda deve leggere testi del genere durante una faticosa giornata di lavoro, tra una email e l'altra, tra una notifica su WhatsApp e una call, tra una telefonata e una domanda del collega. La sua attenzione è scarsa e il rischio di perdere la concentrazione è alto. Ricorda, non possiamo costringere le persone a leggerci, ma possiamo invogliarle a farlo. Poche persone saranno arrivate a leggere fin qui, chissà se sei tra loro.

Infine, leggerai questa nota: qui ci vanno le informazioni secondarie. Ad esempio, i riferimenti legislativi. Sono fondamentali per chi scrive, ma lo sono anche per chi legge?

Torniamo alla piatta policy di prima. Come creare una **gerarchia visuale**?

Un primo passo può consistere nel dividere il testo in paragrafi e nel creare dei **titoli**. I titoli in grassetto risaltano rispetto al resto del testo e consentono a chi legge di fare una rapida scansione del testo in modo da capire subito se e dove si trova l'informazione che interessa. I titoli devono essere scritti in modo da fare intuire a chi legge l'argomento del paragrafo sottostante.

Titolo e corpo di ciascun paragrafo vanno posizionati vicini tra loro e distanti dagli altri, in base al principio di prossimità.

Come lavorare poi sul contenuto, lo spiegherò nel prossimo Quaderno.

ESEMPIO

Identificazione e verifica della clientela

In cosa consiste l'identificazione
L'identificazione consiste nell'acquisizione dei dati identificativi forniti dal cliente stesso, previa esibizione di un documento d'identità o altro documento di riconoscimento equipollente ai sensi della normativa vigente, del quale viene acquisita copia in formato cartaceo o elettronico.

Quando fare l'identificazione e la verifica
L'identificazione e la verifica dell'identità del cliente devono avvenire prima dell'instaurazione del rapporto continuativo ovvero prima dell'esecuzione dell'operazione occasionale.

Se le persone da identificare sono più di una
Qualora le persone da identificare siano più di una (nel caso di cointestatari o di più esecutori), l'acquisizione dei documenti di identità può avvenire in momenti diversi, purché prima di rendere operativi la cointestazione o i poteri di delega o comunque di rappresentanza.

Cliente a basso rischio riciclaggio
Nel caso di cliente a basso rischio riciclaggio, assoggettabile a misure semplificate di adeguata verifica, la Banca può rinviare fino ad un massimo di trenta giorni l'effettiva acquisizione della copia del documento d'identità necessario al completamento del processo di adeguata verifica.

Cliente minore
Nel caso di cliente minore l'identificazione può essere finalizzata sulla base di un'autocertificazione da parte del soggetto che eserciti la potestà genitoriale sul minore, purché tale soggetto sia cliente della Banca e purché le valutazioni dei rischi connessi a furti di identità a di frode debitamente acquisite, non rilevino una chiara esposizione a tali rischi che la Banca non può assumere.

3.1 Valutare se usare le immagini e altri strumenti

Le ISO suggeriscono di considerare la possibilità di usare le immagini. Per immagini si intende la rappresentazione visuale delle informazioni. Ad esempio, grafici, diagrammi di flusso, disegni, infografiche, icone, mappe, fotografie, tabelle.

Infine, le ISO indicano altri strumenti da adottare per rendere l'informazione più facile da reperire:

- usare elenchi puntati e liste numerate
- inserire tabelle di contenuti e indici.

4. Mantenere le informazioni supplementari separate dalle altre.

Spesso è necessario inserire in un documento legale aziendale informazioni che, tuttavia, non sono così importanti per la gran parte delle persone che lo leggono.

Pensiamo ai riferimenti normativi.

Ad esempio, alle norme in base alle quali sono emanate le policy. Accade così che prima ancora di indicare l'argomento affrontato dalla policy, sia riportata la sfilza di norme, europee e nazionali, che ne ha imposto la pubblicazione.

È bene inserire a parte questo tipo di informazioni: ad esempio, in una nota, in una appendice ecc.

Il prossimo quaderno

L'analisi delle ISO continua: chi legge un documento deve poter capire facilmente le informazioni che ha trovato. Chi scrive deve scegliere le parole e costruire la frase con molta cura.

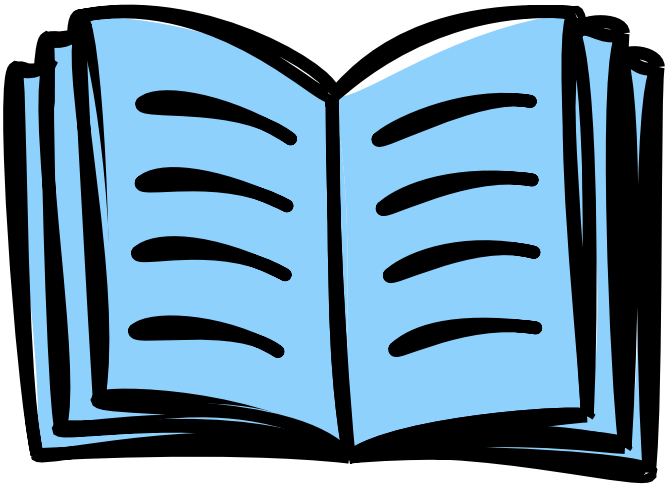
Ne parlerò nel prossimo quaderno, il n. 4 della serie.

Se vuoi sapere quando lo pubblicherò, puoi seguirmi su LinkedIn, iscriverti alla mia newsletter e al canale Telegram dedicati ai temi del legal design e della scrittura giuridica.

Quaderni già pubblicati

- Quaderno n. 1
- Quaderno n. 2

Ti ricordo anche che ho pubblicato una guida breve al legal design.



Chi sono

Sono avvocato e legal designer.

Non ho mai capito perché i testi giuridici dovessero essere inutilmente complicati.

Da anni lavoro su contratti e policy di banche e grandi aziende per renderli chiari e comprensibili.

È un lavoro che ho fatto e continuo a fare da solo oppure con l'aiuto di persone esperte, con cui ho fondato il network Iura Design.

Su www.giorgiotrono.it puoi trovare la descrizione di alcuni dei lavori fatti.

Su LinkedIn, nella mia newsletter e nel mio canale Telegram parlo di legal design e scrittura giuridica.

Se ti è piaciuto questo quaderno, condividilo pure dove e con chi vuoi. Copiane i contenuti e riusali, ti chiedo solo di citarne la fonte.

GIORGIO TRONO
AVVOCATO E LEGAL DESIGNER