La importancia del lenguaje claro en los seguros

Boletín N°:

Fev 03, 2024 MUNDO

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) publicó la nueva norma ISO 24495-1:2023 sobre lenguaje claro que lo establece como prioridad al lector.

Michelle Garnica – 2 febrero, 2024

El ascenso del lenguaje claro es patente en Europa, Estados Unidos, Australia, Nueva Zelanda. Tal iniciativa ha llegado a Latinoamérica a través de las Redes de Lenguaje Claro en Argentina, Chile y Colombia, que son la prueba de este auge. En otros países, como Perú, existen algunas sentencias elaboradas en lectura fácil.

El lenguaje claro busca que los textos dirigidos hacia la ciudadanía se comprendan mejor. Posee un estilo de redacción para que se produzcan textos más sencillos y más fáciles de entender, con el fin de permitir a los lectores de los documentos comprender mejor el contenido.

La iniciativa se puede aplicar en un sinfín de temas y redacciones, entre ellos las pólizas de seguros. El abogado José Manuel Madero, socio de Contreras & Cía y miembro del grupo de trabajo de solución de controversias de AIDA CHILE se refiere a las implicancias del lenguaje claro en los conocimientos del asegurado sobre el documento que está firmando: “El lenguaje claro es una garantía para el asegurado porque al momento de ofertarse una póliza de un determinado seguro y al momento de contratarse la póliza, o sea, de firmarse el contrato, mientras más información tenga el asegurado y más clara, precisa y comprensible sea la misma, más certeza va a tener el asegurado de qué es lo que contrató y qué es lo que le va a cubrir”.

José Manuel Madero

Martín Cuesta, miembro de PLAIN (Plain Language Association International) y editor externo de Santillana Latinoamérica, señala la importancia que tienen ciertas palabras en las pólizas de seguros, a la hora de utilizar un lenguaje claro –aunque se pudiera pensar lo contrario– no se deja de lado la terminología: “El lenguaje técnico que se emplea en las pólizas, qué sucede con los tecnicismos del lenguaje, no están vetados, no están prohibidos en ningún documento”.

“Es una tendencia que llegó para quedarse”

Tal como lo señala el Diario Constitucional la Organización Internacional de

Estandarización (ISO), encargada de generar normas de estandarización de diferentes actividades, publicó la nueva norma ISO 24495-1:2023 sobre lenguaje claro.

“La normativa establece que el lenguaje sencillo es una comunicación que da prioridad al lector, por lo que en su elaboración se tiene en cuenta lo que los lectores quieren y necesitan saber, el nivel de interés, experiencia y alfabetización de los lectores y el contexto en el que los mismos utilizan el documento” explicó el medio digital.

Martín Cuesta recalca la relevancia del lenguaje claro: “Tanto así es de importante el lenguaje claro que hay una norma ISO que ha sido publicada el año pasado que está regulando la manera en que las empresas se deben comunicar. Esa norma va a permitir certificar que alguna organización se haya comunicado de forma clara de manera externa con sus clientes para que el lenguaje claro haya llegado a tener una norma ISO entonces, estamos hablando de que es una tendencia que llegó para quedarse”.

El mundo de las pólizas de seguros

Martín Cuesta Escobedo

José Manuel Madero se enfoca en la estructura de los seguros: “Las exclusiones de cobertura y las pólizas, por lo general, están desde la página del medio o las finales, nunca están al principio. Desde el punto de vista del asegurado es lo que más le interesa saber, además de qué es lo que cubre y cuánto paga mensual o anualmente por ese seguro”.

En referencia a la importancia del lenguaje en las pólizas de seguros, Madero dijo: “Es importante que las personas tengan claridad respecto a que están contratando y cómo están contratando para que al momento de tener un siniestro sepan si es que las pólizas los va a cubrir o no”.

Una medida a tomar en cuenta es el Real Decreto Legislativo 1/2007, desarrollado en España en 2014, quien dispuso la obligación de utilizar un tamaño de letra en los contratos celebrados, nunca inferior a un milímetro y medio. Este tipo de mandatos, en palabras de Martín Cuesta, “lo que está haciendo es decirle, adiós a la letra pequeña, que es una tradición en redacción de pólizas que data de mucho tiempo”.

“El funcionamiento del mercado de seguros en cuanto al uso de un lenguaje claro y en cuanto a la entrega al asegurado de información clara, precisa y objetiva se va adaptando a las nuevas realidades. Antiguamente, la gente lo que hacía era ir a una compañía de seguro y se imprimía el texto con las condiciones generales y se conversaba ahí, in situ, con el funcionario de la compañía. Hoy en día eso no pasa”, comenta Madero.

Respecto al lenguaje claro en los seguros y la comprensión de textos, Martín Cuesta se refiere a que: “Va a permitir que se pueda ofertar un producto más comprensible, lo que va a generar confianza en el cliente potencial que va a optar por contratar el seguro y de esa manera, mediante el lenguaje claro, las compañías van a poder ofrecer sus servicios de una manera mucho mejor y el cliente también se va a beneficiar, porque mediante las diversas estrategias del lenguaje claro va a poder comprender con mayor claridad el contenido de la póliza que esta contratando”.

Fuente

Fuente: Idealex

Enlace: https://idealex.press/la-importancia-del-lenguaje-claro-en-los-seguros/