Il legal design nel diritto bancario e finanziario: profili di intersezione con la finanza comportamentale

Legal Design in banking and finance law: Intersection profiles with behavioral finance

Francesco Vella, Università di Bologna | **Gianfranco Liace,** Università di Salerno

Keywords
Legal design,
finanza comportamentale,
trasparenza bancaria

Jel codes
K20, G28

Il contributo analizza il legal design come strumento metodologico per migliorare la comprensibilità e l'effettività della normativa e della documentazione nel diritto bancario e finanziario. Integrando gli insegnamenti della finanza comportamentale, il legal design consente di contrastare i bias cognitivi dei risparmiatori (avversione alle perdite, ancoraggio, inerzia decisionale), superando i limiti delle tradizionali disclosure informative. Particolare attenzione è dedicata ai servizi digitali, dove tecniche di progettazione dell'informazione (summary box, visualizzazioni interattive, nudge) possono rafforzare la tutela del cliente e l'adeguatezza delle scelte di investimento.

The paper analyzes Legal Design as a methodological tool to improve the comprehensibility and effectiveness of regulations and documentation in banking and financial law. Integrating the teachings of behavioral finance, the Legal Design allows to counteract savers' cognitive biases (loss aversion, anchoring, decision-making inertia), overcoming the limits of traditional information disclosures. Particular attention is paid to digital services, where design techniques (summary boxes, interactive visualizations, nudges) can strengthen customer protection and the adequacy of investment choices.

1. Introduzione

Come spiega molto bene l'introduzione al volume *Legal design e contratti bancari e finanziari*, recentemente pubblicato da Bancaria Editrice[1], il legal design considerato nel suo approccio metodologico attento al rapporto tra norma e destinatario, attraverso criteri che garantiscano comprensibilità e effettiva fruibilità del contenuto regolatorio, trova le sue radici in una lunga storia di richiami alla esigenza di norme complete, brevi, chiare e soprattutto ben percepibili dai loro destinatari. Richiami rintracciabili non solo in una ormai ampia elaborazione scientifica e dottrinale, ma anche nei continui sforzi di legislatori e regolatori nel perseguire (non sempre, bisogna dire, con grande successo) il famoso mantra della semplificazione.

Il percorso di crescita del legal design trova origine dalla fine degli anni Novanta nei paesi nordici e passa attraverso varie tappe con il noto legal design manifesto stilato da diversi studiosi nel 2018 e volto a definire una cornice (peraltro dai confini mobili) al cui interno questa pratica si deve muovere[2]. Sarebbe però sbagliato ricondurre il legal design solo e soltanto nell'alveo della semplificazione, perché in realtà presuppone e si fonda su una più articolata e approfondita riflessione sulla struttura del testo giuridico e sulla sua capacità di interagire con effettività con chi quel testo lo deve utilizzare, applicare, interpretare[3].

Il lettore che incuriosito si imbatta in qualsiasi banca dati troverà pagine e pagine di riferimenti non solo a numerosi saggi e articoli in materia, ma anche a molteplici esperienze applicative, iniziative che attraversano diversi paesi e ordinamenti, sedi scientifiche e professionali di dibattito e discussione.

Sebbene il presente contributo sia il frutto di una riflessione comune e di una costante condivisione di intenti tra gli autori, il paragrafo 1 è da attribuirsi al prof. Francesco Vella, mentre i paragrafi 2, 3, 4 e 5 sono da attribuirsi al prof. Gianfranco Liace.

1 *Legal Design e contratti bancari e finanziari*, a cura di A. Conso, R. Ferretti, Roma, Bancaria, 2026, p. 9 ss.

2 *Legal Design Alliance*, https://www.legaldesignalliance.org/.

3 S. Corongiu (2025, p. 2 ss.).

Un grande laboratorio, una sorta di cantiere aperto dove non è facile districarsi e soprattutto individuare un filo conduttore comune.

In uno sforzo di necessaria sintesi che sicuramente sacrifica questa grande ricchezza di contributi, possiamo riprendere i termini usati da uno dei pionieri di questo settore, ci riferiamo a Margaret Hagan, quando parla dell'applicazione del design al mondo del diritto, per rendere i sistemi e i servizi giuridici «more human-centered, usable, and satisfying»[4]. In queste sintetiche ma ricche di significato espressioni possiamo già rintracciare alcuni tratti caratterizzanti: innanzitutto nel metodo: il legal design, infatti, non può esistere a prescindere da un dialogo tra competenze. Ci troviamo, quindi, di fronte a un ambizioso progetto dalle molteplici articolazioni, non illuminabile solo con la luce del giurista, ma che presuppone l'integrazione tra diversi campi del sapere (design, informatica, economia, pedagogia, psicologia) secondo i classici canoni della transdisciplinarità[5]. Un nuovo paradigma attraverso il quale utilizzando percorsi visuali e sensoriali, si mette l'utente al centro della norma (e non come spesso accade la norma che prescinde completamente da bisogni e capacità del suo destinatario) secondo canoni di semplificazione del linguaggio, pluralità di strumenti che integrano e arricchiscono il dato testuale; in sostanza, come è stato efficacemente riassunto «il legal design è diverso da ogni altra applicazione del design o delle arti visive applicate a un certo dominio: ha la responsabilità di preservare il messaggio giuridico aderente alla norma che vuole trasmettere pur tradotto in altri codici comunicativi»[6].

Ed è per questo motivo che, come prima si diceva, il legal design non può solo essere ricondotto a un mero tentativo di semplificazione del linguaggio giuridico. Si tratta, in realtà di un processo all'interno del quale il giurista, dialogando appunto con altri saperi[7], si sforza di ampliare i canali di accesso al diritto creando un contesto ambientale in cui, in un rapporto proattivo, chi produce e interpreta le regole è spinto a modificare i paradigmi del suo agire. Non è un caso che nella copiosa letteratura in materia una delle espressioni più ricorrenti sia «inclusività»[8], nel senso che un linguaggio piano e comprendibile accompagnato da diverse forme di visualizzazione contribuisce a superare quella forma di estraneità al (e tutelabilità nei confronti del) diritto che colpisce soprattutto i soggetti deboli o coloro che non hanno facilità di accesso ai servizi legali.

Secondo le ormai note articolazioni che caratterizzano il processo del legal design è innanzitutto necessario partire da una sorta di «empatizzazione dell'utente» per poi costruire il documento giuridico modellato sulla sua profilatura che può presupporre specifici e particolari presidi lessicali e visuali. Non, quindi, un'operazione meramente estetica, ma una nuova curvatura della produzione giuridica che per certi versi ne risulta così profondamente trasformata[9]. In sostanza, è ancora M. Hagan a parlare «a key guide to bring a new era of usable, engaging, and user friendly law».

Un effetto trasformativo di un'immagine che si integra con (o sostituisce il) testo scritto, affermando nuovi linguaggi che impongono un diverso modo di pensare e di rapportarsi con il diritto e che sta assumendo una portata che non è eccessivo considerare universale, con una trasversalità che copre ordinamenti con principi e tradizioni diverse e con un perimetro via via sempre più ampio.

Sono infatti molti i settori dove questa metodologia si sta tuttora sperimentando, e non è certo mancata una grande attenzione della dottrina ai suoi diversi e svariati ambiti di applicazione, dai rapporti con la pubblica amministrazione[10], al diritto all'informazione in ambito processuale[11], sino al diritto dell'ambiente; e anche nell'evoluzione degli orientamenti giurisprudenziali, sono rinvenibili i segnali in tal senso[12].

Soprattutto in materia contrattuale sono nati frameworks attraverso i quali vengono definiti percorsi per costruire sistemi di legal design, e sono già diffuse pratiche di visualizzazione attraverso mappe mentali, diagrammi, infografiche di testi o di specifiche clausole. E la dottrina si è anche interrogata sulla loro compatibilità con i principi del nostro ordinamento e sui possibili contrasti interpretativi che queste metodologie, nel configurare una distinzione tra linguaggio testuale e visuale, possono generare[13].

---

4 M. Hagan, *Law by design*, https://lawbydesign.co.

5 F. Vella (2023, p. 3 ss.).

6 *Rendere le informative privacy più comprensibili. Il legal design come approccio rivolto all'utente*, White Paper, Gpdp, maggio 2024, p. 52.

7 A.S. Roa-Chica, J.P. Carbonel Munoz, «Legal design and Effectiveness. The Quest for a Theoretical Grounding For Legal Innovation», in *Legal Design Journal*, 2025, vol. 2, p. 6.

8 L. Liang, L. Jiang, Z. Linghao, *Legal Design for Legal Aid: Rethinking Inclusivity and Trust in the Digital Age*, Iasdr Conference Series, 2025, p. 5 ss.; L. Gandolfi, «Legal design ed Esg», in *Legal Design e contratti bancari e finanziari*, op. cit., p. 60.

9 S. Racioppi, *The role of the giurist in the age of legal design*, Legal Science Comunication Conference Proceedings, Research and Practices, Coimbra, 2025, p. 67.

10 G. Pinotti, «Legal design, digitalizzazione e contratti della pubblica amministrazione», in *Contratti*, 2023, p. 89.

11 M. Rossi, «Rafforzare l'effettività del diritto all'informazione dell'imputato e della persona offesa: le promettenti potenzialità del legal design nel procedimento penale», in *Questione Giustizia*, 2022.

Sempre il lettore curioso potrà trovare anche apposite mappature rinvenibili nella rete[14] di questo grande movimento del quale, ovviamente, non si può certo dar conto nell'ambito di un breve articolo.

Ci sono però due direttrici che in questa sede meritano di essere richiamate. La prima appare di immediata evidenza: le relazioni contrattuali che si manifestano nel campo della finanza e del credito rappresentano uno dei terreni più fecondi per esercitare queste metodologie[15]. Sono, come ben noto, relazioni che coinvolgono ampi bacini di utenti e spesso caratterizzate da tecnicismi non sempre intellegibili e comprensibili, e dove quindi l'utilizzo di nuove modalità comunicative può rivelare tutta la sua utilità per aiutare a comprendere il contenuto economico e giuridico delle operazioni, in un contesto nel quale «il livello linguistico medio degli italiani è medio-basso e corrisponde all'incirca alla terza classe delle scuole secondarie inferiori»[16]. Senza considerare, poi, le note dinamiche sociali che inducono sempre più a fondare informazioni e convinzioni sulla percezione immediata di immagini e rappresentazioni grafiche[17].

Inoltre, si è recentemente sottolineato, «gli intermediari risultano tuttora più attenti a mitigare i rischi legali derivanti da eventuali carenze o disallineamenti informativi rispetto ai requisiti normativamente previsti che a promuovere un'effettiva comprensione dei documenti da parte dei clienti. Ciò si traduce frequentemente in una progressiva stratificazione delle informazioni fornite»[18].

Non si possono certo trascurare le iniziative degli intermediari già in corso e delle quali anche il citato volume dà conto, per la creazione di contratti più chiari e comprensibili, né tantomeno sottovalutare una evoluzione del nostro ordinamento sempre più attento a una tutela degli utenti che tenga conto delle loro reali capacità di selezionare, comprendere e processare set informativi la cui complessità spesso induce a scelte non consapevoli. Tuttavia è innegabile, usando una efficace espressione riassuntiva, che il settore bancario e finanziario è uno di quelli dove la tentazione dell'over-lawyering[19] è sempre presente, e dove lo sforzo di ridurre la distanza tra la disciplina formale e la concreta capacità del destinatario di comprendere il contenuto economico e giuridico delle operazioni proposte, può non solo aiutare a percepire oneri e responsabilità che si assumono, ma anche auspicabilmente a ridurre i rischi di contenzioso. Si pensi soltanto, per limitarsi a banali esempi, all'uso di particolari caratteri, a una pre-selezione e evidenziazione tra ciò che è più o meno importante, all'utilizzo di infografiche e immagini per illustrare quelle clausole che in maggior misura incidono sul rapporto pre-contrattuale e contrattuale. Qui si delinea quell'effetto, non meramente estetico ma «trasformativo», al quale prima ci si riferiva, proprio del legal design: i testi contrattuali spesso sono pieni di formalismi e tecnicismi. È importante, quindi, spostare la prospettiva verso modalità di comunicazione idonee a facilitare l'assimilazione e la decodificazione dei documenti giuridici. In sostanza, si tratta della costruzione di un diritto proattivo che, in una logica deflattiva del conflitto, «si focalizza su obiettivi, bisogni e relazioni, cercando così di aumentare la consapevolezza, l'impegno e la chiarezza su diritti e doveri»: insomma, un diritto che guarda avanti[20].

Un diritto pro-attivo che si concentra sui bisogni e le caratteristiche degli utenti non può, però prescindere, e qui sta la seconda direttrice, da una costante interlocuzione con gli esiti delle scienze cognitive che studiano e sperimentano le nostre dinamiche comportamentali. Il cliente bancario, nelle sue varie declinazioni, sovente assume decisioni irrazionali, dettate dalle euristiche e dai bias che ne condizionano i comportamenti. Un ormai imponente apparato scientifico testimonia la rilevanza nei processi decisionali dei nostri limiti cognitivi, che ci allontanano da quella razionalità olimpica, e appunto in quanto «olimpica» non reale, richiamata da Herbert Simon. In sostanza, si manifesta il ribaltamento dei tradizionali paradigmi secondo i quali gli agenti sono perfettamente razionali, hanno preferenze predefinite, hanno capacità di attenzione e tempo illimitati, scelgono sempre la soluzione ottimale[21].

Le scelte del risparmiatore possono essere influenzate da bias cognitivi che incidono sulla percezione del rischio, sulla valutazione delle alternative e sulla comprensione delle conseguenze economiche delle decisioni. Tra i principali fattori

12 C. D'Onofrio, «Legal design, strumento o metateoria del diritto?», in *Luiss Law Review*, Lr. n. 1, 2023.

13 A. Santosuosso A., S. Azzini, «Legal design e contratto: un nuovo sviluppo o un'alternativa», in *Contratti*, 2022, p. 465.

14 https://amurabi.eu/wp-content/uploads/amurabi-ressources-legal-design-around-world.

15 R. Ferretti, «Legal design e contratti bancari», in *Legal design e contratti bancari e finanziari*, op. cit., p. 47.

16 Cfr. Ania, *Linee guida per contratti chiari e comprensibili,* 2024, p. 10, https://www.ania.it.

17 P. Blandino, «Media Convergence and Legal Design: new perspectives on Legal Theory», in *Rivista di Diritto di Internet. Digital Copyright and Data Protection*, 2024.

18 Banca d'Italia, *Memoria nell'ambito dell'Indagine conoscitiva in materia di rapporti tra cittadino,imprese private e pubblica amministrazione, con riferimento alla semplificazione e alla trasparenza dei contratti pubblici e delle clausole contrattuali,* Commissione parlamentare bicamerale per la semplificazione e per l'accesso ai servizi, 18 maggio 2026, p. 9.

distorsivi, anche questi abbondantemente studiati e sperimentati, rilevano l'avversione alle perdite, l'effetto di ancoraggio, l'inerzia decisionale e la preferenza per benefici immediati.

È evidente che, in questa prospettiva, il limite delle tradizionali disclosure informative non consiste soltanto nella loro eventuale incompletezza, ma soprattutto nella difficoltà di tradurre una massa di dati formalmente corretti in una conoscenza realmente utilizzabile. La semplice accumulazione di informazioni non garantisce, di per sé, né maggiore tutela del cliente né maggiore qualità della scelta. Il problema è, piuttosto, quello di progettare modalità di rappresentazione dell'informazione capaci di sostenere il processo decisionale del destinatario. Limitandosi a qualche rapido esempio, si pensi a come la sola lunghezza di un contratto possa influire sul nostro comportamento, poiché tempi di lettura lunghi inducono inerzia che si risolve in un apprendimento disattento e spesso in una tendenza a non terminare nemmeno il testo. Altri elementi, come il carattere tipografico o il linguaggio adottato, possono avere un analogo effetto. Questi profili qui appena accennati, ma che, come si diceva, appartengono ormai al patrimonio delle scienze comportamentali e delle loro molteplici declinazioni applicative, hanno indotto la dottrina a interrogarsi sui parametri utilizzati dall'ordinamento e a chiedersi se la tipica nozione di «utente medio», soggetto avveduto e appunto, mediamente, in grado di conoscere, valutare e selezionare, non meriti una più articolata lettura in grado di coglierne le vulnerabilità comportamentali[22]; e anche nella giurisprudenza sembra ora affacciarsi una simile, innovativa prospettiva[23]. Un profilo, questo, di particolare rilevanza in contesti altamente digitalizzati nell'ambito di rapporti telematici, dove le asimmetrie nel rapporto contrattuale possono assumere particolare spessore, anche in ragione dell'analfabetismo digitale, inteso come mancanza di competenze specifiche e quindi incapacità di utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie di informazione e comunicazione (Tic) per il lavoro, il tempo libero e ogni altra attività.

Nella cornice così delineata, il legal design si presta a essere impiegato come strumento di organizzazione dell'informazione e di riduzione del carico cognitivo (cognitive load). L'uso strategico di gerarchie visive, sintesi iniziali, percorsi di lettura progressivi, rappresentazioni tabellari, icone intuitive e grafici comparativi può favorire una migliore percezione degli elementi essenziali del rapporto contrattuale, con particolare riguardo a costi totali, rischi effettivi, durata dell'operazione e principali clausole economiche e giuridiche. Si tratta, in altri termini, di passare da una logica di mera «informazione» a una logica di effettiva «comprensione» e di «decision support».

È bene precisare che la funzione di tali tecniche non è sostitutiva rispetto alla disciplina della trasparenza, ma complementare, nella misura in cui contribuisce a rendere più efficace l'assolvimento degli obblighi informativi già previsti dall'ordinamento, trasformandoli da adempimenti formali in strumenti di reale tutela sostanziale del cliente.

Si tratta, in sostanza, di una prospettiva in cui le scienze comportamentali giocano un ruolo di primo piano, come ricorda Margaret Hagan: «As behavioral labs experiment with nudges and heuristics to see how small interventions can drive better, evidence-based policymaking, legal design can borrow their methods and integrate them into their exploratory design work, as well as their lab and field evaluations»[24].

È evidente che siamo in presenza di nuove forme comunicative che intercettano la finanza comportamentale, e rappresentano un cardine centrale di quel mutamento dell'ambiente in cui si prendono le decisioni: una riconsiderazione delle strategie decisionali al cui interno una diversa rappresentazione dei rapporti contrattuali può contribuire a ridefinire il framing informativo.

2. Finanza comportamentale e tecnica regolatoria

La finanza comportamentale ha, infatti, mostrato come le decisioni economiche siano spesso il risultato di processi cognitivi non lineari, suscettibili di condizionamenti sistematici. Questa acquisizione ha progressivamente inciso

19 M. Corrales, M. Fenwick, H. Haapio, «Digital technologies, legal design and the future of the legal Profession», in Id. (eds.), *Legal Tech, Smart Contracts and Blockchain. Perspectives in Law, Business and Innovation*, Springer, Singapore, p. 8.

20 S. Corongiu, op. cit., p. 6.

21 Scoppa (2024).

22 Liace (2026), p. 201.

23 Consiglio di Stato, 10 ottobre 2022, n. 8650; Abf Collegio di Bologna, 8 gennaio 2025, n. 117.

24 Hagan (2020).

anche sulla riflessione giuridica, sollecitando una revisione degli strumenti regolatori tradizionali, spesso costruiti sull'assunto di un destinatario pienamente razionale e perfettamente informato.

L'integrazione tra legal design e finanza comportamentale permette di ripensare l'efficacia della regolazione in termini non soltanto formali, ma sostanziali[25]. Se i bias cognitivi condizionano il modo in cui l'informazione viene percepita e utilizzata, allora la tutela del cliente non può essere affidata alla sola quantità di dati trasmessi, ma deve estendersi alla qualità della loro presentazione e alla loro effettiva intelligibilità. In questo senso, la progettazione dell'informazione diviene parte integrante della tecnica di protezione[26].

Un simile approccio, come si è sottolineato, appare particolarmente utile nei servizi finanziari digitali, dove la rapidità dell'interazione, la standardizzazione dei passaggi e la frammentazione dell'attenzione rischiano di accrescere la vulnerabilità dell'utente. Il legal design può allora concorrere a ridurre gli effetti delle asimmetrie cognitive. Ad esempio, per contrastare l'effetto di ancoraggio – che porta il cliente a fissarsi sul primo prezzo proposto – si può strutturare la pagina di offerta con un «saldo iniziale» visivo che evidenzi comparazioni multiple di costi totali (inclusi interessi e commissioni) attraverso tabelle interattive o grafici a barre colorati, anziché un unico valore dominante. La sua efficacia dipende, infatti, dalla capacità di incidere sulla struttura dell'informazione e non solo sulla sua presentazione esterna.

Analogamente, contro l'inerzia decisionale, i moduli digitali possono incorporare nudge visivi come checklist progressive con pulsanti di prossimo passo evidenziati, che guidano l'utente senza forzature, favorendo una lettura sequenziale e riducendo il sovraccarico cognitivo.

Sul piano regolatorio, i principi di correttezza, trasparenza e adeguatezza già presenti nell'ordinamento bancario e finanziario costituiscono una base normativa significativa. Tuttavia, tali principi esprimono spesso formule generali che richiedono un'opera di concretizzazione attraverso standard più puntuali e verificabili. In questa prospettiva, il legal design by default rappresenterebbe un'evoluzione coerente, nella misura in cui introdurrebbe criteri di progettazione dell'informazione orientati alla comprensibilità effettiva e alla misurazione dell'esito comunicativo.

Resta comunque essenziale non trascurare i limiti di tale approccio. La semplificazione non deve tradursi in impoverimento informativo, né la ricerca di immediatezza deve comportare l'occultamento di elementi rilevanti per la decisione. Il problema non è ridurre la complessità in astratto, ma selezionare e organizzare l'informazione in modo compatibile con la tutela sostanziale del destinatario.

3. L'effettività degli obblighi informativi nei servizi finanziari digitali

La disciplina dei servizi finanziari conclusi a distanza offre un terreno particolarmente significativo per cogliere il nesso tra tutela del consenso, asimmetria digitale e progettazione dell'informazione. Le più recenti evoluzioni normative rafforzano l'idea che il diritto di recesso debba essere non solo riconosciuto in astratto, ma concretamente esercitabile mediante interfacce che non ostacolino, per struttura o per opacità, la decisione di ripensamento del consumatore; in questa prospettiva, la presenza di un pulsante di recesso online prominente (ad esempio, bottone verde «Annulla contratto» in alto a destra durante il checkout) e il divieto di interfacce manipolative rispondono all'esigenza di neutralizzare le c.d. dark patterns e di assicurare una simmetria digitale minima tra intermediario e cliente.

Coerentemente, la stratificazione dell'informazione precontrattuale mira a presentare in livelli successivi gli elementi essenziali del rapporto, così da non sovraccaricare l'utente ma consentirgli di individuare tempestivamente i profili rilevanti per una scelta consapevole. Un esempio efficace è l'uso di un «summary box» iniziale contenente in un rettangolo colorato i 5 elementi chiave (costo totale, durata, rischi principali, diritto di recesso, contatti), espandibile per dettagli; ciò riduce il cognitive overload e contrasta l'attention bias verso termini accattivanti.

In questo contesto, il contributo dell'Acf è particolarmente rilevante. Nelle decisioni in materia di servizi di investi-

25 Vella F., G. Liace (2026).
26 F. Vella (2023).

mento l'Arbitro valorizza frequentemente le asimmetrie informative e la condotta dell'intermediario nella fase di formazione del consenso, considerando decisive sia la correttezza della rappresentazione dei rischi sia la reale capacità del cliente di comprendere la portata economica dell'operazione, soprattutto quando l'offerta si sviluppa in ambienti digitali o presenta una marcata opacità informativa.

Per il trading online citato nelle decisioni Acf[27], il legal design può includere risk-o-meter interattivi con slider che simulano l'impatto di volatilità su un capitale ipotetico, accompagnati da progress bar che guidano la profilazione MiFid prima dell'ordine, rendendo visibili e tangibili i concetti astratti di adeguatezza e rischio. In più occasioni l'Acf ha ribadito che la sottoscrizione di moduli o dichiarazioni standardizzate non esonera l'intermediario dall'onere di dimostrare l'effettivo assolvimento degli obblighi informativi, specie quando sono in gioco prodotti complessi o operazioni che richiedono una profilatura accurata della clientela. La decisione n. 6707/2023 ha escluso, in tal senso, che la mera formula di presa visione delle informazioni possa far ritenere di per sé adempiuti gli obblighi gravanti sull'intermediario, richiedendo invece una verifica concreta della qualità dell'informazione resa e della sua idoneità a incidere sul processo decisionale del cliente[28]. Tali orientamenti dell'Acf dimostrano l'importanza di superare una concezione meramente formale degli obblighi informativi. Il legal design, integrando gli insegnamenti della finanza comportamentale, offre strumenti concreti per progettare l'informazione in modo da ridurre il carico cognitivo, contrastare i bias decisionali e rendere effettiva la comprensione del cliente anche negli ambienti digitali.

4. Legal design nel settore bancario: il caso Bankwest

Il progetto Bankwest rappresenta un caso emblematico di applicazione su larga scala del legal design nel settore bancario[29], in cui la banca, sussidiaria della Commonwealth Bank of Australia, ha collaborato con il Comic Contracting Project dell'Università del Western Australia – guidato dalla prof.ssa Camilla Baasch Andersen – per trasformare il Product Schedule del conto corrente Easy Transaction Account in un contratto a fumetti[30]. Attraverso vignette narrative con personaggi ricorrenti, elementi visuali intuitivi e linguaggio piano, il documento ha reso accessibili a un pubblico retail eterogeneo clausole complesse su costi, diritti di recesso, commissioni e obblighi contrattuali, riducendo il cognitive load e migliorando la comprensione del 70-80% rispetto ai testi tradizionali, in linea con i principi della finanza comportamentale[31]. Approvato dall'Australian Securities and Investments Commission (Asic), il contratto ha ottenuto elevato engagement clienti e assenza di contestazioni giudiziarie, dimostrando la scalabilità del Comic Contracting in contesti regolati e contribuendo al dibattito teorico sul contract as interface[32].

5. Legal design e finanza comportamentale

Alcune osservazioni. Il rapporto tra legal design e finanza comportamentale consente di leggere la trasparenza bancaria e finanziaria in una prospettiva diversa da quella tradizionale. Non si tratta soltanto di informare, ma di costruire condizioni cognitive che consentano al destinatario di comprendere il contenuto e le implicazioni della scelta. Il diritto non è chiamato, dunque, a produrre soltanto dati, ma anche comprensibilità.

L'interesse scientifico di una simile impostazione risiede nella sua capacità di coniugare tecnica regolatoria, analisi del comportamento e qualità della comunicazione giuridica. In un contesto segnato dalla digitalizzazione dei servizi finanziari, da strumenti contrattuali sempre più complessi e da un uso crescente di interfacce automatizzate, il legal design può costituire un utile complemento della disciplina di trasparenza, a condizione che sia impiegato in modo rigoroso e verificabile.

Tale approccio richiede, tuttavia, un impegno concreto da parte dei regolatori e degli intermediari finanziari. Sul piano normativo, sarebbe auspicabile l'introduzione di linee guida specifiche sul legal design by design, con parametri misura-

27 Acf, decisione del 14 novembre 2023, n. 6986.
28 Acf, decisione del 18 luglio 2023, n. 6707.
29 Creative Contracts (2021).
30 University of Western Australia (2021a).
31 University of Western Australia (2021b).
32 H. Haapio, S. Passera (2021).

bili come l'indice di leggibilità, il tempo medio di comprensione testato su panel rappresentativi e l'analisi delle interfacce digitali.

Il legal design va inteso come una tecnica di progettazione normativa e informativa capace di rafforzare l'effettività della protezione dell'utente e di migliorare la qualità del rapporto tra intermediario e cliente[33]. Esso offre, dunque, strumenti operativi concreti per tradurre in realtà gli insegnamenti della finanza comportamentale, rappresentando un'evoluzione necessaria per un settore finanziario sempre più tecnologico e complesso, purché implementato con rigore metodologico e verifica empirica dei risultati.

L'adozione estesa del legal design nel settore bancario e finanziario non rappresenta soltanto un'opportunità teorica, ma una sfida operativa concreta che richiede un cambio di paradigma culturale all'interno degli intermediari e delle autorità di vigilanza.

Una prima linea di sviluppo riguarda l'integrazione tra legal design e intelligenza artificiale. Gli strumenti di AI generativa possono supportare la creazione automatica di documenti precontrattuali behaviorally informed, mentre algoritmi di machine learning potrebbero analizzare in tempo reale i dati di interazione dell'utente (tempo di permanenza su una sezione, abbandono del percorso, clic sui tooltip) per adattare dinamicamente la presentazione dell'informazione. La prospettiva delineata apre, però, nuovi interrogativi sul controllo umano, sulla trasparenza degli algoritmi e sulla responsabilità per errori di progettazione.

Un secondo fronte prioritario è quello dell'inclusione finanziaria e della tutela dei clienti vulnerabili. Il legal design può – e deve – essere calibrato tenendo conto delle diverse capacità cognitive, dell'età, del livello di alfabetizzazione finanziaria e delle disabilità (ad esempio mediante versioni semplificate, audio-narrazioni, traduzione in linguaggio facile o iconografia universale). In questo senso, il legal design diventa uno strumento di giustizia sostanziale e non solo di efficienza comunicativa.

Particolarmente promettente appare anche il collegamento con la finanza sostenibile (Esg). La complessità dei criteri Esg e la difficoltà di comprendere il reale impatto ambientale e sociale dei prodotti rendono ancora più urgente l'adozione di strumenti di visualizzazione chiara (ad esempio, semafori di sostenibilità, grafici radar, indicatori di allineamento con gli obiettivi di decarbonizzazione), evitando così il rischio di greenwashing informativo.

Bibliografia

Corongiu S. (2025), *Legal design per le imprese*, Wolters Kluwer Italia, Milano.

Creative Contracts (2021), *Bankwest to Introduce Comic-style Version of Terms and Conditions*, https://creative-contracts.com/bankwest-to-introduce-comic-style-version-of-terms-and-conditions/ (consultato il 4 maggio 2026).

De Muro B., M. Imperiale (2021), *Legal Design. Come il design può semplificare il diritto*, Giuffrè, Milano.

Ferretti R. (2026), *Legal design e contratti bancari, in Legal design e contratti bancari e finanziari*, a cura di A. Conso e R. Ferretti, Bancaria Editrice, Roma.

Haapio H., Passera S. (2021), «Contracts as interfaces», in D.M. Katz, R. Dolin, M. J. Bommarito (eds.), *Legal informatics*, Cambridge University Press, pp. 213-238, https://doi.org/10.1017/9781316529683.018.

Hagan M. (2017), *Law by Design*, https://lawbydesign.co.

Liace G. (2026), «Il denaro nei Simpson: dall'homo oeconomicus all'Homer economicus. Finanza comportamentale, vulnerabilità decisionale e diritto regolatorio», in *Dialoghi di diritto dell'economia*, pp. 185-202.

Monechi L., Conso A. (2026), *Che cos'è e a che cosa serve il legal design, in Legal design e contratti bancari e finanziari*, a cura di A. Conso e R. Ferretti, Bancaria Editrice, Roma.

Scoppa V. (2024), *Economia comportamentale*, il Mulino, Bologna.

University of Western Australia (2021a), *Comic Book Contracts - Research Impact at Uwa*, https://researchimpact.uwa.edu.au/research-impact-stories/comic-book-contracts/ (consultato il 4 maggio 2026).

- (2021b), *Comic-book Style Contracts Helping Farmers Share Data*, https://www.uwa.edu.au/news/article/2026/january/comic-book-style-contracts-helping-farmers-share-data (consultato il 4 maggio 2026).

Vella F. (2023), Diritto ed economia *comportamentale,* I Mulino, Bologna.

Vella F., Liace G. (2026), *Legal design e finanza comportamentale, in Legal design e contratti bancari e finanziari*, a cura di A. Conso e R. Ferretti, Bancaria Editrice, Roma.

33 Nel nostro ordinamento sono diverse le disposizioni normative che incentivano il legal design. Si pensi, ad esempio, al decreto 8 marzo 2018, n. 37 che, modificando il d.m. 55/2014 sulla determinazione dei parametri di liquidazione dei compensi per la professione forense, introduce, all'art. 1, comma 1 *bis*, un aumento del 30% dei compensi quando «gli atti depositati con modalità telematiche sono redatti con tecniche informatiche idonee ad agevolarne la consultazione, la fruizione e, in particolare, quando esse consentono la ricerca testuale all'interno dell'atto e dei documenti allegati, nonché la navigazione all'interno dell'atto». Ancora, si pensi al Codice del Consumo, che all'art. 35 raccomanda che le clausole siano redatte «in modo chiaro e comprensibile». In tema di Gdpr, le Linee guida elaborate dal Gruppo Art. 29 in materia di trasparenza stabiliscono l'obbligo di adattare la comunicazione legale al destinatario: «comprensibile a un esponente medio del pubblico cui sono dirette».

the vault

STAI DAVVERO ESPRIMENDO TUTTO *IL TUO TALENTO*?

Ascolta The Vault, il podcast di ABIServizi
e Will Media che ti aiuta a sbloccare il tuo talento
in un mondo in continua evoluzione.

Storie vere, ospiti autorevoli, strumenti concreti.

È appena uscito il quarto episodio
con ospite **Maurizio Molinari**



Ascolta ora su

Spotify YouTube