ombuds/man
dell'assicurazione privata
e della Suva

RIASSUNTO DEL RAPPORTO ANNUALE 2022

Nel rapporto annuale del 2022, il numero di segnalazioni e di richieste di competenza dell'ufficio dell'Ombudsman è aumentato leggermente (0,25%), passando da 2704 a 2711. Dei 1030 reclami presentati per iscritto, 269 hanno comportato un intervento presso l'assicuratore coinvolto (tasso di intervento del 26,1%). Il tasso di successo degli interventi è stato di circa il 66%, che corrisponde alla media annua sul lungo termine.

Dopo le gravi ripercussioni negli anni precedenti sui singoli settori assicurativi conseguenti alla pandemia (coronavirus), si sono registrati segnali di normalizzazione circa il numero di casi assicurativi presentati all'ufficio dell'ombudsman. Nel 2022 sono infatti state presentate solo 43 richieste di informazioni e reclami inerenti le conseguenze della pandemia (ed a titolo di paragone, nel corso del 2020, e quindi nel primo anno della pandemia, questi casi erano stati ben 587). Con l'inizio della transizione verso la fase post-pandemica, anche la tipologia di richieste e di segnalazioni all'Ombudsman è tornata ad ampliarsi.

Le nostre attività si sono concentrate principalmente sulle assicurazioni per persone, con una quota di attività del 45,9%. Si è pure registrato un aumento relativamente consistente del numero di casi nel settore delle assicurazioni stabili, che sono passati da 54 a 84 (con un aumento del 55,5%), che potrebbe essere parzialmente attribuito al forte maltempo dell'estate 2021. Il numero di casi nel settore dell'assicurazione indennità giornaliera malattia per perdita di salario è invece diminuito significativamente, passando da 443 a 388 casi (con una riduzione del 12,5%).

Un netto aumento di casi è stato registrato nel settore della protezione giuridica, ossia da 323 a 387 casi (con un aumento del 19,8%). In questi casi, era spesso in discussione l'aspetto temporale della copertura assicurativa. Ma ci siamo spesso pure dovuti occupare di reclami inerenti alle prestazioni assicurative in quanto tali svolte dall'assicuratore. In questo senso, in base alle condizioni generali di assicurazione, gli assicuratori in protezione giuridica hanno la possibilità di liquidare direttamente economicamento. Il caso all'assicurato, pagandogli un certo importo, in luogo di eseguire la prestazione principale per cui è stata stipulata l'assicurazione di protezione giuridica (ossia la tutela legale vera e propria). Lo possono fare, ad esempio, pagando l'importo contestato direttamente all'assicurato.

In merito alla revisione della legge sul contratto di assicurazione/LCA entrata in vigore il 1° gennaio 2022, l'ufficio dell'ombudsman ha per il momento dovuto confrontarsi solo con alcuni ambiti della stessa, in particolare in relazione al diritto di recesso ai sensi dell'art. 35a cpv. 1 LCA. Ciò è probabilmente dovuto al fatto che questi casi vengono segnalati all'ufficio dell'ombudsman solo dopo un certo tempo.