

RIASSUNTO DEL RAPPORTO ANNUALE 2023

Nel 2023, il numero di richieste all'ombudsman è passato da 2711 a 2825 (con un aumento del 4,2%).

Di questi casi, 2502 sono stati risolti senza dovere intervenire presso l'assicuratore, rispettivamente sono stati trattati direttamente con gli assicurati o con i richiedenti.

Su 1126 reclami presentati per iscritto, 323 hanno comportato un nostro intervento presso l'assicuratore coinvolto (con una percentuale del 28,7%). Il tasso di successo degli interventi è stato in linea con la media a lungo termine, pari a circa il 65%. Ciò significa che in 2 casi di intervento su 3 si è ottenuto, per l'assicurato, un risultato migliore rispetto alla situazione precedente.

Come finora, la nostra attività si è concentrata principalmente sulle assicurazioni per persone, con una percentuale del 51% del numero dei casi. Rispetto all'anno precedente, si è registrato un forte aumento delle richieste e dei reclami nel settore dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni/LAINF, dove il numero delle richieste è passato da 561 a 734 (con un aumento del 30,8%). Nell'ambito di queste problematiche, ad essere contestato con maggiore frequenza è stata la questione del nesso di causalità tra l'infortunio e i disturbi della salute. L'esame di questi casi implica peraltro spesso lo studio di fascicoli molto voluminosi.

Per quanto riguarda il settore delle assicurazioni private, le problematiche relative all'indennità giornaliera perdita di salario per malattia sono rimaste le più numerose in termini di numero di casi. In questo ambito del resto, il volume delle richieste è aumentato ulteriormente, da 388 a 409 (con un aumento, nel 2023, del 5,4%).

In un caso, è stato problematico comprendere l'agire di un assicuratore indennità giornaliera perdita di salario per malattia il quale, nonostante l'applicabilità dell'Accordo sulla libera circolazione delle persone tra gli assicuratori nell'ambito di questo tipo di assicurazione, aveva escluso nelle proprie condizioni contrattuali le prestazioni assicurative in caso di incapacità lavorativa dovuta a complicanze della gravidanza, e ciò nel caso in cui la gravidanza fosse iniziata durante il periodo di assicurazione presso un precedente assicuratore.