

Riassunto del rapporto annuale 2024

Conformemente al rapporto annuale del 2024, il numero di segnalazioni e di richieste di competenza dell'ufficio dell'Ombudsman è passato da 2825 a 3078, con un aumento dell'8,9 %. L'aumento del numero dei casi ha riguardato la maggior parte dei rami assicurativi relativi alle assicurazioni private, come pure la previdenza professionale (LPP).

2799 casi hanno potuto essere risolti senza che sia stato necessario intervenire nei confronti dell'assicuratore, rispettivamente sono stati risolti direttamente con il richiedente o con un suo rappresentante.

Sui 1254 casi che ci sono stati annunciati per iscritto, quelli che sono stati oggetto di un intervento nei confronti di una compagnia assicurativa sono stati 299, e quindi con una percentuale di intervento del 23,8 %.

Il tasso di successo degli interventi è stato pari a circa il 62% (in linea con la media nel lungo periodo). Ciò significa che in circa 2 casi di intervento su 3 si è ottenuto un risultato migliore rispetto alla situazione precedente.

Come finora, l'attività si è concentrata principalmente nell'ambito delle assicurazioni per persone, che ha rappresentato il 49% dei casi. Il settore dell'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni/LAINF ha continuato a detenere il primato in termini di numero di casi, con 720 richieste e reclami, seguito dal settore delle indennità giornaliere malattia perdita di salario, nell'ambito del quale sono stati trattati 426 casi. Va detto che il trattamento di questi casi richiede spesso molto tempo.

Un netto aumento di richieste e reclami, e meglio da 44 a 79 (e quindi con un aumento del 79,5%) si è registrato in particolare per quanto concerne le assicurazioni contro il furto. Si è trattato spesso di furti di biciclette. Si è pure registrato un aumento delle richieste di informazioni relative alla revisione della Legge sul contratto di assicurazione (LCA), entrata in vigore il 1° gennaio 2022, in particolare per quanto riguarda il diritto di azione diretta ai sensi dell'art. 60 cpv. 1bis LCA.

Oltre all'aumento del numero dei casi di circa il 13% nel 2023 e nel 2024 è aumentata anche la percentuale di assicurati che si sono trasferiti da poco in Svizzera, che non parlano le lingue nazionali e che in alcuni casi devono ancora familiarizzare con il nostro sistema giuridico. Allo stesso tempo, un numero sempre maggiore di assicurati si dichiara insoddisfatto delle risposte negative dell'ufficio dell'ombudsman, e ciò comporta un maggiore dispendio di tempo nella trattazione del caso. La nostra opera di mediazione sta quindi diventando sempre più impegnativa. Questo sviluppo, comparabile alla perdita di fiducia nelle istituzioni di cui parlano i media, è destinato ad intensificarsi. Finora, il carico di lavoro aggiuntivo conseguente a questa evoluzione è stato compensato con una maggiore efficienza, grazie anche fra l'altro alla digitalizzazione e da un aumento temporaneo del personale.

In questo rapporto annuale sono stati presentati diversi casi concreti, che illustrano l'ampio spettro delle nostre attività. Gli esempi forniscono inoltre una visione delle complesse questioni con le quali l'ufficio dell'ombudsman si confronta e illustrano le diverse problematiche nei vari settori assicurativi.