

RIASSUNTO DEL RAPPORTO ANNUALE 2025

Nel corso dell'esercizio 2025, il numero di richieste e dei reclami di competenza dell'Ufficio di mediazione è aumentato, passando da 3078 a 4771 (+55%). Tale aumento ha interessato tutti i settori assicurativi, ma in particolare quello dell'assicurazione privata, nonché quelli della LAINF e della previdenza professionale (LPP).

In 4276 casi, il problema è stato risolto direttamente con gli assicurati o i richiedenti, senza dover interpellare l'assicuratore. Delle 2418 richieste scritte presentate all'Ufficio di mediazione, 495 casi hanno richiesto un intervento presso l'assicuratore interessato, ciò che corrisponde a un tasso di intervento del 20,5%. Il tasso di successo si è attestato nella media osservata negli esercizi precedenti, raggiungendo circa il 61%. Conseguentemente, la situazione dei richiedenti ha potuto essere migliorata in quasi due terzi dei casi oggetto di un nostro intervento.

Come negli esercizi precedenti, la maggior parte delle attività ha riguardato le assicurazioni per persone, che hanno rappresentato il 44,6% dei casi. Il settore dell'assicurazione contro gli infortuni obbligatoria (LAINF) è rimasto al primo posto per numero di casi sottoposti, con 864 richieste e reclami, seguito dal ramo delle indennità giornaliere in caso di malattia, con 850 casi. Rispetto all'esercizio precedente (426 casi), questa cifra corrisponde a un aumento del 99%. La trattazione di questi casi, che riguardavano per lo più l'inabilità al lavoro conseguente a patologie psichiche, richiede spesso molto tempo. Inoltre, anche il settore della protezione giuridica ha registrato un aumento significativo, ossia il 76% del numero di casi, che sono passati da 375 a 660.

L'Ufficio di mediazione ritiene che questo massiccio aumento del numero di casi possa essere dovuto ai seguenti fattori:

1. Innanzitutto, si è registrato un aumento dell'utilizzo di software di intelligenza artificiale (IA) da parte degli assicurati. Tuttavia, le risposte generate dall'IA sono spesso errate; non è raro che portino a conclusioni giuridiche errate, il che rafforza negli utenti la convinzione che il loro assicuratore abbia commesso un errore. L'uso dell'IA contribuisce inoltre a far sì che un numero sempre maggiore di persone si rivolga all'Ufficio di mediazione, di cui non ne erano a conoscenza in precedenza. Inoltre, l'utilizzo di strumenti di supporto alla traduzione e alla redazione dei testi basati sull'IA consente anche agli assicurati con difficoltà linguistiche di formulare le loro richieste per iscritto in modo comprensibile.
2. Inoltre, in un contesto caratterizzato da una forte pressione sui costi, gli assicuratori tendono talvolta ad aumentare notevolmente i premi (ad esempio nel settore degli

autoveicoli), oltre a mostrarsi più rigorosi nella trattazione dei casi e ad aumentare le misure di risanamento delle polizze.

3. Infine, sempre più spesso rispetto al passato, le collaboratrici ed i collaboratori delle compagnie assicurative indirizzano i propri clienti all'Ufficio di mediazione quando gli assicurati si dichiarano insoddisfatti di fronte ad un rifiuto da parte dell'assicurazione.

Oltre ai numerosi dati statistici, il presente rapporto annuale menziona anche alcuni casi esemplificativi che illustrano l'ampio ventaglio delle nostre attività, offrono una panoramica delle complesse questioni che l'Ufficio di mediazione deve affrontare ed evidenziano le sfide da affrontare nei diversi rami assicurativi.