

## REGOLAMENTO DELL'UFFICIO DELL'OMBUDSMAN

### **I. COMPITI DELL'UFFICIO DELL'OMBUDSMAN**

L'Ufficio dell'Ombudsman agisce, conformemente allo scopo della Fondazione, quale mediatore indipendente e neutrale nel caso di divergenze in questioni d'ambito assicurativo, da una parte tra stipulanti, assicurati, aventi diritto a prestazioni e reclamanti (detti di seguito: i richiedenti) e dall'altra parte le compagnie assicurative private affiliate, la SUVA, compresa l'assicurazione militare gestita dalla SUVA, ed altri assicuratori infortuni di diritto pubblico (detti di seguito: gli assicuratori), come pure in relazione a contratti di credito ipotecario tra queste parti riguardanti abitazioni per uso personale.

Nell'ambito delle proprie competenze esso esamina i reclami che gli vengono presentati, fornisce informazioni in merito e si attiva nei confronti di un assicuratore coinvolto, nel caso in cui lo ritenga necessario ed opportuno al fine di chiarire una questione concreta che gli è stata sottoposta. Esso tende alla risoluzione leale e corretta dei conflitti.

### **II. COMPETENZE DELL'UFFICIO DELL'OMBUDSMAN**

L'Ufficio dell'Ombudsman può prendere tutte le misure che ritiene necessarie per farsi una propria opinione indipendente ed al fine della composizione bonale di divergenze d'opinione. Esso è autorizzato in particolare:

- a prendere informazioni presso gli assicuratori.
- a richiedere agli assicuratori la documentazione che gli assicurati non sono in grado di produrre.
- a richiedere prese di posizione agli assicuratori coinvolti.
- a sottoporre proposte di mediazione alle parti.
- in casi in cui si pongano questioni di principio che riguardano un gran numero di assicurati, a fare allestire, se necessario, una perizia da un esperto.
- in caso di esito negativo di un intervento presso l'assicuratore, a comunicare ai richiedenti le motivazioni dell'assicuratore, a confermare loro se necessario l'opinione divergente dell'Ufficio dell'Ombudsman ed a consigliare, se opportuno, di adire le vie legali e/o di farsi rappresentare da un legale. L'assicuratore coinvolto dovrà essere a sua volta informato in merito ai consigli dispensati.

L'Ufficio dell'Ombudsman non può prendere decisioni vincolanti e neppure svolgere attività di patrocinio legale per i richiedenti. Esso non dà consulenza assicurativa in genere e neppure informazioni giuridiche a carattere generale.

### **L'Ufficio dell'Ombudsman non può agire in questioni**

- che riguardano esclusivamente la politica aziendale degli assicuratori.
- che ricadono nell'ambito di competenza delle autorità di sorveglianza.
- che sono pendenti presso uffici di mediazione o tribunali, oppure quando decorra già un termine per l'introduzione di un'opposizione (LAINF/Assicurazione militare) o di un ricorso (LAINF/Assicurazione militare). L'Ufficio dell'Ombudsman non riesamina decisioni cresciute in giudicato, decisioni su opposizione e neppure vertenze già decise da un tribunale.
- nelle quali il richiedente è rappresentato professionalmente da un legale, da un'assicurazione di protezione giuridica o in altro modo, segnatamente da persone esperte in ambito assicurativo.
- che gli vengono sottoposte dai media, da enti pubblici o da assicuratori.

## **III. PROCEDURA**

### **1. Richieste all'Ufficio dell'Ombudsman**

- All'Ufficio dell'Ombudsman possono rivolgersi sia persone fisiche che persone giuridiche.
- I richiedenti possono contattare l'Ufficio dell'Ombudsman per iscritto, telefonicamente, online o per posta elettronica (e-mail).
- L'Ufficio dell'Ombudsman opera nelle tre lingue ufficiali tedesco, francese ed italiano. Vengono tuttavia accettate anche richieste in inglese; l'Ufficio dell'Ombudsman si riserva tuttavia di rispondere in una delle lingue ufficiali.

### **2. Collaborazione da parte dei richiedenti**

- I richiedenti collaborano nell'accertamento della fattispecie determinante. Essi devono inviare la documentazione completa spontaneamente o a richiesta dell'Ufficio dell'Ombudsman. L'Ufficio dell'Ombudsman può esigere dai richiedenti di sottoporre in primo luogo la propria richiesta direttamente all'assicuratore e di pretendere una risposta scritta. L'Ufficio dell'Ombudsman può far dipendere la trattazione di una richiesta da una adeguata collaborazione e può fissare termini, al fine di accelerare la procedura.

### **3. Salvaguardia dei termini**

- I richiedenti sono responsabili per il rispetto e la salvaguardia dei termini legali o contrattuali, in particolare anche di quelli che stanno per scadere al momento della presentazione della richiesta all'Ufficio dell'Ombudsman. Il coinvolgimento dell'Ufficio dell'Ombudsman non ha effetto interruttivo della prescrizione e non interrompe il decorso dei termini.
- I richiedenti tenuti ad adottare misure a salvaguardia dei termini devono considerare che l'Ufficio dell'Ombudsman non può garantire una trattazione immediata di tutti i reclami,

specialmente nel caso sia necessaria una grossa mole di lavoro, in presenza di problematiche complesse o di documentazione incompleta.

#### **4. Criteri di giudizio**

- Le decisioni fondano sul diritto e sulla legge. L'Ufficio dell'Ombudsman esamina, tenendo in considerazione le argomentazioni dei richiedenti, se la decisione dell'assicuratore sia conforme alle norme legali o contrattuali e se l'assicuratore ha esercitato il proprio potere d'apprezzamento secondo criteri fondati. Esso esamina in ogni caso in modo neutro ed obiettivo i diritti ed i doveri che competono ai richiedenti e comunica loro il proprio giudizio in merito alla vertenza.
- L'Ombudsman decide in modo definitivo sull'entrata in materia riguardo ai reclami, sulla procedura, sul giudizio delle questioni di fatto e di diritto come pure sulle proposte di soluzione; è esclusa un'impugnazione presso il Consiglio di fondazione.
- Il coinvolgimento dell'Ufficio dell'Ombudsman non pregiudica in nessun caso la possibilità di adire successivamente le vie legali.

#### **5. Interventi**

- Nel caso lo ritenga opportuno, per chiarire una questione controversa oppure al fine di trovare una soluzione ad un conflitto, l'Ombudsman interviene nei confronti della propria persona di riferimento presso l'assicuratore coinvolto.

#### **6. Prese di posizione delle compagnie assicurative**

- L'Ufficio dell'Ombudsman si adopera affinché i suoi interventi presso gli assicuratori vengano esaminati, se possibile, da persone che non sono ancora state coinvolte nella trattazione dei casi in questione e fa in modo che l'elaborazione delle prese di posizione avvenga entro un termine adeguato.
- Le prese di posizione degli assicuratori devono essere dirette all'Ombudsman. La presa di posizione definitiva dell'assicuratore avviene in forma scritta e può venire messa a disposizione in copia alla parte reclamante.

#### **7. Gratuità della procedura**

- I servizi dell'Ufficio dell'Ombudsman sono gratuiti per i richiedenti.

#### **8. Confidenzialità**

- Tutti i collaboratori dell'Ufficio dell'Ombudsman sottostanno al segreto commerciale.
- Essi non danno informazioni a terzi in merito a singoli casi, che permettano di risalire ai nomi delle parti coinvolte.

#### IV. RAPPORTO TRA L'OMBUDSMAN E IL CONSIGLIO DI FONDAZIONE

L'Ombudsman è sottoposto al Consiglio di fondazione ed è responsabile unicamente nei suoi confronti. Il Consiglio di fondazione decide su richiesta dell'Ombudsman in merito a questioni generali di politica aziendale, in merito alla scelta dei responsabili delle filiali, in merito al budget, al piano degli impieghi, agli stipendi come pure in merito all'accettazione del rapporto annuale e dei conti annuali. L'assunzione del personale nell'ambito del piano degli impieghi approvato dal Consiglio di fondazione compete all'Ombudsman, ad eccezione di quella relativa ai responsabili delle filiali.

Approvazione: 08.12.2022

Entrata in vigore: 25.06.2024

Sostituisce il Regolamento del 2022

Il presidente del Consiglio di fondazione:



Matthias Michel