REGOLAMENTO DELL'UFFICIO DELL'OMBUDSMAN

I. COMPITI DELL'UFFICIO DELL'OMBUDSMAN

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

Nell'ambito delle proprie competenze, l'ombudsman esamina i reclami che gli vengono presentati, fornisce informazioni in merito e, nel caso in cui lo ritenga necessario ed opportuno al fine di chiarire una questione concreta che gli è stata sottoposta, si attiva nei confronti dell'assicuratore coinvolto. L'intervento è volta ad una risoluzione equa e corretta dei conflitti.

II. COMPETENZE DELL'UFFICIO DELL'OMBUDSMAN

L'Ufficio dell'Ombudsman può prendere tutte quelle misure che ritiene necessarie per farsi una propria opinione indipendente, al fine di una composizione amichevole della divergenza. Esso è autorizzato in particolare:

- a richiedere ed ottenere informazioni presso gli assicuratori.
- a richiedere agli assicuratori quella documentazione che gli assicurati non sono in grado di produrre.
- a richiedere una presa posizione da parte dell'assicuratore;
- a sottoporre alle parti delle proposte di mediazione;
- in casi che riguardano questioni di principio relative a molti assicurati, fare allestire in caso di necessità una perizia da un esperto.
- nel caso in cui l'intervento presso l'assicuratore dovesse avere esito negativo, comunicare ai richiedenti le motivazioni dell'assicuratore, confermare loro se necessario l'opinione divergente dell'Ufficio dell'Ombudsman e consigliare loro, 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 che sono stati rilasciati.

L'Ufficio dell'Ombudsman non può prendere decisioni vincolanti e neppure può svolgere attività di patrocinio legale per i richiedenti. Esso non dà consulenze assicurative 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 autorità di conciliazione o presso tribunali, oppure quando già decorre un termine per l'inoltro di un'opposizione (in ambito LAINF/Assicurazione militare) o di un ricorso (in ambito LAINF/Assicurazione militare). L'Ufficio dell'Ombudsman non riesamina le decisioni cresciute in giudicato, le decisioni su opposizione e neppure le vertenze già decise da un tribunale.
- nelle quali il richiedente è o era rappresentato professionalmente da un legale, da un'assicurazione di protezione giuridica o in altro modo, segnatamente da persone esperte in ambito assicurativo. Nel caso in cui il richiedente è rappresentato da un professionista, l'Ufficio dell'Ombudsman può confermare la propria competenza solo dopo che il professionista avrà rinunciato definitivamente al mandato.
- 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, purché le pretese oggetto di controversia con un assicuratore non siano già prescritte o perente.
- I reclami devono essere presentati tramite modulo di reclamo, che deve essere inviato per posta o tramite la piattaforma online. Il modulo è disponibile sul sito web dell'ufficio dell'ombudsman. Le richieste inviate per posta senza il modulo sono ammesse in caso di impossibilità di accesso digitale. Non si accettano richieste inviate per e-mail. È possibile richiedere chiarimenti preliminari per telefono.
- Il ricorso ai servizi dell'ombudsman presuppone la disponibilità a chiarire la questione, a risolvere amichevolmente la controversia e ad adottare un comportamento cooperativo e rispettoso nei confronti dell'ombudsman.
- L'ufficio dell'ombudsman redige delle linee guida in merito alla comunicazione ed alla gestione dei comportamenti inappropriati dei richiedenti, che possono essere consultate sul sito web.
- L'Ufficio dell'Ombudsman opera nelle tre lingue ufficiali, ossia tedesco, francese ed italiano. Vengono tuttavia accettate anche richieste in inglese; l'Ufficio dell'Ombudsman si riserva tuttavia di rispondere in una delle tre lingue ufficiali.

2. Collaborazione da parte dei richiedenti

- I richiedenti collaborano nell'accertamento della fattispecie. Di propria iniziativa oppure su richiesta dell'ufficio dell'ombudsman devono presentare la documentazione completa. Essi devono inviare all'ombudsman la documentazione completa, spontaneamente o su richiesta dell'Ufficio dell'Ombudsman. L'Ufficio dell'ombudsman può esigere dai richiedenti di sottoporre preliminarmente la propria richiesta direttamente all'assicuratore e di pretendere dallo stesso una risposta scritta. L'ufficio dell'ombudsman può subordinare l'accoglimento di una richiesta di aiuto ad una collaborazione adeguata, come pure può fissare dei termini. Cosa di intende per "collaborazione adeguata" è definito anche dalle linee guida che sono disponibili sul sito web relative alla gestione di comportamenti inadeguati.

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. La richiesta all'Ufficio dell'ombudsman non interrompe la prescrizione, e non interrompe il decorso dei termini.

- I richiedenti (comunque 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 neo casi in cui sia necessaria una grossa mole di lavoro, in presenza di problematiche complesse, o di documentazione incompleta.

4. Criteri di giudizio

- Le decisioni si fondano sul diritto e sulla legge. L'ufficio dell'ombudsman, esaminando le argomentazioni dei richiedenti, valuta se la decisione dell'assicuratore è o meno 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 oggettivo quali sono i diritti ed i doveri dei richiedenti e comunica loro la sua propria valutazione in merito alla vertenza. Può limitare la valutazione giuridica ai punti essenziali.
- L'ombudsman decide in modo definitivo sia sull'entrata in materia riguardo ai reclami, sia sulla procedura, sia sul giudizio delle questioni di fatto e di diritto, come pure sulle proposte di soluzione amichevole; è escluso un ricorso presso il Consiglio di fondazione.
- La richiesta all'ufficio dell'ombudsman non impedisce 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 una divergenza, l'ombudsman interviene nei confronti della 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 della compagnia assicurativa che non hanno trattato il caso 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 essere 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 professionale.
- Essi non danno informazioni a terzi in merito ai singoli casi che permettano di risalire ai nomi delle parti coinvolte.

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

L'ombudsman è subordinato 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 succursali, 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 succursali.

Approvazione: 15.12.2025
Entrata in vigore: 01.01.2026
Sostituisce il regolamento del 2024

Il presidente del Consiglio di fondazione:

Matthias Michel