

L'OMBUDSMAN VI AIUTA

Un servizio gratuito a favore degli assicurati per affrontare ogni problematica

di Cinzia Lacqua

Questa rubrica vuole fornire al lettore ragguagli di vario genere in materia assicurativa, rendendola più semplice e comprensibile agli occhi del profano. In questo servizio si è voluto innanzitutto ricordare il profilo dell'Ombudsman delle assicurazioni, chiarendone attività e competenze. Nei prossimi numeri verranno illustrati dei casi pratici. Ombudsman è un termine svedese che viene dai Paesi nordici, quali Svezia, Danimarca, Norvegia e Finlandia, che sta a indicare il funzionario che assume compiti di difensore civico. L'ufficio dell'Ombudsman dell'assicurazione privata è stato costituito ben 32 anni fa, sotto forma di fondazione, su iniziativa dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni (ASA), e propone agli assicurati una consulenza gratuita di mediazione neutrale con le Compagnie d'Assicurazione, nel rispetto della confidenzialità, senza complicazioni burocratiche, assistendoli nelle divergenze di opinione ri-

spetto i termini contrattuali e i vari disaccordi che possono sorgere nella liquidazione di un sinistro, rispondendo a domande concernenti il diritto assicurativo al fine di trovare una soluzione bonale. L'Ombudsman non pregiudica la possibilità di rivolgersi a un legale, giacché non è sua competenza emettere un giudizio o una decisione, né può annullare o modificare eventuali ricorsi e opposizioni. Questa figura è rappresentata da alcuni anni dall'Avvocato Carlo Luigi Caimi di Lugano (recapito: via Pocobelli 8, tel. 091 967 17 83, e-mail: avvcaimi@swissonline.ch), per i casi riguardanti le assicurazioni private della Svizzera Italiana, e dal 1° gennaio 2002 la consulenza da lui prestata si estende anche alle pratiche SUVA, colmando così la lacuna in materia di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni (LAINF). Non rientrano invece nelle sue competenze le richieste di mediazione relative ai diversi ambiti dell'assicurazione sociale né quelle dell'assicurazione malattia di base. Quest'ultima ha infatti un suo Ombudsman, che si occupa di tutte le questioni e problemi che possono insorgere tra gli assicurati e le Casse Malati, sia per le coperture di base che per le assicurazioni complementari, rappresentato dall'Avvocato Gebhard Eugster di Lucerna (Morgartenstrasse 9, tel. 041 226 10 12 in lingua italiana, e-mail: info@ombudsman-kv.ch).

Da una recente statistica si evidenzia che in Ticino pochi assicurati sono a conoscenza di questi servizi gratuiti, malgrado vengano indi-



L'Avvocato Carlo Luigi Caimi.

cati dalle Compagnie affiliate nelle loro condizioni generali d'assicurazione (CGA). Infatti la Fondazione dell'Ombudsman in Svizzera indica che solo il 10 % delle richieste inoltrate riguardano la nostra regione.

In caso di bisogno è bene sapersi indirizzare correttamente per ottenere un valido supporto da esperti in materia, anche solo per capire i termini contrattuali e le condizioni generali, che possono sembrare di primo acchito incomprensibili, evitando così inutili beghe e spiacevoli malumori, poco graditi dall'assicurato come pure dall'impiegato delle Compagnie d'assicurazione, che viene spesso preso di mira come capro espiatorio della situazione. Ricordiamoci dunque che, col sorriso e l'assistenza dell'Ombudsman, anche il mondo delle assicurazioni può apparire meno indigesto!

Previdenza Imprese
Svizzera Italiana
Via Trevaso 97
Casella postale, 6904 Lugano
Telefono 091 / 973 39 00
Telefax: 091 / 973 39 05
CCP: 80-936-1

Rentenanstalt
Swiss Life

AVA
ASSURANCES

Genevoise ASSURANCES
Genfer VERSICHERUNGEN
Ginevrina ASSICURAZIONI

Polizza Assicurazione Malattia Collettiva N°

Stipulante di assicurazione

Effetto iniziale
Modifica
Scadenza