

N° 951: CONTESTARE IL RIFIUTO DELLA COPERTURA ASSICURATIVA

In questi giorni si assiste al protesto di numerosi soci nei confronti della propria compagnia di assicurazioni (in particolare due). I soci si sentono gabbati da virgole e punti nascosti dalle righe, a dispetto delle luccillanti promesse di chi ha venduto le polizze (e che magari ora si defila in maniera assai poco professionale).

Vi sono due varianti per contestare una simile decisione. Rivolgersi all'ombudsmann o attivare una procedura di conciliazione. A differenza del caso una vale l'altra, con la differenza che la seconda è attivabile dopo una risposta insoddisfacente della prima (ma non viceversa).

GastroSuisse consiglia, nel dubbio, la via preliminare dell'Ombudsmann.

L'attività dell'Ombudsman dell'assicurazione privata consiste nella neutrale mediazione gratuita e non nella rappresentanza su mandato di una delle parti. L'Ombudsmann non può neppure obbligare le parti ad una determinata prestazione. Esso agisce gratuitamente e senza complicazioni burocratiche, nel rispetto della confidenzialità e in modo indipendente. Questa semplicità impedisce all'Ombudsmann di entrare nel merito se è già in corso una pratica giudiziaria oppure se il richiedente è già assistito da un avvocato o un consulente assicurativo.

D'altra parte se non si è convinti della soluzione mediatrice prospettata, si potrà procedere con l'istanza giudiziaria.

Ecco la procedura in breve, tratta dal sito dal quale si trova pure il formulario prestampato compilabile: <http://www.ombudsman-assurance.ch/typo3/index.php?id=188>

Dal sito (stralci):

1. Indirizzi il Suo reclamo dapprima alla compagnia assicurativa. Lei deve anzitutto inviare il Suo reclamo alla compagnia assicurativa, e richiedere alla stessa una risposta scritta. Se la risposta fosse insoddisfacente, può fare intervenire l'Ombudsman.
2. Faccia esaminare il Suo reclamo dall'Ombudsman. Nel caso in cui Lei non fosse d'accordo con la risposta della compagnia assicurativa, chieda all'Ombudsman di analizzare la problematica.
3. Richiesta scritta. Per i casi complessi, ci dovete trasmettere il Vostro dossier. L'ufficio dell'Ombudsman necessita in particolare di quanto segue:
 - Dati personali della persona assicurata
 - Ragione sociale della compagnia assicurativa
 - Breve descrizione della fattispecie
 - Indicazioni sugli obiettivi del vostro reclamo/richesta

Documenti (in fotocopia)

- Polizza assicurativa, comprese le CGA
- Corrispondenza completa con la compagnia assicurativa
- Eventuale ulteriore documentazione

Come già spiegato in altri GD non esitate a fare valere i vostri diritti a fronte delle unilaterali conclusioni di chi cerca di scansare una copertura con argomenti criptici.

OMBUDSMAN-ASSURANCE.CH

Ombudsman: Ombudsman IT

<http://www.ombudsman-assurance.ch/typo3/index.php?id=188&fbclid=IwAR0UiHM8o815mmIEXTwLsNACuApeZETJ4rNws8D8-nQoTEavrDuVtB6h3M>

