

SISTEMA DI SEGNALAZIONE E INFORMAZIONE DELLE COMPAGNIE DI ASSICURAZIONE SVIZZERE HIS

Informazioni dettagliate sulle possibilità di reclamo

Il presente documento spiega le procedure possibili contro le notifiche nell'HIS per le persone interessate.

1 Premessa

La persona notificata ha le seguenti alternative a disposizione al fine di far cancellare o rettificare dati scorretti.

- Opposizione presso la compagnia di assicurazione che ha effettuato la notifica (di seguito CA)
- Procedura presso l'Ombudsman delle assicurazioni private e della Suva
- Procedura civile

2 Reclamo da parte della persona notificata

Qui di seguito è descritto l'iter del reclamo. Il rispettivo diagramma è abbozzato al punto 3.

Notifica

La CA comunica al richiedente il rifiuto (parziale) e/o lo scioglimento del contratto, nonché al contempo lo informa per iscritto sulla notifica nell'HIS.

Opposizione

Dopo aver accusato ricezione di un'opposizione, la CA blocca immediatamente la notifica nell'HIS e provvede a far verificare la decisione di notifica da parte di un incaricato, che non si era occupato del caso specifico. Durante il blocco della notifica per la persona interessata il sistema non segnala più alcuna «hit» in caso di rispettivo accertamento, ossia non risulta più alcuna notifica a carico della persona interessata.

Opposizione legittima: sì

La CA giunge alla conclusione che la notifica è stata effettuata ingiustamente e pertanto provvede a cancellarla dall'HIS.

Opposizione legittima: no

Se la CA conferma la decisione di notifica, provvede a informare in tal senso per iscritto la persona notificata. Dopodiché la persona notificata ha 30 giorni di tempo per contestare la notifica. Durante questo termine la notifica rimane bloccata.

Ulteriore procedura: no

Senza impugnazione la CA sblocca la notifica una volta scaduto il termine di 60 giorni (30 giorni per la contestazione + 30 giorni di riserva). A partire da questo momento in caso di accertamento la notifica comporterà di nuovo una relativa segnalazione («hit») per le CA partecipanti all'HIS.

Ulteriore procedura: sì

La persona notificata dispone di due possibilità integrative per impugnare la notifica: avviare una procedura presso l'«Ombudsman dell'assicurazione privata e della Suva» o una «procedura civile».

Ombudsman dell'assicurazione privata e della Suva

Nel quadro del Regolamento dell'Ufficio dell'Ombudsman, l'Ombudsman agisce nella sua funzione da mediatore tra la persona notificata e la CA al fine di trovare una soluzione consensuale. L'attività dell'Ombudsman è gratuita per la persona interessata.

La notifica resta bloccata per l'intera durata della procedura presso l'Ombudsman. Se entro 30 giorni dopo la ricezione della comunicazione di risoluzione da parte dell'Ufficio dell'Ombudsman viene avviata una procedura civile, la notifica resta bloccata. In caso contrario, la CA sblocca la notifica dopo 60 giorni (30 giorni di termine di reazione + 30 giorni di riserva).

Procedura civile

Una procedura civile può essere avviata in qualsiasi momento e a prescindere da una procedura presso l'Ombudsman. Non appena la CA viene a conoscenza della procedura civile, blocca la notifica interessata oppure la mantiene bloccata. Per l'intera durata della procedura civile la notifica resta bloccata fino al passaggio in giudicato della rispettiva risoluzione.

L'esito della procedura civile decide in merito alla cancellazione della notifica nell'HIS. Se la sentenza passata in giudicato è a scapito della CA, quest'ultima cancella la notifica dall'HIS. Se invece la sentenza passata in giudicato è a favore della CA, quest'ultima può sbloccare la notifica nell'HIS.

I termini imposti relativi all'HIS non hanno alcuna relazione con gli eventuali termini della procedura civile o amministrativa. In caso di mancata osservanza di un termine imposto relativo all'HIS, l'unica conseguenza è che la notifica della persona interessata sarà di nuovo sbloccata.

3 Diagramma dell'iter dei reclami

