

[Assicurativo.it](https://www.assicurativo.it)

PS11828 - Sanzione di 5 milioni per pratica commerciale scorretta



di Agcm

Tra gennaio 2018 e ottobre 2020 ISP RBM ha ricevuto oltre 10.000 reclami. Grazie agli elementi raccolti dall'Autorit  risultano ritardi nell'erogazione delle prestazioni, ritiri di autorizzazioni gi  rilasciate, difficolt  a contattare l'assistenza clienti, arbitrarie limitazioni nella prassi liquidativa.

del 2021-07-30 su [Assicurativo.it](https://www.assicurativo.it), oggi e' il 19.05.2024

COMUNICATO STAMPA

L'Autorit  Garante della Concorrenza e del Mercato ha comminato una sanzione di 5 milioni di euro nei confronti di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A., compagnia assicurativa specializzata nell'assicurazione sanitaria, e di 1 milione di euro nei confronti di Previmedical - Servizi per Sanit  Integrativa S.p.A., *provider* di servizi cui   stata affidata la gestione e la liquidazione delle pratiche di sinistro.

Le indagini sono state avviate a seguito della segnalazione di Altroconsumo, che aveva ricevuto circa 1.000 reclami tra gennaio 2018 e ottobre 2020, nonch  dei risultati dell'attivit  di vigilanza svolta dall'IVASS, che aveva, a sua volta, constatato oltre 1.100 reclami nello stesso periodo. Inoltre, nel corso del procedimento, sono giunte all'Antitrust pi  di 70 richieste di intervento da parte di consumatori che lamentavano le stesse criticit . Secondo quanto comunicato dalla stessa Intesa Sanpaolo RBM, tra gennaio 2018 e ottobre 2020 la societ  ha ricevuto 10.102 reclami, la cui stragrande maggioranza attiene ai profili evidenziati nella comunicazione di avvio del procedimento. Molti reclami provengono da aderenti al fondo sanitario M taSalute, che da solo raccoglie oltre un terzo del numero di assicurati ISP RBM.

Secondo l'Autorit , il comportamento di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. e di Previmedical integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo,

perch  le societ  hanno reso onerosa e difficile per i consumatori la fruizione delle prestazioni assicurative.

In particolare, dagli elementi raccolti nell'istruttoria, risulta che gli assicurati hanno dovuto

- fronteggiare respingimenti di richieste con motivazioni pretestuose,
- ritardi nelle risposte e nella gestione delle prestazioni dirette,
- ritiri di autorizzazioni gi  rilasciate,
- arbitrarie limitazioni introdotte nella prassi liquidativa,
- difficolt  a contattare l'assistenza clienti, che si   rivelata poco efficace.

Di tali problemi le Parti erano consapevoli, atteso che, tra l'altro, durante l'ispezione l'Autorit  ha rinvenuto delle *mail* dei dipendenti da cui si evince come alcuni dati percentuali di ritardo comunicati ai fondi sanitari (0,47%) non fossero corrispondenti al vero (in realt  la percentuale effettiva era pari al 15%).

Inoltre, dalla documentazione acquisita risultano **disagi per gli assicurati dovuti a richieste pretestuose di integrazione delle domande di rimborso - nonostante tutta la documentazione fosse gi  in possesso della societ  - nonch  all'applicazione di regole diverse per ogni risarcimento a parit  di prestazione.**

  stata anche riscontrata l'adozione di **procedure dilatorie** per autorizzare prestazioni che prevedono cicli di pi  sedute, come nel caso delle terapie oncologiche, per cui i consumatori, anche quelli che necessitavano di cure urgenti, perch  colpiti da gravi patologie, erano costretti ad inviare una specifica richiesta per ciascuna seduta del ciclo. Con particolare riferimento agli aderenti al fondo sanitario M taSalute,   risultato che i tempi effettivi di rilascio del *voucher* per l'erogazione dei servizi fossero ben superiori a quelli previsti contrattualmente.

In molti casi, si   anche verificato che **il voucher venisse ritirato dopo il rilascio**. Ad esempio, tra gennaio 2018 e settembre 2020 Previmedical **ha revocato 52.185 autorizzazioni** rilasciate in precedenza ad assicurati M taSalute, a prescindere dalla motivazione.

- [Testo del provvedimento](#)

Roma, 30 luglio 2021

https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2021/7/PS11828_scorretta_sanzione - Agcm

Hai letto: PS11828 - Sanzione di 5 milioni per pratica commerciale scorretta

Approfondimenti: [Consumerismo](#) > [Assicurazioni](#) > [Concorrenza](#) > [Agcm](#) >

[Commenti](#) - [Segnalazioni](#) - [Home Assicurativo.it](#)

