

[Assicurativo.it](http://Assicurativo.it)

## PS11828 - Sanzione di 5 milioni per pratica commerciale scorretta



The graphic features a dark blue background with a subtle pattern of white dots. At the top center is the Assicurativo.it logo, which consists of a yellow sphere with a white crescent shape on its left side, followed by the text 'Assicurativo.it' and the tagline 'Capire le assicurazioni - Chi siamo' below it. In the center, the word 'SANZIONI' is written in white capital letters. Below this, the amount '€ 5.000.000' is displayed in large yellow font, followed by 'per tecniche' in white and 'dilatorie' in large red font. At the bottom right, the acronym 'AGCM' is written in white. On the bottom left, there is a white line-art icon of a person standing next to a clock face, with a hand pointing to the time.

di Agcm

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

del 2021-07-30 su [Assicurativo.it](http://Assicurativo.it), oggi e' il 02.07.2022

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](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](#)

