

21 maggio 2024 9:01

## **ITALIA: Antitrust sanziona Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. e Previmedical Servizi per la Sanità Integrativa S.p.A. per pratica commerciale scorretta**

L'Autorità ha riscontrato numerosi ritardi nella gestione e nella definizione delle pratiche di rimborso, difficoltà per gli assicurati a contattare il servizio di assistenza e anche numerosi rigetti non giustificati di richieste di rimborso e di autorizzazioni alle prestazioni sanitarie in forma diretta.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha sanzionato per 2,5 milioni di euro Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A., compagnia assicurativa specializzata nell'assicurazione sanitaria, e per 1 milione di euro Previmedical Servizi per la Sanità Integrativa S.p.A., provider di servizi cui è stata affidata la gestione e la liquidazione delle pratiche di sinistro.

Le indagini sono state avviate a seguito delle segnalazioni da parte di numerosi consumatori e dei risultati dell'attività di vigilanza svolta dall'Ivass. Nel corso del procedimento si sono poi aggiunte ulteriori richieste di intervento da parte di consumatori che lamentavano le stesse criticità. Molti reclami sono arrivati da aderenti al fondo sanitario MetaSalute, che da solo raccoglie oltre un terzo del numero di assicurati ISP RBM.

Il comportamento di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. e di Previmedical Servizi per la Sanità Integrativa S.p.A. integra una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 20, 24, 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo, perché è stato accertato che hanno ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, rendendo onerosa la fruizione delle prestazioni assicurative.

In particolare, sono emersi problemi presso la centrale operativa di Previmedical (verificatisi alla fine del 2022) che hanno determinato - a partire dai primi mesi del 2023 - l'accumularsi di un numero molto alto di pratiche in attesa di evasione, in notevole ritardo rispetto ai tempi di liquidazione previsti dalle rispettive polizze sanitarie. Il ritardo accumulato ha provocato difficoltà anche nella gestione corrente delle richieste di prestazione successive con rallentamenti significativi rispetto alle previsioni contrattuali. Inoltre, i problemi presso la centrale operativa hanno reso difficile per i consumatori entrare in contatto con il servizio di assistenza clienti.

Si sono rilevate, inoltre, numerose incongruenze nell'applicazione concreta delle condizioni di polizza da parte di Previmedical, anche per la difficoltà di interpretare le prassi liquidative stabilite da Intesa Sanpaolo RBM Salute, che hanno avuto come conseguenza numerosi casi di errato rifiuto di autorizzazioni o di rimborsi a soggetti che ne avevano diritto, oppure la richiesta non necessaria di ulteriore documentazione.

Gli elementi emersi nel corso dell'istruttoria hanno evidenziato infine la responsabilità di Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A. nella mancata implementazione di un efficace sistema di controllo sull'attività di gestione dei sinistri da parte del proprio provider, in modo da prevenire e gestire eventuali criticità nella gestione delle polizze sanitarie e garantire ai propri assicurati un adeguato livello di servizio. **CHI PAGA ADUC**

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

La sua forza economica sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile

**DONA ORA** (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)