





Nel mese di luglio l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**AGCM**) ha multato, rispettivamente per 5 milioni ed un milione di euro, la compagnia assicurativa **Intesa Sanpaolo RBM Salute** e il fornitore di servizi **Previmedical**, cui è affidata la gestione e liquidazione dei sinistri. Entrambe le società sono state ritenute colpevoli di aver ritardato o respinto il rimborso di spese mediche in modo pretestuoso.

Le indagini hanno preso spunto della segnalazione di **Altroconsumo** che aveva ricevuto circa 1.000 reclami tra gennaio 2018 e ottobre 2020, ma anche dall'alto numero di reclami pervenuto all' **Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni** (Ivass): oltre 1.100 reclami nello stesso periodo.

Tra le condotte contestate, tali da configurare una condotta commerciale scorretta, l'AGCM ha evidenziato:

- respingimenti delle richieste basati su motivazioni pretestuose
- ritardi nelle risposte e nella gestione delle prestazioni dirette
- ritiri di autorizzazioni già rilasciate
- arbitrarie limitazioni introdotte nella prassi liquidativa
- difficoltà a contattare l'assistenza clienti
- applicazione di regole diverse per rimborsi richiesti a fronte di prestazioni analoghe.

Per gran parte dei dipendenti che beneficiano di polizza sanitaria, si tratta purtroppo di esperienze ben note ed estremamente frustranti.

Come fare per opporsi a quella che si presenta come un'autentica ingiustizia?

Appena la compagnia mostra di voler porre ostacoli al rimborso delle prestazioni, è opportuno inoltrare subito un reclamo anticipando nel testo un successivo inoltro del reclamo medesimo all' Ivass.

Come inviare i reclami? Bisogna farlo esclusivamente per iscritto, con le modalità di seguito riportate:

• UNISALUTE:

- o **Online** cliccando su <u>questo link</u>
- Raccomandata all'indirizzo
 UniSalute S.p.A
 Funzione Reclami
 Via Larga, 8
 40138 Bologna
- o Fax al numero 051-7096892
- o e-mail all'indirizzo reclami@unisalute.it
- INTESA SAN PAOLO RBM SALUTE: (per i colleghi ex ISP)
 - o Online cliccando su questo link
 - o Raccomandata all'indirizzo



Intesa Sanpaolo RBM Salute Ufficio Reclami via Lazzari, 5 30174 Venezia - Mestre (VE)

- o Fax al numero 011-0932609
- $\circ \ \, \textbf{e-mail} \ \, \text{all'indirizzo reclami@intesasanpaolorbmsalute.com}$
- o **Pec** all'indirizzo reclami@pec.intesasanpaolorbmsalute.com

Informazioni dettagliate in merito ai reclami sono riportati sui siti delle compagnie ai seguenti link: Unisalute

Intesa Sanpaolo RBM Salute

Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo, o in mancanza dì riscontro nel **termine massimo di 45 giorni**, potrà rivolgersi all'IVASS con le seguenti modalità:

- Raccomandata all'indirizzo IVASS Servizio Tutela del Consumatore Via del Quirinale, 21 00187 Roma
- Fax al numero 06 42133206
- Pec all'indirizzo tutela.consumatore@pec.ivass.it

I reclami indirizzati all'IVASS contengono:

- A. nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- B. individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- C. breve descrizione del motivo di lamentela;
- D. copia del reclamo presentato alla Società e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- E. ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Per inoltrarli si può utilizzare questo <u>modulo</u> scaricabile dal sito dell'IVASS. Informazioni dettagliate sui reclami sono contenute nella <u>guida</u> predisposta per gli utenti.

UN SUGGERIMENTO

Nell'inoltrare i reclami ad **Unisalute** è opportuno segnalare la veste di "dipendente BPER Banca, suo malgrado in conflitto d'interessi in quanto chiamato a commercializzare prodotti assicurativi Unipol, società partecipante al capitale BPER".

L'esperienza insegna che questo aumenta le possibilità di accoglimento, considerando che la Compagnia non gradirebbe l'eventuale inoltro all'Ivass di un reclamo effettuato proprio da un potenziale collocatore di prodotti analoghi, in quanto finirebbe con l'attirare in modo particolare l'attenzione dall'Ente di vigilanza.

E' estremamente importante inoltrare reclamo ogni qualvolta si ritenga di essere stati ingiustamente penalizzati dalla compagnia, sia per cercare di ottenere il legittimo rimborso, sia per sottoporre eventuali



comportamenti scorretti all'organo di vigilanza delle compagnie assicurative col risultato di sanzionarli, ed auspicabilmente evitare che si ripetano.

ALFONSO FERRANTE Rsa Cava dei Tirreni LUCA COPERSINI Rsa L'Aquila