

Polizza sanitaria: cosa fare quando la compagnia assicurativa non vuole pagare

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 dalla 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:**

- **Online** cliccando su questo link
- **Raccomandata** all'indirizzo
UniSalute S.p.A
Funzione Reclami
Via Larga, 8
40138 Bologna
- **Fax** al numero 051-7096892
- **e-mail** all'indirizzo reclami@unisalute.it

▪ **INTESA SAN PAOLO RBM SALUTE:**

- **Online** cliccando su questo link
- **Raccomandata** all'indirizzo
Intesa Sanpaolo RBM Salute
Ufficio Reclami
via Lazzari, 5
30174 Venezia – Mestre (VE)
- **Fax** al numero 011-0932609
- **e-mail** all'indirizzo
reclami@intesasnpaolorbmsalute.com
- **Pec** all'indirizzo
reclami@pec.intesasnpaolorbmsalute.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 di 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 modulo scaricabile dal sito dell'IVASS. Informazioni dettagliate sui reclami sono contenute nella guida predisposta per gli utenti.

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.