

Nell'ambito delle ordinarie attività di verifica, sono emerse situazioni di particolare criticità riconducibili a rilevanti violazioni delle norme che disciplinano il regolare esercizio dell'attività assicurativa avuto soprattutto riguardo ai presidi di vigilanza prudenziale (margine di solvibilità, copertura delle riserve tecniche, misura del capitale sociale minimo), circostanze che hanno indotto l'Autorità ad adottare, nei confronti di 4 imprese, le misure di salvaguardia e risanamento previste dal Codice delle assicurazioni, che in due casi hanno condotto alla liquidazione coatta delle società.

I costanti controlli sulla situazione di solvibilità delle imprese e dei gruppi assicurativi hanno comportato l'intervento dell'Autorità nei confronti di 31 imprese per le quali è stata rilevata una significativa incidenza di minusvalenze sugli investimenti ovvero un andamento negativo della gestione tecnico-finanziaria, tali da ridurre il livello di solvibilità individuale e corretto ad indici eccessivamente contenuti o insufficienti. E' stato richiesto alle imprese in questione di ripristinare le condizioni di esercizio mediante un adeguato livello di patrimonializzazione.

Nel complesso, nel 2011 sono stati realizzati rafforzamenti patrimoniali per oltre 2 miliardi di euro.

Si segnalano, nel contesto, le vicende che hanno interessato il gruppo Fondiaria-Sai: dopo l'avvio di specifici monitoraggi aggiuntivi nel 2009 (progetti immobiliari) e nel 2010 (riserve sinistri RCA, solvibilità, verbali del CdA) in relazione al progressivo deteriorarsi della situazione patrimoniale, gli interventi dell'Autorità, documentali e ispettivi, avevano condotto ad una rivisitazione dei meccanismi di *governance* e ad un rafforzamento dei presidi patrimoniali per circa 800 milioni di euro, con l'ingresso nel capitale con una quota di circa il 7% da parte di Unicredit. Tale rafforzamento, che aveva contribuito al ripristino delle condizioni di esercizio del gruppo, è stato di fatto vanificato dall'esplosione delle tensioni che hanno coinvolto in particolare il debito dei Paesi periferici europei e ciò in un breve periodo, il che non ha consentito di attuare il necessario risanamento tecnico. Il nuovo, progressivo deterioramento della posizione di solvibilità ha condotto alla richiesta alla capogruppo Fondiaria-Sai ed alla controllante Premafin di un nuovo Piano di risanamento nei primi giorni del 2012, la cui realizzazione è in corso.

Nel corso del 2011 sono stati disposti numerosi interventi per accertare la sussistenza e l'adeguatezza del sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi nelle imprese e, in particolare, la verifica della coerenza dei sistemi di *governance* adottati rispetto ai principi di sana e prudente gestione.

Nell'ambito del Comitato per la Salvaguardia della Stabilità Finanziaria istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e, in sede europea, in occasione della partecipazione alle riunioni tenutesi presso l'EIOPA, l'ISVAP ha fornito una costante informativa sull'impatto della crisi sul mercato assicurativo italiano e sulla situazione di solvibilità a livello di mercato, sui principali interventi e provvedimenti adottati.

In collaborazione con EIOPA sono state effettuate indagini per valutare l'esposizione dei gruppi assicurativi nei confronti, in particolare, degli emittenti greci e il rischio di contagio degli stessi verso titoli di stato ed emissioni bancarie (azioni ed obbligazioni). Tali indagini sono risultate utili anche per valutare gli effetti sui requisiti patrimoniali sia nel regime contabile e di vigilanza vigente che secondo le disposizioni che entreranno in vigore con *Solvency II*.

Nell'ambito della cooperazione tra Autorità nazionali è stato, in particolare, sottoscritto un protocollo di intesa tra Covip e Isvap per una più stretta collaborazione volta a rendere più efficace l'azione di controllo e lo scambio di informazioni sull'attività svolta dalle imprese assicuratrici e dagli intermediari in relazione alle forme pensionistiche complementari.

L'Autorità è coinvolta nella vigilanza di 30 gruppi internazionali, per 8 dei quali in qualità di coordinatore (*Lead Supervisor*) e per i restanti 22 come membro di Collegi per i quali tale ruolo è attribuito ad altre Autorità di vigilanza.

Nella veste di *Lead Supervisor* dei gruppi, ha organizzato appositi incontri con le altre Autorità coinvolte nella vigilanza. In particolare, nel corso del 2011 sono stati tenuti Collegi relativi a 8 gruppi assicurativi (Cattolica Assicurazioni, CBA Vita, Fondiaria-SAI, Generali, Intesa Sanpaolo Vita, Mediolanum, Reale Mutua, Unipol) durante i quali i supervisor si sono

scambiati informazioni inerenti la struttura dei gruppi, la situazione patrimoniale ed economica, la solvibilità, l'adeguatezza del capitale e la sua corretta allocazione nell'ambito del gruppo.

In particolare, relativamente alla vigilanza sui conglomerati italiani a prevalente attività assicurativa (Generali, Mediolanum e Unipol) per i quali l'Autorità ha il ruolo di Coordinatore, sono stati esaminati i risultati, relativi al bilancio 2010 ed alla semestrale 2011, derivanti dall'applicazione delle disposizioni regolamentari in materia di adeguatezza patrimoniale del conglomerato.

Al riguardo, sono proseguiti i lavori del tavolo tecnico congiunto tra Banca d'Italia, ISVAP e CONSOB per la consueta attività di vigilanza sui conglomerati finanziari.

Per i gruppi transnazionali le attività di vigilanza, svolte sulla base delle nuove regole introdotte dalla direttiva "Solvency II", sono effettuate anche in coordinamento con le Autorità di vigilanza di altri Paesi Europei.

Nel corso del 2011, l'Autorità ha proseguito l'attività di verifica circa i requisiti di *governance* e di *data quality* necessari per l'avvio della fase di *pre-application*, per le imprese che hanno espresso l'intenzione di voler utilizzare un modello interno ai fini del calcolo del requisito patrimoniale di solvibilità in luogo della standard formula. In particolare, l'Autorità ha trasmesso una specifica richiesta alle imprese interessate all'avvio della *pre-application* appartenenti a 9 gruppi, al fine di acquisire documentazione ed informazioni dettagliate rispetto alla struttura ed al funzionamento dell'assetto di *governance* adottato e al *data quality*, ponendo particolare attenzione all'adeguatezza dei sistemi informatici, alle relative attività di audit e alle procedure relative alla sicurezza.

E' stata inoltre avviata la collaborazione con altre Autorità di vigilanza (Lead Supervisor di gruppi stranieri cui appartengono sottogruppi o imprese italiane) al fine di condividere le attività dirette all'approvazione del modello interno per il calcolo della solvibilità esteso a tutte le compagnie del gruppo. L'attività svolta ha comportato frequenti incontri tra le Autorità di vigilanza coinvolte nel processo.

Nell'ambito della vigilanza sull'operatività delle imprese con sede legale in un altro Stato membro ed abilitate ad operare in Italia, l'Autorità ha posto in essere molteplici interventi, in relazione al rispetto delle norme di interesse generale ed alla tutela degli assicurati e dei danneggiati italiani. Tra questi si segnalano: un intervento nei confronti di una Autorità di vigilanza di un paese UE, relativo alla commercializzazione in Italia da parte di una società di diritto locale di polizze unit linked legate a fondi con attivi divenuti illiquidi; altri interventi hanno riguardato la verifica delle strutture societarie e organizzative nonché i canali distributivi di imprese abilitate ad operare sul territorio italiano, ovvero richiedenti l'abilitazione in rami particolarmente sensibili quali r.c.auto, r.c. professionale e cauzioni.

Sono stati effettuati interventi nei confronti di operatori, italiani ed esteri, abusivi o non abilitati ad operare in Italia, a fronte dei quali sono stati diramati 41 comunicati stampa. Al riguardo, al fine di arginare il fenomeno fraudolento della contraffazione di polizze e di abuso di denominazione sociale di imprese italiane o estere, l'Autorità ha proceduto ad una ricognizione sullo stato dell'effettiva operatività in Italia delle imprese abilitate in regime di stabilimento e/o di libera prestazione di servizi nei rami r.c.auto e natanti, pubblicando sul proprio sito internet uno specifico elenco delle imprese italiane e/o estere autorizzate ad operare nei predetti rami.

Per quanto attiene i prodotti di assicurazione sulla vita ed i prodotti dei rami danni commercializzati dalle imprese, l'Autorità ha effettuato la consueta attività di vigilanza sia sul piano della costruzione tecnico-attuariale delle tariffe sia in relazione ai profili di trasparenza della documentazione contrattuale e pre-contrattuale.

Per i rami vita le attività di verifica sono state eseguite anche attraverso l'analisi di oltre 850 comunicazioni sistematiche trasmesse dalle imprese con riferimento alle basi tecniche utilizzate per la determinazione dei premi.

A seguito delle analisi condotte è stato disposto il blocco della commercializzazione di 11 prodotti relativi a polizze rivalutabili di quattro società, la revisione dei fascicoli informativi

relativi ad alcuni prodotti perchè non conformi alle indicazioni fornite dal Regolamento n. 35/2010 e delle condizioni contrattuali di un prodotto *unit linked*.

È stata condotta un'indagine sulle polizze connesse a mutui e prestiti al fine di acquisire informazioni e dati statistici su tali coperture, il cui esito ha evidenziato, rispetto all'analoga indagine condotta nel 2008, il permanere di una significativa incidenza delle provvigioni riconosciute alla rete di vendita sul premio pagato; è quindi proseguita l'attività regolatoria di contrasto alla prassi bancaria in atto.

Nel corso del 2011 è stato avviato un tavolo di lavoro tra l'ISVAP e l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, nell'ambito del quale, in un'ottica di collaborazione tra Autorità, l'ISVAP ha fornito informazioni e dati, desunti dall'indagine sulle polizze abbinate a mutui e prestiti condotta nel 2011, ritenuti utili dalla Autorità Garante per le valutazioni di propria competenza.

Nel 2011 l'Autorità ha proseguito l'attività istruttoria, avviata nel 2010, in tema di verifica tecnica sulle costruzioni tariffarie adottate dalle società operanti nel ramo r.c. auto che avevano evidenziato profili elusivi attuati tramite la leva tariffaria e che avevano dato luogo all'avvio di procedimenti sanzionatori nei confronti delle imprese e degli attuari incaricati. Detta attività ha dato luogo, altresì a 4 contestazioni nei confronti degli Attuari incaricati r.c. auto delle società oggetto di indagine, per carenza di informativa nella relazione attuariale sulla tariffa r.c. auto e per violazione delle norme sulle funzioni dell'attuario incaricato.

A seguito di segnalazioni pervenute all'Autorità, sono state condotte verifiche di natura tecnica per valutare la corretta applicazione delle procedure assuntive e della legge "Bersani" (ex Legge 2 Aprile 2007, n. 40).

Sono proseguiti i lavori di attuazione, per quanto di competenza, delle iniziative riportate nella Segnalazione inviata a Parlamento e Governo a dicembre 2010, ed in particolare il percorso di riforma del sistema Bonus Malus ed il supporto alle istituzioni competenti (commissioni parlamentari, anche attraverso numerose audizioni) per la trasposizione in legge delle proposte di intervento normativo contenute nella citata Segnalazione (cfr. "Fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio").

Con riguardo agli intermediari e periti operanti nel mercato assicurativo italiano, nel corso del 2011 è proseguita l'attività di controllo degli iscritti nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI) e nel Ruolo dei Periti con riferimento alle norme comportamentali e agli obblighi derivanti dalle norme regolamentari.

L'attività si è concentrata, in particolare, sull'esame e la valutazione di 883 segnalazioni pervenute da terzi (661 segnalazioni nel 2010) relativamente a 522 intermediari (202 agenti, 94 brokers, 8 banche, SIM e promotori, 200 collaboratori, 15 intermediari abusivi, 2 registrati negli elenchi annessi e 1 intermediario europeo).

Le analisi condotte hanno prodotto 337 atti di contestazione (257 nel 2010) in relazione alle accertate violazioni della normativa di settore.

2.3 La vigilanza ispettiva

Nel corso del 2011, sono stati eseguiti 110 accertamenti (114 nell'esercizio precedente) che hanno riguardato: 23 sedi di imprese, 16 centri di liquidazione sinistri, 71 tra intermediari ed altri operatori. Le giornate ispettive (3.179) hanno registrato, rispetto al 2010 (3.049), un lieve incremento (+4,2%).

Nell'anno in esame è stata anche attivata la collaborazione con la Guardia di Finanza, in base al Protocollo d'Intesa del 25 settembre 2006, per l'esecuzione di 11 accertamenti ispettivi, prevalentemente presso intermediari iscritti nel RUI che procacciavano affari assicurativi a favore di una compagnia rumena operante in Italia in regime di libera prestazione di servizi.

Le ispezioni hanno riguardato: in 14 casi, una pluralità di aree di rischio, aspetti di *governance*, collocazione organizzativa ed attività delle funzioni di controllo (*internal audit*, *risk management*, *compliance*); in 9 casi, il rispetto della normativa antiriciclaggio, le procedure di alimentazione della Banca Dati Sinistri, l'adozione delle misure correttive a

seguito della contestazione di un illecito seriale, le tecniche e i modelli di *asset liability management*, gli indicatori utilizzati per la misurazione del VAR e del *Risk capital* nonché il rischio di riservazione del ramo r.c.auto.

Gli accertamenti presso gli uffici sinistri hanno riguardato: in 14 casi, le procedure di liquidazione del ramo r.c. auto; negli altri 2 casi, la gestione del contenzioso r.c.auto.

Le ispezioni presso gli intermediari iscritti nel RUI hanno riguardato, prevalentemente, il rispetto delle disposizioni del Regolamento n. 5/2006 dell'Autorità e, in particolare (26 su 61), l'obbligo di separazione patrimoniale, le modalità d'incasso dei premi, l'informativa precontrattuale e l'adeguatezza dei contratti; mentre le ispezioni presso altri soggetti (5) hanno avuto ad oggetto le concrete modalità di svolgimento dell'attività posta in essere.

Con particolare riferimento alla normativa antiriciclaggio, gli accertamenti complessivi sono stati 10, di cui 5 presso società (2 di essi hanno riguardato anche altre aree), 5 presso intermediari (tutti iscritti alla sezione A del RUI).

Sono state predisposte ed inviate 51 note di rilievi e/o osservazioni e sono stati predisposti 154 atti di contestazione e le conseguenti relazioni motivate.

Sono state, infine, attivate 33 istruttorie per la valutazione di fattispecie che potevano dar luogo all'apertura di un procedimento disciplinare nei confronti di intermediari iscritti al RUI e 5 segnalazioni, di cui 4 alle Procure, in quanto potevano essere ricondotte al reato di esercizio abusivo dell'attività d'intermediazione assicurativa e, nell'ultimo, ad omesse o tardive registrazioni di operazioni da monitorare ai sensi della normativa antiriciclaggio.

2.4 L'attività internazionale, statistica e di studio

2.4.1 L'Attività internazionale

Il 2011 è stato caratterizzato dall'inizio dell'operatività delle Autorità europee per la vigilanza microprudenziale EIOPA, EBA, ESMA – nate dalla trasformazione dei precedenti Comitati (CEIOPS, CEBS, CESR) – e della Autorità per la vigilanza macroprudenziale (ESRB). La nuova architettura della vigilanza europea richiede un maggior coinvolgimento dell'ISVAP nel processo di armonizzazione della normativa comunitaria e negli incontri periodici tra Supervisor tesi a migliorare ed omogeneizzare le prassi di vigilanza. In particolare, con riguardo all'ESRB, l'ISVAP partecipa sia al Consiglio generale che al Comitato Tecnico Consultivo.

Con riguardo all'EIOPA, il Vice Direttore Generale dell'ISVAP è membro con diritto di voto per l'Italia del *Board of Supervisors* ed è stato eletto nel *Management Board*, dove ha l'incarico di seguire lo sviluppo della normativa prudenziale assicurativa. Inoltre, rappresentanti dell'ISVAP partecipano sistematicamente alle riunioni dei Comitati costituiti presso l'EIOPA in materia di vigilanza prudenziale sulle imprese di assicurazione, la tutela dei consumatori, la convergenza delle prassi di vigilanza; in alcuni casi, hanno l'incarico di presiederli (Comitato per la vigilanza sui gruppi) oppure ne hanno la vice-presidenza (Gruppo di esperti su Requisiti Patrimoniali).

L'ISVAP è presente, inoltre, nel Comitato Congiunto delle tre Autorità europee (Joint Committee) che si occupa essenzialmente di problematiche intersettoriali, ed in particolare ha la vice-presidenza del comitato sui conglomerati finanziari.

Rappresentanti dell'ISVAP hanno partecipato alle riunioni indette presso le sedi delle altre Autorità europee con funzioni omologhe ed in particolare si segnala l'attività nell'ambito dei *colleges of supervisors* per la vigilanza sui gruppi e sui conglomerati finanziari.

Come negli anni precedenti, rappresentanti dell'ISVAP hanno partecipato alle riunioni presso le istituzioni comunitarie (Consiglio, Commissione UE, EIOPC, EFCC) e mondiali (la IAIS). In particolare, in ambito europeo, l'Autorità ha partecipato al negoziato della proposta di direttiva Omnibus II, che si propone di adeguare la direttiva *Solvency II* al nuovo framework europeo risultante dal Trattato di Lisbona, ed al negoziato delle misure di secondo livello che dettano disposizioni di dettaglio per all'attuazione della citata direttiva (Solvibilità II). Attraverso la partecipazione al Comitato Europeo delle Assicurazioni (EIOPC) è stato fornito il consueto supporto tecnico ai Rappresentanti del Ministero dello Sviluppo Economico.

E' stato, poi, fornito il supporto tecnico al Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'ambito dei lavori del Comitato per i conglomerati finanziari (EFCC), competente per l'aggiornamento della normativa europea in materia.

A livello mondiale, l'Autorità è intervenuta alle riunioni periodiche trimestrali del Comitato Tecnico della IAIS, del Comitato per la stabilità finanziaria e del Comitato *Governance* contribuendo alla stesura dei documenti approvati dalla IAIS. In ambito OCSE sono stati seguiti i lavori del Comitato Assicurazioni.

2.4.2 L'Attività statistica, di studio, dell'ufficio riassicurazione

L'attività di studio svolta dall'Autorità si è in particolare concretizzata nella predisposizione:

- di alcuni *report* di organismi internazionali quali l'EIOPA;
- di approfondimenti in materia di parità fra uomini e donne (documento informativo annuale per l'esercizio 2010 per le imprese e gli assicurati riguardante lo stato di attuazione della deroga al principio generale di parità di trattamento tra uomini e donne nei servizi assicurativi; relazione per la Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per le Pari Opportunità per l'esercizio 2010 in merito allo stato di attuazione della deroga al principio unisex; stima delle possibili variazioni dei prezzi delle polizze assicurative connesse all'obbligo di applicare solo tariffe unisex);
- di un lavoro su "Il risarcimento diretto r.c. auto nell'esercizio 2010 (Andamento, Profili, Posizionamento delle imprese)";
- delle pubblicazioni istituzionali periodiche (Bollettino mensile e Relazione annuale al Parlamento sull'attività dell'Autorità).

Per quanto attiene l'attività dell'Ufficio Statistica, sono state effettuate le analisi del mercato assicurativo italiano attraverso l'elaborazione dei dati trasmessi dalle imprese, con la produzione di lettere al mercato a contenuto statistico e di tavole statistiche pubblicate nella Relazione Annuale e nel sito internet dell'Autorità.

Sono proseguiti inoltre i rapporti con l'ISTAT, in particolare quelli connessi con la partecipazione dell'ISVAP al Sistema Statistico Nazionale (SISTAN Programma Statistico Nazionale 2011-2013). Inoltre è stata avviata l'attività di collaborazione con l'ISTAT e l'EUROSTAT (Ufficio Statistico Europeo) nel quadro dei lavori connessi al progetto di riforma del Regolamento CE 295/2008, relativo alle statistiche strutturali sulle imprese, che interessa anche il settore assicurativo.

E' stata effettuata, infine, la consueta trasmissione di dati statistici, relativi al settore assicurativo nazionale, all'EUROSTAT (Ufficio Statistico Europeo, all'OCSE e all'EIOPA).

L'Ufficio Riassicurazione ha proseguito le attività derivanti dalla Circolare ISVAP n. 574D (riassicurazione passiva) e ha fornito supporto ai servizi di vigilanza in ordine ai programmi riassicurativi di diverse imprese vigilate.

E' continuata anche la collaborazione in ambito EIOPA per la creazione dei *templates* di vigilanza sulla riassicurazione e per la creazione del registro europeo dei riassicuratori (l'Autorità ha messo a disposizione di EIOPA la propria anagrafica).

2.5 La tutela dei consumatori

I reclami e le richieste di informazioni

Nel 2011 sono pervenuti complessivamente 33.125 reclami (-6% rispetto all'anno precedente) e 2.657 quesiti e richieste di informazioni (+37%). Rispetto al numero complessivo, 30.608 reclami riguardano l'insieme dei rami danni e 2.517 i rami vita. Il calo complessivamente registrato rispetto al 2010 è in prevalenza ascrivibile ai rami vita (-23%), mentre la flessione verificatasi per i rami danni è assai più contenuta (-4%), nell'ambito dei quali si segnala la significativa diminuzione di quelli relativi alla r.c.auto (-13%).

La crescita registrata nei quesiti e nelle richieste di informazioni è interamente attribuibile ai rami danni (2.028 a fronte di 1.046 nel 2010), con prevalenza del ramo r.c.auto, mentre sono diminuiti i quesiti inerenti il ramo vita (629, a fronte di 893 nel 2010).

RECLAMI

RAMI	NUMERO		INCIDENZA %
DANNI	30.608	23.224 r.c auto	92,4%
		7.384 altri rami	
VITA	2.517		7,6%
TOTALE	33.125		100%

I reclami e le richieste di informazioni dei rami danni – numeri e tipologie

L'incidenza dei reclami danni sul totale è pari al 92,4%, e risulta in crescita rispetto all'analogo dato del 2010 (90%). Dei 30.608 reclami trattati per l'insieme dei rami danni, 23.224 (26.630 nel 2010) riguardano la r.c.auto e 7.384 (5.304 nel 2010) gli altri rami danni. Rispetto al 2010, l'incidenza percentuale del numero dei reclami r.c. auto è scesa dall'83% al 76% del totale; i reclami, invece, relativi agli altri rami danni, che costituiscono il 24% del totale reclami (17% nel 2010) riguardano, in misura prevalente, i rami r.c.diversi (1.450), infortuni e malattia (1.347), credito e cauzioni (634) e furto auto (594). I quesiti e le richieste di informazioni relativi ai rami danni, quasi raddoppiati rispetto al 2010, sono in prevalenza inerenti il ramo r.c.auto.

I reclami e le richieste di informazioni dei rami vita – numeri e tipologie

Nel 2011 il comparto vita conferma il trend decrescente dei reclami già registrato nel 2010. Si tratta di un dato di assestamento che segue i rilevanti aumenti registrati nel biennio 2008/2009 in concomitanza con la crisi dei mercati finanziari esplosa nel 2008. Le tipologie di prodotto oggetto di reclamo sono in assoluta prevalenza quelle tradizionali, con una ridottissima incidenza di reclami su polizze a prevalente contenuto finanziario (*unit e index linked*). In calo anche, come già rilevato, il numero dei quesiti e richieste di informazione riguardanti i rami vita, che passano da 893 a 629.

I contatti telefonici e il ricevimento del pubblico.

I contatti telefonici nel 2011 sono stati 12.944, sostanzialmente in linea rispetto all'anno precedente. Gli utenti ricevuti direttamente negli uffici dell'Autorità sono stati 416.

Il Centro di Informazioni

Nel corso dell'anno il Centro ha trattato richieste di informazioni relative a 13.416 posizioni (14.950 nel 2010). Il dato numerico, in calo del 10%, comprende sia le richieste di informazioni riguardanti sinistri esteri, sia le richieste di informazioni sulla esistenza di copertura assicurativa r.c.auto in relazione a sinistri accaduti in Italia, causati da veicoli con targa di immatricolazione italiana, che hanno provocato danni a cittadini italiani. Il Centro ha proseguito nell'attività di tipo informativo finalizzata ad orientare i danneggiati in relazione a particolari tipologie di sinistro che vedono coinvolti stranieri o veicoli esteri per le quali non è sempre facile ed immediata la individuazione del soggetto competente a gestire il sinistro.

Il Contact Center

Al fine di soddisfare in maniera più efficiente e organizzata le richieste dei cittadini, sono state progettate le attività per la realizzazione di un *Contact Center*. Alla fase progettuale ha fatto seguito la sua implementazione.

Il *Contact Center* è entrato in funzione nel mese di gennaio 2012 e fornisce ai consumatori informazioni e assistenza in materia assicurativa. Il servizio, attivo tutti i giorni dalle 9,00 alle 13,30 viene fornito da risorse qualificate laureate in giurisprudenza, mira a soddisfare in maniera più efficiente e organizzata le richieste dei cittadini, fornendo risposte strutturate e

tempestive. E' prevista una durata sperimentale di 18 mesi con verifica, dopo i primi 12 mesi, sulla qualità dell'offerta e sul grado di soddisfazione degli utenti al fine di disporre di elementi di valutazione in ordine alla eventuale prosecuzione o a una diversa organizzazione del servizio.

La Banca Dati Sinistri r.c.a.

Con riferimento alla banca dati sinistri r.c.auto, il 2011 segna l'anno di avvio dell'operatività del nuovo sistema normativo, adottato con Regolamento 31/2009.

Nel corso del 2011 le attività svolte hanno teso a superare le criticità segnalate dal mercato nella prima alimentazione della banca dati. A tal fine si sono svolti alcuni incontri con il mercato e, con l'ausilio dei principali gruppi, sono state effettuate simulazioni per individuare, in concreto, le difficoltà che venivano segnalate.

Al termine delle simulazioni sono state individuate soluzioni, sia sotto il profilo tecnico sia sotto il profilo giuridico, per migliorare la qualità dell'alimentazione e della trasmissione dei dati. Si è, inoltre, proceduto a rivedere il sistema dei controlli dei dati trasmessi per renderlo compatibile con le modifiche apportate.

Sotto il profilo dell'alimentazione, sono state rese operative le nuove modalità di consultazione, i cd. parametri di significatività, che consentono di ottenere informazioni rilevanti per la prevenzione e il contrasto delle frodi con riguardo ad un numero cospicuo di sinistri attraverso una unica consultazione.

È rimasta, al momento, insoluta la tematica dei criteri di applicazione e della entità delle sanzioni per errori nell'alimentazione, avendo il TAR accolto la tesi avversa, ovvero che le stesse devono intendersi riferite a ciascun flusso e non a ciascun sinistro.

2.6 Le sanzioni

Nel 2011 le ordinanze emesse dall'Autorità sono state pari a 5.378 ed hanno registrato un incremento del 7,8% rispetto al numero dei provvedimenti emessi nel 2010 (4.989). Di esse, 4.867 (90,5%) riguardano ingiunzioni delle sanzioni (4.514 nel 2010) e 511 (9,5%) di archiviazione del procedimento (475 nel 2010).

ORDINANZE EMESSE

TIPOLOGIA	NUMERO		INCIDENZA %
INGIUNZIONI	4.867	4.067 violazioni r.c. auto	90,5%
		800 violazioni vigilanza	
ARCHIVIAZIONI PROCEDIMENTO	511		9,5%
TOTALE	5.378		100%

Le ordinanze ingiuntive si riferiscono a 473 soggetti: 355 intermediari (75%), 113 compagnie (23,9%) e 5 altri soggetti (1,1%).

Delle 4.867 ingiunzioni, 4.504 si riferiscono ad imprese (92,5%), 355 riguardano intermediari (7,3%) e 8 sono relative ad altri soggetti (0,2%).

I provvedimenti ingiuntivi emessi per illeciti nel comparto r.c. auto sono per la gran parte inerenti alla liquidazione dei sinistri: essi sono pari a 3.397 (3.478 nel 2010), rappresentano il 69,8% del numero totale delle ingiunzioni emesse e si riferiscono a 44 imprese. Rispetto al numero totale delle ordinanze di ingiunzione relative a violazioni della normativa r.c. auto, quelle concernenti la liquidazione dei sinistri r.c. auto sono pari all'83,5%.

SANZIONI IRROGATE

(importi in euro)

	TIPOLOGIA		INCIDENZA %
SANZIONI IRROGATE	35.200.931,00	Violazioni r.c. auto	71%
	14.389.292,00	Altre violazioni	29%
TOTALE	49.590.223,00		100%

Quanto agli importi delle sanzioni irrogate, le ordinanze ingiuntive nel 2011 ammontano complessivamente a 49.590.223 euro con un incremento del 14,3% rispetto al 2010 (euro 43.372.156). Nell'ambito delle violazioni r.c. auto, le sanzioni relative alla liquidazione dei sinistri sono pari a 24.338.041 euro (30.962.622 euro nel 2010) e rappresentano il 69,1% dell'importo totale r.c. auto (il 49,1% dell'ammontare complessivo delle sanzioni irrogate al mercato).

Tra le violazioni diverse dal ramo r.c. auto si collocano in particolare le ordinanze ingiuntive notificate per riscontri tardivi alle richieste dell'Autorità in materia di reclami, di importo pari ad 2.284.524 euro, o per mancato riscontro al reclamante per 476.548 euro, quelle notificate agli intermediari, di ammontare pari ad 10.517.776 euro ed i provvedimenti di ingiunzione nei confronti di imprese per violazioni della normativa di vigilanza, pari ad 1.110.444 euro.

Gli importi incassati nell'anno 2011 sono pari a 39.640.708 euro e registrano un incremento dell'1,3% (523.799 di euro) rispetto al 2010 (39.116.909 euro). Gli importi si riferiscono a:

- pagamenti per ordinanze emesse e pagate nel 2011 per 33.664.239 euro (84,9%);
- pagamenti per ordinanze emesse nel 2010 e pagate nel 2011 per 5.358.882 euro (13,5%);
- pagamenti per ordinanze emesse nel 2009 e pagate nel 2011 per 504.229 euro (1,3%);
- pagamenti per ordinanze emesse nel 2007 e pagate nel 2011 per 113.358 euro (0,3%).

Al 24 febbraio 2012 risultano effettuati ulteriori pagamenti relativi a ordinanze emesse nel 2011 per un importo di 2.074.416 euro. Pertanto, le ordinanze ingiuntive emesse nell'anno (49.590.223 euro) risultano pagate per un importo totale di 35.732.924 euro (72%).

Attività del Collegio di garanzia

Le segnalazioni di possibili illeciti disciplinari commessi da intermediari e periti assicurativi rispetto al 2010 hanno registrato un cospicuo aumento, passando da 340 a 561. Il Collegio di garanzia sui procedimenti disciplinari, diviso in due Sezioni con il compito di valutare le risultanze istruttorie, esaminare le memorie difensive degli interessati e disporre la loro audizione, nell'anno 2011 ha tenuto complessivamente 59 adunanze, 29 per la prima Sezione e 30 per la seconda Sezione.

Sulla base delle proposte del Collegio, nel 2011 sono stati adottati n. 289 provvedimenti disciplinari (a fronte dei 197 del 2010), così suddivisi:

SANZIONE	SEZIONE A	SEZIONE B	SEZIONE E	NON ISCRITTI	PERITI	TOTALE	INCIDENZA %
ARCHIVIAZIONE	26	8	28	0	0	61	21,45
CENSURA	51	16	29	1	0	97	33,56
RICHIAMO	38	6	20	0	0	64	22,15
RADIAZIONE	30	14	22	0	0	66	22,84
Totale complessivo	146	44	99	1	0	289	100,00

2.7 La gestione del contenzioso

Nel corso del 2011 la gestione del contenzioso dell'ISVAP è stata ripartita tra la Sezione Consulenza Legale, che ha mantenuto la competenza per il contenzioso dell'Autorità gestito tramite l'Avvocatura generale dello Stato, e l'Ufficio Contenzioso istituito con ordine di servizio n. 253 del 18 marzo 2011, che ha provveduto alla gestione diretta del contenzioso dell'Autorità in materia di sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti di imprese ed intermediari e di sanzioni disciplinari nei confronti di intermediari, ai sensi degli articoli 326 e 331 del Codice delle Assicurazioni. Il numero complessivo di 97 ricorsi conferma esattamente il dato del 2010.

Il contenzioso dell'ISVAP gestito tramite la Sezione Consulenza Legale

Nel 2011 i legali dell'ISVAP hanno dato supporto all'Avvocatura dello Stato per la difesa in giudizio nei 41 ricorsi presentati (42 nel 2010) avverso provvedimenti dell'Autorità in materia di diniego dell'iscrizione e di cancellazione dal Registro Unico degli Intermediari e dal Ruolo dei periti nonché di provvedimenti di vigilanza nei confronti delle imprese.

Nelle due tabelle che seguono sono rappresentati rispettivamente i dati relativi ai ricorsi incardinati avverso atti adottati o proposti dall'Autorità nell'anno 2011, con i relativi esiti (tabella I) nonché gli esiti delle sentenze e delle ordinanze cautelari pubblicate nel 2011, riferite anche a ricorsi incardinati negli anni precedenti (tabella II).

Ricorsi incardinati nel 2011 contro atti adottati o proposti dall'Autorità ¹					
Accolti ²	Respinti	Pendenti	Accolta sospensiva	Respinta Sospensiva	Totale Ricorsi ³
30	-	9	-	2	41

¹ La voce comprende i ricorsi al TAR e al Consiglio di Stato, i ricorsi straordinari al Capo dello Stato nonché un ricorso ex art. 700 c.p.c. al Tribunale civile di Roma.

² La voce si riferisce al n. 30 ricorsi decisi in modo conforme in materia di violazione degli obblighi di comunicazione dei dati relativi alla Banca dati sinistri.

³ La voce include sia i ricorsi con istanza cautelare (37) sia quelli senza la predetta istanza (8).

La tabella che segue illustra le sentenze e le ordinanze cautelari pubblicate nel 2011, relative anche a ricorsi proposti in anni precedenti:

Sentenze ed ordinanze 2011 relative a ricorsi contro atti adottati o proposti dall'Autorità ¹					
Sentenze di accoglimento	Sentenze di rigetto	Totale sentenze	Ordinanze concessive della misura cautelare	Ordinanze di rigetto dell'istanza cautelare	Totale Ordinanze
4	11 ²	15	-	2	2

¹ La voce comprende i ricorsi al TAR e al Consiglio di Stato, i ricorsi straordinari al Capo dello Stato nonché un ricorso ex art. 700 c.p.c. al Tribunale civile di Roma. Le sentenze e le ordinanze sono riportate per anno di pubblicazione.

² La voce include n. 2 sentenze della Corte d'appello di Roma e n. 1 sentenza della Cassazione civile.

Il contenzioso dell'ISVAP gestito dall'Ufficio Contenzioso con costituzione diretta in giudizio.

Nel 2011, nelle materie per le quali il Codice delle Assicurazioni prevede la difesa diretta in giudizio degli avvocati dell'Autorità, sono stati proposti - dato complessivo comprendente sia le impugnative a mezzo di ricorso al TAR o al Consiglio di Stato - n. 56 ricorsi (52 nel 2010). Nel corso del 2011 sono stati definiti con pronunzia giurisdizionale n. 31 ricorsi, 28 dei quali con esito favorevole per l'Autorità.

Con riferimento alle cause patrociniate dall'Avvocatura dello Stato l'ISVAP ha versato nel 2011, a titolo di liquidazione delle spese e degli onorari, 33.917,39 euro. Tale spesa trae origine dal cambio di orientamento dell'Avvocatura - rispetto alla prassi precedente - volto ad addebitare le spese all'Autorità anche in caso di compensazione delle stesse.

Senza il ricorso ad atti esecutivi sono stati incassati dall'ISVAP a titolo di spese di giudizio 12.500,00 euro.

2.8 La gestione del Registro degli intermediari e del Ruolo dei periti assicurativi

Al 31 dicembre 2011 risultavano iscritti nel registro 252.385 intermediari ai quali si aggiungono 7.454 intermediari esteri iscritti nell'elenco annesso (al 31 dicembre 2010 risultavano rispettivamente 246.180 iscritti al registro e 7.259 iscritti nell'elenco annesso).

Nel corso dell'anno sono stati emanati 78.681 provvedimenti, così suddivisi:

PROVVEDIMENTI RUI NEL 2011							
	Sez. A	Sez. B	Sez. C	Sez. D	Sez. E	Elenco annesso	Totale
Iscrizioni	1.020	466	11.001	22	28.801	393	41.703
Cancellazioni	2.028	228	11.343	35	22.327	205	36.166
Reiscrizioni	38	7	450				495
Passaggi di sezione							220
Estensioni dell'attività all'estero							97
Totale							78.681

Relativamente ai periti, al 31 dicembre 2011 risultavano iscritti al Ruolo 6.651 soggetti (6.520 nel 2010). Nel corso dell'anno sono stati emanati 309 provvedimenti, così suddivisi:

PROVVEDIMENTI RUOLO PERITI NEL 2011	
Iscrizioni	213
Cancellazioni	86
Reiscrizioni	10
Totale	309

Nel 2011 l'attività di gestione dei procedimenti amministrativi concernenti il Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi e il Ruolo dei periti ha consentito di ottenere un'ulteriore iduzione dei tempi di istruttoria.

In particolare, nel 59,69% dei casi le istruttorie sono state concluse in meno di 30 giorni e il 76,70% delle istruttorie si è complessivamente concluso in meno di 60 giorni, rispetto ai 90 giorni massimi previsti dal Regolamento ISVAP n. 2/2006.

2.9 La divulgazione della cultura assicurativa

Nel 2011 è proseguito il progetto di Educazione Assicurativa ed è stato avviato quello per il rifacimento del sito web dell'Autorità.

Per quest'ultimo, la gara per la selezione del fornitore si è conclusa nel mese di gennaio 2012 e il nuovo sito, *online* entro l'estate, sarà caratterizzato da una maggiore accessibilità e facilità di navigazione, avrà anche una versione in lingua inglese e manterrà la sua impronta istituzionale.

2.10 I sistemi informativi

Evoluzioni Infrastrutturali

Nel corso del 2011 sono stati effettuati alcuni aggiornamenti per sostituire le apparecchiature obsolete e sono stati avviati diversi progetti sulla infrastruttura tecnologica:

- la sostituzione di tutti gli switch di piano che sono stati completamente rinnovati; in tale ambito l'Autorità ha aderito alla convenzione SPC che ha consentito, a condizioni vantaggiose, di migliorare le infrastrutture di connettività delle pubbliche amministrazioni;
- l'aggiornamento della centrale telefonica e la sostituzione di tutti gli apparecchi telefonici dell'Autorità;
- la sostituzione del mainframe, sul quale girano i dati e le informazioni relative ai soggetti vigilati dall'Autorità nonché tutte le applicazioni informatiche sviluppate per esercitare l'attività istituzionale di vigilanza sul mercato;
- il consolidamento dei servers per la banca dati sinistri, al fine di rendere l'ambiente elaborativo più performante e idoneo a recepire modifiche normative che potrebbero richiedere successivi sviluppi di funzionalità, in linea con le esigenze del mercato, degli utenti utilizzatori e di potenziali nuovi utenti;
- l'aggiornamento della connessione Internet;
- la migrazione del sito web presso un altro gestore.

Tra le altre attività infrastrutturali del 2011 si segnala l'acquisto, l'installazione e la configurazione di uno strumento di management per le infrastrutture, che consente di monitorare costantemente tutti i servers installati. Inoltre è stato acquistato un prodotto software, per la gestione dei log di sistema. Questo progetto è stato necessario per l'adeguamento alla regolamentazione sulla privacy.

Sviluppi Software

Per quel che concerne gli sviluppi software, sono state aggiornate le applicazioni web, fruibili dal Sito istituzionale, per la gestione delle domande di iscrizione al concorso per le prove di idoneità per intermediari e periti. E' stata rilasciata in produzione una applicazione a supporto delle verifiche sulle gestioni separate da parte dell'Autorità.

E' stata rielaborata l'interfaccia web della banca dati sinistri che ha risolto diversi dei problemi esistenti nella versione precedente che ne limitavano l'effettiva performance e la corretta visualizzazione dei dati.

Associazione Italiana per lo sviluppo e la diffusione di tassonomie

In considerazione dell'adesione dell'Autorità, a titolo di socio fondatore, alla "Associazione italiana per lo sviluppo e la diffusione di tassonomie e di standard tecnologici in campo economico finanziario" (XBRL), nel corso del 2011 l'Autorità, con un suo rappresentante, ha preso parte alle riunioni del Comitato Direttivo dell'Associazione italiana.

3. L'ATTIVITA' PROGETTUALE

3.1 Progetto Vulnerability assessment

E' stato realizzato un progetto per valutare il grado di sicurezza del sistema informatico interno ed esterno, delle infrastrutture e degli applicativi.

La fase implementativa per la definitiva soluzione dei problemi di sicurezza informatica è ancora in corso.

3.2 Progetto monitoring preventivatore

"TuOpreventivatOre" il comparatore r.c.auto *on line* attivo dall'11 giugno 2009 che l'Autorità ha realizzato in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e che consente al

consumatore, in modo del tutto gratuito ed anonimo, di comparare le tariffe r.c.auto applicate dalle diverse imprese presenti sul mercato relativamente al proprio profilo individuale, si conferma un servizio molto apprezzato dai consumatori.

Sotto il profilo quantitativo, dall'avvio del sistema ad oggi sono stati rilasciati 425.000 preventivi, con una media mensile di circa 14.000 preventivi, mentre sono circa 195.000 gli utenti che si sono registrati al servizio. Nel solo anno 2011 sono stati prodotti 126.000 preventivi e gli utenti registrati sono 61.500.

Nel corso dell'anno sono state anche svolte le attività finalizzate a realizzare gli interventi previsti dalla seconda Convenzione del 10 novembre 2010, stipulata tra l'ISVAP ed il Ministero dello Sviluppo Economico. E' inoltre proseguita l'attività di monitoraggio dei livelli di qualità del servizio, da parte dell'Autorità e del Ministero dello Sviluppo Economico, anche attraverso una apposita struttura di *helpdesk* che accoglie le segnalazioni degli utenti, le gestisce e risolve gli eventuali problemi segnalati.

A seguito di malfunzionamenti sono stati implementati diversi aggiornamenti infrastrutturali per eliminare le cause che li avevano prodotti. Il sistema, oggetto di monitoraggio, tuttora in corso, potrebbe richiedere ulteriori interventi.

3.3 Progetto IT Tools

Al fine di disporre di uno strumento semplice e sicuro per lo scambio dati con le altre Autorità nazionali che partecipano alle attività del *College of Supervisors*, l'Autorità ha realizzato un "collaboration tool". Si tratta, in sostanza, di un "deposito" documentale il cui accesso è regolato da un'assegnazione di credenziali da distribuire alle persone autorizzate ad accedere a tale area di lavoro per leggere documenti e dati ovvero depositarli. Il tool dovrà essere in grado di gestire le connessioni remote garantendo un elevato livello di sicurezza e riservatezza dei dati.

4. L'ATTIVITA' INTERNA

Il paragrafo che segue fornisce in sintesi la situazione del personale dell'ISVAP alla data del 31 dicembre 2011, l'attività di formazione svolta in corso d'anno e i rinnovi contrattuali.

4.1 Le risorse umane

Il personale in servizio al 31 dicembre 2011 era di 370 unità (359 al 31 dicembre 2010 e 363 al 31 dicembre 2009), di cui 10 con contratto a tempo determinato.

Carriere	Numero dipendenti
Dirigenziale	25
Direttiva	261
Operativa	69
Esecutiva	15
Totale	370

Nel corso del 2011 hanno cessato l'attività 12 risorse di cui: 2 dirigenti (di cui uno distaccato da altra Autorità); 6 dipendenti della carriera direttiva (3 con contratto a termine), 1 dipendente della carriera ex 1a categoria di concetto, 3 dipendenti della carriera operativa (2 con contratto a termine).

Carriera dirigenziale

Ad un dirigente, collocato fuori ruolo dall'Avvocatura dello Stato, dal 21 marzo 2011 sono state attribuite le funzioni di Capo della Direzione Coordinamento giuridico.

Fino al 31 dicembre 2011, risultano ancora affidate, *ad interim*, al Vice Direttore generale, il Servizio di Vigilanza intermediari e periti e la Sezione Intermediari e periti e al Capo Servizio di Vigilanza I, il Servizio Studi. Inoltre, la Sezione Patrimoniale 2, nell'ambito del Servizio di Vigilanza I e la Sezione Ispettorato II sono affidate, *ad interim*, ai rispettivi Capi Servizio.

Nel corso dell'anno è stato bandito un concorso pubblico per l'assunzione di due dirigenti di area economica; peraltro, tenuto conto delle esigenze determinate da una parziale ristrutturazione attuata nell'ambito dei servizi di vigilanza per far fronte ai sempre maggiori impegni derivanti dalla fase di pre-application dei sistemi interni delle compagnie nel nuovo regime *Solvency II*, e tenuto conto della presenza di candidati risultati idonei, in data 2 gennaio sono stati assunti tre dirigenti, e un' ulteriore risorsa a marzo.

Carriera direttiva

Nel mese di febbraio 2011 sono stati assunti i funzionari di 1a vincitori del concorso pubblico, bandito nel 2010: dal 1° febbraio, 6 con formazione economica; dal 14 febbraio, 6 con formazione statistico-attuariale. I vincitori non hanno coperto tutti i posti previsti dal bando (rispettivamente 9 e 6).

Carriera operativa

Il 15 settembre 2011 sono stati assunti i 10 vincitori del concorso pubblico per la qualifica iniziale della carriera operativa (livello D), bandito nel 2010.

Assunzioni obbligatorie

L'Autorità, in linea con gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di collocamento obbligatorio - legge n. 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", ha richiesto all'Ufficio del Collocamento della Provincia di Roma l'invio di 3 unità per la copertura dei posti risultati vacanti ai sensi della citata normativa.

Nel mese di marzo 2012 sono state assunte, nell'ambito della carriera esecutiva, 2 delle 3 unità. Per la terza unità (orfani, profughi, equiparati ex art. 18 Legge n. 68/99) si è tuttora in attesa della comunicazione dell'Ufficio del Collocamento.

Formazione del personale

Per l'anno 2011 l'attività formativa si è incentrata, in linea con la "*mission*" istituzionale, prevalentemente sulle tematiche di *Solvency II*, proseguendo quanto già iniziato negli anni precedenti nell'ambito del progetto formativo per i funzionari dell'Autorità. Tenuto conto della specificità e tecnicità degli argomenti trattati, sono stati effettuati da docenti esterni e da società di consulenza specializzate, nazionali e internazionali.

Per la loro peculiarità e per essere stati ritagliati sulle specifiche esigenze formative degli uffici, i seminari si sono svolti in "*house*" ed hanno avuto ad oggetto le seguenti tematiche: "*Solvency II/Model review*"; "*Solvency II e Non-Life Underwriting Risk*"; "*Replicating Portfolio*"; "*Solvency II*"; "*La riforma delle Autorità di vigilanza Europee*"; "*Regolamento Isvap n. 39/2011*"; "*Pronunce giurisprudenziali relative al contenzioso ISVAP*".

Inoltre, presso l'Autorità, si sono svolte quattro importanti iniziative formative tenute da magistrati, docenti universitari e legali esterni: "*La riforma del processo amministrativo*"; "*Formazione e struttura dei piani di riparto parziali e finali delle liquidazioni coatte di imprese assicurative*"; "*Corso sul codice deontologico e procedimento disciplinare forense*"; "*La notifica degli atti amministrativi*".

In coerenza con gli indirizzi comunitari l'ISVAP ha proseguito anche per il 2011 nello scambio di risorse tra *supervisors*, in particolare nel primo semestre dell'anno è stata curata l'organizzazione per la visita di studio di due funzionari dell'Autorità presso l'Autorità Tedesca.

Inoltre, come ormai da prassi consolidata, funzionari dei Servizi Ispettorato, Vigilanza Intermediari, Studi, Consulenza Legale e Vigilanze hanno preso parte a seminari internazionali proposti dall'EIOPA, dall'EBA, dall'ESMA.

Si sono conclusi nel mese di febbraio 2011 i corsi di lingua inglese rientranti nel programma triennale di formazione linguistica, avviati nell'ultimo trimestre del 2007, ed è iniziato il secondo ciclo triennale che coinvolge a diversi livelli, con lezioni individuali e di gruppo, complessivamente 100 unità tra dipendenti e dirigenti. I costi sostenuti nel 2011 sono stati pari a € 36.000,00 (19% della spesa complessiva).

Con riguardo alle materie della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori si è proceduto all'aggiornamento annuale degli addetti all'uso del defibrillatore (Retraining Esecutori BLS-D) nonché alla formazione triennale degli addetti al primo soccorso aziendale.

Gli avvocati dell'ISVAP, iscritti nell'elenco speciale dell'Ordine, ai fini del previsto (dal 1° gennaio 2008) aggiornamento triennale obbligatorio, hanno partecipato, oltre al seminario sul tema *"Codice deontologico e procedimento disciplinare forense"* anche a seminari specialistici esterni e a *corsi on-line*, per i quali sono stati riconosciuti crediti formativi.

Ai fini dell'aggiornamento obbligatorio dal 2010 per gli iscritti all'Ordine Nazionale degli Attuari, tutti gli attuari dei Servizi di Vigilanza cartolare e ispettiva e del Servizio Studi, iscritti al predetto Ordine, hanno partecipato ai corsi specialistici in sede in materia di *Solvency II*. Nel corso del 2011 le ore formative sono state 12.394 (12.827 nel 2010) ed hanno coinvolto 250 dipendenti (301 nel 2010).

Rinnovi contrattuali

Si ricorda che, ai sensi della normativa vigente, il trattamento giuridico ed economico dei dipendenti dell'ISVAP è stabilito dal Consiglio, con riferimento ai criteri fissati dai CCNL vigenti nel settore assicurativo, tenuto conto delle specifiche esigenze funzionali ed organizzative dell'Autorità.

Contratto dirigenti

Il contratto dei dirigenti, siglato a livello nazionale per il settore assicurativo fino al 31 dicembre 2010, l'11 luglio 2011 è stato rinnovato per i dirigenti dell'Autorità per il biennio 2008/2009, al pari di quanto avvenuto per i dipendenti non dirigenti in applicazione del D.L. n. 78/2010, convertito in legge n. 122/2010. L'incremento sulle voci retributive è stato pari all'1,8% per il 2008 e ad un ulteriore 1,37% per il 2009 (totale +3,2%), nel rispetto del tetto massimo per i rinnovi contrattuali, previsto all'art. 9, comma 4, della predetta legge.

Contratto dipendenti non dirigenti

Il 31 dicembre 2009 è scaduto il CCNL del settore assicurativo e le OO.SS. nazionali hanno presentato all'ANIA la nuova piattaforma per il rinnovo del contratto 2010/2012. Nel corrente mese di marzo 2012 il CCNL è stato rinnovato fino a giugno 2013.

L'Autorità, in applicazione della predetta Legge n. 122/2010, ha bloccato i rinnovi contrattuali per il triennio 2010/2012 per tutto il personale, sia dirigente che non dirigente.

5. I FATTI DI RILIEVO INTERVENUTI DOPO LA CHIUSURA DELL'ESERCIZIO

Si riepilogano di seguito i fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio.

Ristrutturazione A far data dal 2 gennaio u.s. sono in vigore le nuove Norme di organizzazione e funzionamento dell'ISVAP, per effetto delle modifiche approvate dal Consiglio nella seduta del 20 dicembre 2011. La revisione organizzativa adottata ha previsto il superamento della distinzione tra funzioni di vigilanza ispettiva e vigilanza cartolare sulle imprese e sui gruppi e l'attribuzione dei relativi compiti a 8 Uffici (4 per ciascun Servizio di vigilanza) dotati delle medesime competenze attuariali, finanziarie, economico patrimoniali e di *corporate governance*. Il Servizio Ispettorato, ri-denominato Servizio Ispettorato e

Antifrode, concentra ora la sua attività su intermediari e periti e sulle strutture liquidative nonché sulle verifiche in materia di antiriciclaggio e antifrode, in ragione dell'incrementarsi dei fenomeni fraudolenti.

L'assetto organizzativo che ne è derivato, oltre ad essere coerente con le soluzioni organizzative adottate in altri Paesi dell'Unione europea, tra cui la Francia e la Germania, mira a rispondere alle stringenti esigenze di miglioramento dell'efficacia dell'azione di vigilanza imposte dal nuovo quadro normativo europeo di vigilanza sul sistema finanziario e dalla imminente entrata in vigore del nuovo regime europeo di solvibilità (*Solvency II*). Le nuove modalità di vigilanza previste da *Solvency II* prevedono infatti che il supervisore, ancor più di prima, acquisisca una profonda conoscenza delle imprese e dei gruppi, anche attraverso frequenti incontri con gli esponenti aziendali e visite presso le strutture, soprattutto nei casi di adozione da parte delle imprese e dei gruppi di "modelli interni" di valutazione dei rischi - in un contesto caratterizzato dalla insufficienza di risorse umane in dotazione all'Autorità che ha più volte, infruttuosamente, chiesto nelle sedi ufficiali un incremento della pianta organica.

D.L. Milleproroghe. Il Decreto ha rivisitato in modo organico le misure anticrisi relative al settore assicurativo, rendendole stabili dall'esercizio 2012 e sino all'entrata in vigore della Direttiva *Solvency II*; ha circoscritto ai soli titoli governativi emessi da Stati UE l'adozione delle opzioni previste dalla normativa in ordine al trattamento contabile ed a fini di vigilanza e ha previsto, al contempo, misure volte a salvaguardare la sana e prudente gestione delle compagnie e la stabilità del mercato assicurativo nazionale, esplicitando le circostanze in cui ISVAP può comunque attivare i poteri previsti dal Codice delle Assicurazioni al fine di prevenire il manifestarsi di un possibile pregiudizio per gli assicurati. All'ISVAP spetta l'adozione di un regolamento attuativo, i cui lavori sono in corso.

D.L. Liberalizzazioni. Il Decreto, di recente conversione in legge, contempla importanti innovazioni per il mercato assicurativo con particolare riferimento al settore delle polizze legate ai mutui e, diffusamente, a quello delle polizze r.c. auto. Per quest'ultimo settore, si rileva con soddisfazione che sono stati recepite nel provvedimento molte delle proposte formulate da ISVAP nella Segnalazione al Governo e al Parlamento del dicembre 2010 e gli esiti dei lavori dalle competenti Commissioni di Camera e Senato; ci si riferisce in particolare alle norme in materia di: più efficace funzionamento del sistema di risarcimento diretto, attraverso incentivi al recupero di efficienza da parte delle compagnie; prevenzione e contrasto dei fenomeni fraudolenti nell'assicurazione r.c. auto; ampliamento dell'offerta di prodotti personalizzati in base alle esigenze dei consumatori. Il testo prevede dieci provvedimenti attuativi, alcuni di competenza ISVAP - per il quali i lavori sono già in corso (tra questi, definizione dei contenuti minimi della polizza connessa al finanziamento, definizione dei nuovi criteri e limiti di compensazione nel risarcimento diretto, definizione del modello di relazione antifrode, definizione delle modalità operative per l'applicazione delle disposizioni in materia di confronto dei preventivi) ed altri sui quali l'ISVAP è comunque chiamata a fornire un supporto o a confrontarsi con Ministeri e/o altre Autorità (in particolare, in materia di "scatola nera e di banche dati antifrodi).

Sotto il profilo regolamentare, in data 18 gennaio 2012 l'Autorità ha emanato il **Provvedimento n. 2957** recante modifiche all'art. 7, comma 3, del Regolamento n. 32/2009 concernente la disciplina delle polizze con prestazioni direttamente collegate a un indice azionario o altro valore di riferimento.

Roma, 28 MAR. 2012

Il Presidente
(Giandomenico Giannini)

PAGINA BIANCA