

possibile comportamento scorretto di un'impresa o di un intermediario assicurativo, trasferisce l'informazione ai competenti uffici dell'IVASS per attivare le necessarie misure di vigilanza.

Il *Contact Center* gestisce anche le richieste da parte di polizia stradale, municipale o carabinieri che richiedono la regolarità di polizze r.c. auto oggetto di verifica nel corso di controlli stradali: nel 2012 è stata fornita risposta a più di 100 richieste di verifica della regolarità di polizze.

L'istituzione del *Contact Center* consente di avere "il polso" di ciò che accade sul mercato assicurativo, dei principali motivi di insoddisfazione della clientela, di particolari fenomeni di interesse per i profili di vigilanza, di possibili allarmi su operatori abusivi. Sulle principali problematiche rappresentate nel corso delle telefonate vengono condotte analisi e approfondimenti, che sono di ausilio agli interventi a tutela dei consumatori, per l'attivazione sia di misure di vigilanza nei confronti delle singole imprese sia di iniziative sull'intero mercato.

Dal 20 febbraio al 31 dicembre 2012 sono pervenute 47.923 telefonate. In media sono state gestite 4.333 telefonate al mese, 220 al giorno, con tempi medi di attesa dei consumatori molto contenuti: 38 secondi. Ogni risorsa addeba al *Contact Center* ha gestito in media 29 telefonate al giorno, con una durata media di 5 minuti a telefonata.

Nel 70% dei casi, i consumatori si sono rivolti al *Contact Center* per avere chiarimenti su diritti e obblighi derivanti dalla normativa e dalle condizioni contrattuali sottoscritte e informazioni circa la regolare autorizzazione di imprese di assicurazione. Il 18% delle telefonate ha riguardato segnalazioni di possibili violazioni di legge o di possibili comportamenti scorretti di un'impresa o di un intermediario assicurativo e ha determinato l'attivazione di interventi di vigilanza.

Il filo diretto tra *Contact Center* e Forze dell'ordine ha inoltre consentito di avere tempestiva notizia di casi di emissione di coperture assicurative da parte di soggetti non abilitati o di siti "fantasma" e di poter attivare le iniziative a tutela degli assicurati.

4. - La gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione

Sulla base del *reporting* trimestrale delle imprese all'IVASS sui reclami gestiti è stato possibile osservare l'andamento complessivo dei reclami del mercato. Nel 2012 le imprese hanno ricevuto circa 118.000 reclami (- 0,57% rispetto al 2011), di cui l'80% relativo ai rami danni e il 20% relativo ai rami vita.

Tab. 4.5 Distribuzione per Comparto

Anno	Danni	Vita	Totale
2012	94.495	23.979	118.474
Variazione 2012/2011	-0,71%	-0,02%	-0,57%

Il ramo r.c. auto continua a rappresentare il segmento di attività che genera il maggior numero di reclami (57,4%), sebbene registri un decremento del 5% rispetto al 2011, per lo più ascrivibile alla riduzione delle lamentele relative alla fase assuntiva.

Nel comparto vita si segnala un incremento dei reclami concernenti la fase liquidativa, riguardanti sia ritardi nella liquidazione delle prestazioni sia rifiuti di indennizzi, in particolare per polizze legate a mutui.

Dei reclami ricevuti:

- il 57% è stato respinto,
- il 29,6% è stato accolto;
- il 7,7% è stato oggetto di transazione con il cliente;
- il 5,7% risultava ancora in istruttoria alla fine del 2012.

Il tempo medio di risposta ai reclamanti è stato di 23 giorni, stabile rispetto al 2011.

Un'analisi più dettagliata dei reclami gestiti dalle imprese è disponibile sul sito dell'IVASS.

L'analisi del *reporting* trimestrale delle imprese all'Istituto ha consentito altresì di valutare - tramite l'esame delle relazioni della funzione di *internal auditing* e delle osservazioni del consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale - la capacità di "autocorrezione" dell'impresa rispetto alle problematiche emerse nell'indagare le cause di reclamo e proporre adeguati interventi correttivi sui processi, per rimuovere "alla radice" i motivi di lamentela e migliorare la qualità del servizio alla clientela.

E' stata sviluppata un'analisi basata su indicatori quantitativi, finalizzata a confrontare l'andamento dei reclami di ogni singola impresa con indicatori medi di mercato, confrontabili per tipo di attività esercitata, dimensioni dell'impresa e modalità di vendita, in modo da ottenere primi indicatori di "anomalia".

All'analisi quantitativa viene affiancata una valutazione di tipo qualitativo, diretta a valutare la profondità di analisi della funzione di *internal auditing* e il grado di "proattività" del consiglio di amministrazione e del Collegio Sindacale.

Sulla base delle risultanze di tali analisi, integrate dall'esame dei reclami ricevuti direttamente dall'Istituto e dalle segnalazioni telefoniche arrivate al *Contact Center* Consumatori, sono stati svolti all'inizio del 2013 i primi incontri con le imprese per le quali sono emersi profili di attenzione.

5. - I rapporti con le Associazioni dei consumatori

A giugno 2012 l'Istituto ha dato avvio ad un ciclo stabile di incontri mensili con le principali Associazioni dei consumatori,¹³ finalizzato a discutere temi di interesse per gli assicurati e a raccogliere contributi per interventi di vigilanza e regolamentari.

Nel 2012 si sono svolti 5 incontri:

- nell'incontro di giugno 2012 si è discusso delle norme del decreto Liberalizzazioni in materia di "scatola nera", riduzione automatica del premio r.c. auto in assenza di sinistri e risarcibilità delle lesioni di lieve entità a seguito di sinistri. Le Associazioni dei consumatori hanno condiviso gli orientamenti dell'Istituto in vista dell'*enforcement* delle nuove norme, ritenendo che solo una corretta interpretazione e una puntuale applicazione delle disposizioni possa tutelare i consumatori;
- il 6 luglio 2012 si è discusso delle prospettive di sviluppo di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie in materia assicurativa, in un'ottica di riduzione dei costi e dei tempi di definizione delle controversie, trovando numerosi punti di convergenza in merito alla necessità di creare, anche per il settore assicurativo, sistemi simili a quelli del settore bancario e finanziario;

¹³ Associazioni con un numero di iscritti superiori a 35 000

- il 20 settembre 2012 si è fatto il punto sullo stato di attuazione delle norme del decreto Liberalizzazioni finalizzate alla riduzione dei prezzi r.c. auto. L'Istituto e le Associazioni, confermando dai rispettivi angoli di visuale l'acuirsi del disagio dei consumatori per il livello dei prezzi, hanno convenuto sulla rilevanza della lotta alle frodi in ottica di riduzione dei costi dei risarcimenti e sulla esigenza di una spinta verso l'innovazione di prodotto, per offrire ai consumatori soluzioni assicurative meno costose;
- il 22 ottobre 2012 si è discusso di trasparenza delle polizze vita e di polizze vita "dormienti", anche alla luce delle novità introdotte dal decreto legge Sviluppo bis (n. 179/2012) che ha esteso da 2 a 10 anni il termine di prescrizione dei diritti derivanti dai contratti vita;
- il 19 novembre 2012 ci si è confrontati sulle misure a favore della concorrenza e degli assicurati introdotte dal decreto legge Sviluppo bis
-

L'iniziativa è proseguita nel 2013, estendendo gli incontri a tutte le Associazioni dei consumatori aderenti al CNCU (Consiglio nazionale dei consumatori e utenti) e svolgendo nei primi mesi due incontri, finalizzati a discutere:

- i lavori in corso a livello europeo per la revisione della Direttiva sull'intermediazione assicurativa e per la nuova disciplina dei PRIPS (*Packaged Retail Investment Products*), finalizzati a potenziare il livello di protezione dei consumatori dopo la crisi; i principali *consumer trends* nel settore assicurativo italiano;
- il c.d. "contratto base" r.c. auto, introdotto dal decreto Sviluppo bis come misura volta a facilitare il confronto dei prezzi a parità di condizioni contrattuali; le polizze connesse a mutui e l'educazione assicurativa.

Sono state inoltre particolarmente utili le segnalazioni con cui alcune Associazioni di consumatori hanno reso note all'IVASS le risultanze di proprie indagini o di iniziative di *mystery shopping*, tra cui quella finalizzata a verificare la correttezza delle pratiche di vendita di polizze abbinate a mutui, risultanze che hanno consentito di calibrare le iniziative di vigilanza *off site* e *on site*.

V - LE SANZIONI

1. - Sanzioni amministrative pecuniarie

Le ordinanze emesse

Il prospetto pone in rilievo la sostanziale stabilità nel tempo dell'ammontare delle sanzioni irrogate, una lieve flessione nel 2012 del numero dei provvedimenti ingiuntivi e un più marcato incremento delle ordinanze di archiviazione del procedimento.

Tab. 5.1

	2012		2011		(importi in euro)				
	N	% sul totale n ordinanze	N	% sul totale n ordinanze	Importo	Incremento/Decremento (valori assoluti) 2012/2011		Importo	%
Ordinanze di ingiunzione	4 471	84,5	4.867	90,5	49 590 223	-396	-8,1	1 228 624	2,5
Ordinanze di archiviazione	822	15,5	511	9,5	---	311	60,9	---	---
Totale ordinanze	5.293	100,0	5.378	100,0	49.590.223	-85	-1,6	1.228.624	2,5

Ordinanze di ingiunzione del 2012 – Dettaglio per destinatari

Tab. 5.2

	(importi in euro)			
	Imprese	Intermediari	Altri	Totale
Numero	4 284	172	15	4.471
Ordinanze				
%	95,8	3,9	0,3	100,0
Importo	45 921 792	4 302 888	594 167	50.818.847
Ordinanze				
%	90,3	8,5	1,2	100,0

I provvedimenti sanzionatori hanno interessato, in particolare, 88 imprese e 167 intermediari.

Ricorsi nel 2012 avverso ordinanze di ingiunzione e confronto con il 2011

Tab. 5.3

Ordinanze di ingiunzione emesse	2012		2011		
	N	Ricorso al TAR/Ricorso straordinario al Capo dello Stato % sul totale ordinanze di ingiunzione	N	Ricorso al TAR/Ricorso straordinario al Capo dello Stato % sul totale ordinanze di ingiunzione	
4 471	96	2,1	4.867	39	0,8

Il sensibile incremento nel 2012 dei ricorsi avverso provvedimenti ingiuntivi è correlato alle iniziative assunte da un'impresa che ha presentato ricorsi nei riguardi di 24 ordinanze per violazione del termine di riscontro alle richieste dell'Istituto in materia di reclami e da altre 2 imprese i cui ricorsi nei confronti di 20 ordinanze hanno riguardato la materia della liquidazione sinistri r.c. auto.

Violazione delle disposizioni in materia di r.c. auto

Tab. 5.4

(importi in euro)

	2012				2011		Incremento/Decremento (valori assoluti) 2012/2011			
	N	% sul totale mercato	Importo	% sul totale mercato	N	Importo	N	%	Importo	%
Ordinanze di ingiunzione r.c. auto	3 987	89,2	42 713 739	84,0	4 067	35 200 930	-80	-2,0	7.512.809	21,3
Totale mercato	4.471	100,0	50.818.847	100,0	4.867	49.590.223				

Anche per il 2012 permane la significativa presenza delle ordinanze ingiuntive emesse per illeciti nel comparto r.c. auto nel cui ambito assumono una incidenza particolarmente rilevante le violazioni relative alla liquidazione dei sinistri, riportate in tabella.

Violazione delle norme sui tempi di liquidazione dei sinistri

Nell'anno 2012 i provvedimenti ingiuntivi concernenti la liquidazione dei sinistri r.c. auto si riferiscono a 54 imprese, ponendo ancora una volta in evidenza le rilevanti inefficienze del servizio liquidativo offerto dalle imprese e la necessità che esse introducano significative correzioni ai meccanismi di gestione del sistema risarcitorio, dedicandovi mezzi adeguati in termini di risorse umane, finanziarie ed organizzative.

Tab. 5.5

(importi in euro)

	2012									
	N	% sul totale r.c. auto	% sul totale mercato	Importo	% sul totale r.c. auto	% sul totale mercato	N	% sul totale liquidazioni sinistri	Importo	% sul totale liquidazioni sinistri
Ordinanze di ingiunzione	3 582	89,8	80,1	30.944.239	72,4	60,9	1.773	48,5	11.456.344	37,0

Tab. 5.6

	2011					
	N	Importo	N	% sul totale liquidazioni sinistri	Importo	% sul totale liquidazioni sinistri
Ordinanze di ingiunzione	3 397	24.338.041	1 934	58,9	10 818.797	44,4

Altre violazioni in materia di r.c. auto

La notevole consistenza delle sanzioni irrogate trova origine nelle violazioni contestate ad 8 imprese in materia di elusione dell'obbligo legale a contrarre attuata su vasta scala mediante la leva tariffaria.

Tab 57
(importi in euro)

2012									
Attestati di rischio		Banca dati		Altri illeciti RCA				TOTALE	
N	Importo	N	Importo	N	Importo	di cui elusione dell'obbligo legale a contrarre		N	Importo
						N	Importo		
257	1 002 500	5	69 000	143	10 698 000	8	10 000.000	405	11.769.500

Nel 2011 le sanzioni irrogate per gli illeciti della medesima sottocategoria sono state 670 per 10,9 milioni di euro, e comprendevano 6 ordinanze per 6 milioni di euro sempre relative all'elusione dell'obbligo legale a contrarre.

Violazione delle disposizioni di natura diversa

Tab. 58
(importi in euro)

	2012				2011		Incremento/Decremento (valori assoluti) 2012/2011			
	N	% sul totale mercato	Importo	% sul totale mercato	N	Importo	N	%	Importo	%
Ordinanze di ingiunzione	484	10,8	8 105 108	15,9	800	14 389.293	-316	-39,5	-6 284.185	-43,7
Totale Mercato	4.471	100,0	50.818.847	100,0	4.867	49.590.223				

Le ordinanze di ingiunzione emesse per illeciti diversi dalla materia r.c. auto si riferiscono a violazioni degli obblighi di comunicazione all'Istituto a fini di vigilanza, violazioni di norme in tema di gestione dell'attività di impresa, di disposizioni in materia di rapporti con l'utenza, di norme concernenti l'attività di intermediazione

Violazione degli obblighi di comunicazione all'Istituto a fini di vigilanza

Gli illeciti in commento riguardano violazioni degli obblighi di comunicazione all'Istituto di informazioni relative alla gestione dell'impresa, alla riassicurazione passiva e alle partecipazioni delle imprese di assicurazione, di documentazione riferita agli organi sociali, di documenti di bilancio, di notizie richieste dall'Istituto medesimo anche concernenti i reclami. Significativa, in tale ambito, è la consistenza dei procedimenti per il mancato rispetto del termine di 30 giorni previsto per i riscontri all'Istituto in relazione a richieste istruttorie circa i reclami trasmessi dagli interessati, di cui al regolamento ISVAP n. 24/2008

Tab. 5.9
(importi in euro)

	2012				di cui			
	N	% sul totale illeciti di natura diversa	Importo	% sul totale illeciti di natura diversa	N	% sul totale ordinanze di ingiunzione	Importo	% sul totale ordinanze di ingiunzione
Ordinanze di ingiunzione	235	48,6	2.553.132	31,5	218	92,8	2.449.355	95,9
Totale illeciti di natura diversa	484	100,0	8.105.108	100,0				

Nel 2011 le sanzioni irrogate per illeciti concernenti gli obblighi di comunicazione all'Istituto sono state 293 per 2,7 milioni di euro.

Violazione di disposizioni normative nonché di provvedimenti dell'Istituto in materia di gestione dell'attività di impresa

Le violazioni in questione riguardano l'inosservanza delle disposizioni relative alla gestione dell'impresa, alla tenuta dei libri e registri assicurativi, alla trasparenza dei servizi assicurativi riguardanti i rami vita e danni.

Tab. 5.10
(importi in euro)

	2012				2011	
	N	% sul totale illeciti di natura diversa	Importo	% sul totale illeciti di natura diversa	N	Importo
Ordinanze di ingiunzione	37	7,6	963.611	11,9	65	626.444
Totale illeciti di natura diversa	484	100,0	8.105.108	100,0	800	14.389.292

Violazione delle norme e delle disposizioni regolamentari in materia di rapporti con l'utenza

Le irregolarità riguardano la gestione dei reclami da parte delle imprese di cui al regolamento ISVAP n. 24/2008 (mancato riscontro al reclamante entro il termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo) nonché gli obblighi di informazione di cui al regolamento ISVAP n. 35/2010 (mancato riscontro all'interessato, entro il termine di 20 giorni, con riguardo a richiesta di informazioni relativa ad un prodotto assicurativo vita/danni).

Nel 2012 sono state emesse 40 ordinanze ingiuntive (8,3% del totale emesso per illeciti di natura diversa) per euro 260.284 (3,2% del totale emesso per illeciti di natura diversa). Il dettaglio è riportato nella seguente tabella.

Tab 5 11
(importi in euro)

	2012							
	Regolamento ISVAP 24/2008				Regolamento ISVAP 35/2010			
	N	% sul totale illeciti di natura diversa	Importo	% sul totale illeciti di natura diversa	N	% sul totale illeciti di natura diversa	Importo	% sul totale illeciti di natura diversa
Ordinanze di ingiunzione	32	6,6	225.284	2,8	8	1,7	35 000	0,4
Totale illeciti di natura diversa	484	100,0	8 105 108	100,0	484	100,0	8 105 108	100,0

Nel 2011 erano state emesse 87 ordinanze di ingiunzione per euro 476.500 per violazioni del regolamento ISVAP n. 24/2008; non erano state irrogate, invece, sanzioni per illeciti derivanti da violazione del regolamento ISVAP n. 35/2010 (entrato in vigore il 1° dicembre 2010 con applicazione ai contratti posti in commercializzazione successivamente a tale data)

Violazione di disposizioni concernenti l'attività di intermediazione assicurativa (agenti, mediatori e collaboratori)

Tab 5 12
(importi in euro)

	2012				2011		Incremento/Decremento (valori assoluti) 2012/2011			
	N	% sul totale illeciti di natura diversa	Importo	% sul totale illeciti di natura diversa	N	Importo	N	%	Importo	%
Ordinanze di ingiunzione	172	35,5	4.302 888	53,1	355	10 517 777	-183	-51,5	-6.214 889	-59,1
Totale illeciti di natura diversa	484	100,0	8 105 108	100,0	800	14 389 292				

1.2 - Le sanzioni pagate

Gli importi delle sanzioni pagate nell'anno 2012 si riferiscono a ordinanze di ingiunzione emesse dall'Istituto negli anni 2009, 2010, 2011 e 2012: si tratta, in alcuni casi, di pagamenti per maggiorazione dell'importo della sanzione in quanto effettuati oltre il termine di 30 giorni o relativi ad ordinanze per le quali è stato consentito il frazionamento mensile, ricorrendone i presupposti di legge

Importo pagato nel 2012 e confronto con il 2011

Tab. 5 13

(importi in euro)

	2012	2011	Incremento/Decremento (valori assoluti) 2012/2011	
Totale importo pagato	36 352 008	40 378 450	-4 026 442	-10%

Sanzioni pagate nel 2012 ripartite per anno di emissione delle ordinanze di ingiunzione

Tab. 5 14

(importi in euro)

	2012	2011	2010	2009	Totale
Importo pagato	31 736 311	4 084,584	448,053	83 059	36.352.008

Importo pagato nel 2012 ripartito per soggetto beneficiario della sanzione

Tab. 5.15

(importi in euro)

2012					
CONSAP (Violazione normativa r c auto)		ERARIO (Violazioni di diversa natura)		Totale	
Importo pagato	% sul totale	Importo pagato	% sul totale		
32.035.145	88,1	4.316.862	11,9		36.352.008

2. - Sanzioni disciplinari**2.1 - Attività del Collegio di garanzia**

Le segnalazioni di possibili illeciti disciplinari commessi da intermediari e periti assicurativi sono state 476.

Il Collegio di garanzia sui procedimenti disciplinari, diviso in due Sezioni, ha il compito di valutare le risultanze istruttorie, esaminare le memorie difensive degli interessati e disporre la loro audizione, e nell'anno 2012 ha tenuto complessivamente 65 adunanze.

Sulla base delle proposte delle due Sezioni sono stati adottati 349 provvedimenti disciplinari (a fronte dei 289 del 2011), i cui esiti si possono così specificare:

Tab. 5.15

Sanzione	Sezione A del Ru	Sezione B del Ru	Sezione E del Ru	Non iscritti	Periti	Totale complessivo	Incidenza %
Archiviazione	8	6	39	1	0	54	15,47
Richiamo	18	11	33	1	0	63	18,06
Censura	39	16	61	1	0	117	33,52
Radiazione	45	16	49	5	0	115	32,95
Totale complessivo	110	49	182	8	0	349	100,00

2.2 - Tipologie di violazioni sanzionate

I casi di radiazione, che hanno rappresentato il 33% circa dei provvedimenti adottati (a fronte di un'incidenza del 22% nel 2011), riguardano in prevalenza, come negli anni passati, la mancata rimessa di somme riscosse a titolo di premi, la falsificazione di documentazione contrattuale, la contraffazione della firma dei contraenti, la comunicazione ai contraenti di circostanze non rispondenti al vero, ovvero il rilascio di false attestazioni in sede di offerta contrattuale e la violazione degli obblighi di separatezza patrimoniale derivanti dalla mancata costituzione o da una non corretta gestione del conto corrente separato. In 12 casi la radiazione, riferendosi a fatti compiuti nell'esercizio dell'attività in forma societaria, ha comportato anche la cancellazione della società di intermediazione, essendo stati riscontrati i presupposti normativi di particolare gravità o sistematica reiterazione dell'illecito disciplinare previsti per l'adozione di tale misura.

I casi di censura hanno riguardato principalmente la violazione delle regole di trasparenza, diligenza, correttezza e professionalità nei confronti degli assicurati, l'accettazione di contante in violazione della normativa sui mezzi di pagamento ammissibili, la violazione delle disposizioni in materia di adeguatezza dei contratti offerti e informativa precontrattuale. In alcuni casi, in linea con l'orientamento consolidato assunto dal Collegio di garanzia, è stata irrogata la sanzione della censura nei casi di mancata rimessa di premi in ragione dell'esiguità dell'importo e della immediata restituzione degli ammanchi dopo la loro rilevazione nonché, nei casi di violazione degli obblighi di separatezza patrimoniale, nell'ipotesi di mancato versamento nel conto separato di somme di modeste entità, facendo applicazione dell'art. 62, comma 3 del Regolamento ISVAP n. 5/2006 secondo cui – tenuto conto delle circostanze concrete e di ogni altro elemento disponibile - si può disporre una sanzione immediatamente inferiore a quella "edittale" prevista dallo stesso Regolamento

Alcuni provvedimenti disciplinari sono stati adottati nei confronti di intermediari non più iscritti al RUI al momento della segnalazione dell'illecito, perché cancellati su richiesta o in seguito all'adozione di precedenti provvedimenti di radiazione; per tali soggetti si è comunque proceduto in quanto le irregolarità sono risultate commesse in epoca in cui erano ancora iscritti al RUI e quindi sottoposti alla giurisdizione del Collegio di garanzia.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre avviati procedimenti disciplinari per la mancata iscrizione, da parte di agenti e broker, dei propri collaboratori nella sez. E del Registro, nonché per la mancata comunicazione di cessazione della collaborazione.

VI - CONSULENZA LEGALE

1. - La consulenza legale

L'attività di consulenza legale ha riguardato il rilascio di 214 pareri, diretti a fornire il supporto giuridico nell'esercizio delle attività di competenza o ad assicurare la coerenza delle scelte adottate con la disciplina di settore. In 51 casi si è proceduto alla valutazione degli atti in vista della trasmissione all'autorità giudiziaria di segnalazioni relative a profili penalmente rilevanti riscontrati dalle strutture dell'Istituto nell'esercizio delle funzioni istituzionali. In 38 casi si è trattato di fornire elementi informativi di competenza necessari per il riscontro ad atti di sindacato ispettivo.

In attuazione dell'art. 20, comma 4, della legge n. 287/1990, secondo cui i provvedimenti dell'Antitrust aventi ad oggetto operazioni che coinvolgono imprese di assicurazione devono essere adottati sentito l'Istituto, sono stati resi all'AGCM 7 pareri in materia di operazioni potenzialmente rilevanti per il mercato della produzione e della distribuzione assicurativa.

Si riportano di seguito alcune informazioni di dettaglio relative all'attività di consulenza, schematizzata in tabelle.

Tab. 6.1 - Materie oggetto degli atti di consulenza

Vigilanza sulle imprese	67
Vigilanza sugli intermediari	49
Materia penale	51
Interrogazioni o atti di sindacato parlamentare	38
Tutela del consumatore	42
Normativo	14
Comunitario	9
Amministrativi	33
Antitrust	7
Totale	310

Tab. 6.2 - Suddivisione atti di consulenza in base al soggetto richiedente

Interni	161
Soggetti pubblici	61
Soggetti privati	88

Tab. 6.3 – Incidenza percentuale degli atti di consulenza resi a Servizi interni

Vigilanza Intermediari	32%
Presidenza	24%
Vigilanza	13%
Altri Servizi	12%
Tutela del consumatore	10%
Ispettorato	9%

2. - Il contenzioso

Nel corso dell'anno la gestione del contenzioso dell'Istituto è stata ripartita tra la Sezione consulenza legale, che ha mantenuto la competenza per il contenzioso dell'Istituto gestito tramite l'Avvocatura generale dello Stato, e l'Ufficio contenzioso, che ha provveduto alla gestione diretta del contenzioso dell'Istituto 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.

La seguente tabella rappresenta schematicamente la suddivisione dei ricorsi proposti nell'anno 2012 fra contenzioso diretto e contenzioso indiretto.

Tab. 6.4 - Contenzioso diretto e contenzioso indiretto

Totale nuovi ricorsi proposti contro ISVAP nel 2012	117
Ricorsi curati direttamente in giudizio dagli avvocati ISVAP	77
Ricorsi curati tramite la rappresentanza in giudizio dell'Avvocatura dello Stato	40

Per quanto riguarda il contenzioso indiretto, i legali dell'Istituto hanno dato supporto all'Avvocatura dello Stato per la difesa in giudizio in 40 ricorsi presentati (41 nel 2011) avverso disposizioni regolamentari dell'Istituto stesso e del Ministero dello Sviluppo Economico, provvedimenti dell'Istituto in materia di diniego dell'iscrizione e di cancellazione dal Registro Unico degli Intermediari e dal Ruolo dei periti, nonché avverso provvedimenti di vigilanza nei confronti delle imprese e di attuari e, infine, riguardo a sanzioni amministrative pecuniarie e provvedimenti disciplinari irrogati a intermediari assicurativi (in tali due materie solo per i ricorsi al Capo dello Stato).

Nella tabella che segue si raffigura la suddivisione per materie del contenzioso gestito dalla Sezione Consulenza Legale tramite la rappresentanza in giudizio dell'Avvocatura dello Stato.

Tab. 6.5 - Contenzioso indiretto: suddivisione per materia

Provvedimenti di vigilanza	8
Regolamenti	3
Ricorsi straordinari al Capo dello Stato di intermediari	11
Ricorsi in materia di personale	6
Ricorsi in materia di vigilanza sui periti	1
Altro	11
Totale	40

I ricorsi recanti istanza cautelare sono stati 20 su 40.

Per quanto riguarda il contenzioso gestito direttamente dall'Istituto, sono stati proposti - dato complessivo comprendente le impugnative innanzi al TAR ed innanzi al Consiglio di Stato - 77 ricorsi (56 nel 2011) c distinguendo fra impugnative di sanzioni amministrative pecuniarie e di sanzioni disciplinari.

Tab. 6.6 - Contenzioso diretto: suddivisione per materia

Ricorsi avverso sanzioni amministrative pecuniarie	60
Ricorsi avverso sanzioni disciplinari	17
Totale	77
di cui con istanza cautelare	30

La tabella successiva illustra le categorie di vigilati destinatarie di sanzioni amministrative pecuniarie.

Tab. 6.7 - Sanzioni amministrative pecuniarie destinate

Sanzioni pecuniarie irrogate ad imprese	36
Sanzioni pecuniarie irrogate ad intermediari	12
Altre sanzioni	12
Totale	60

Dei 17 ricorsi avverso sanzioni disciplinari, 11 hanno riguardato la sanzione massima della radiazione.

VII - ORGANIZZAZIONE IVASS

1. - Il Personale

L'art.13, comma 32, del d.l. 6 luglio 2012, n. 95, convertito in legge 7 agosto 2012, n. 135, prevede che "la dotazione dell'IVASS è determinata entro il limite di un numero pari alle unità di personale di ruolo a tempo indeterminato trasferite, in servizio presso l'ente soppresso". Al 31 dicembre 2012 la dotazione di personale a tempo indeterminato ammontava a n. 355 unità, di cui 1 in assunzione ai sensi della l. 68/99, in riduzione rispetto alle 360 unità in servizio alla data del 31 dicembre 2011.

La dotazione organica del personale dell'IVASS è così suddivisa:

Tab. 7.1

Carriere	Dotazione organica IVASS* al 1.1.2013
Dirigenti	22
Direttiva	249
Operativa	68
Esecutiva	16
Totale	355

* Al personale in servizio, vanno aggiunte 9 unità assunte con contratto a tempo determinato, ai sensi dell'art. 21 della legge n. 576/82, che prevede il limite massimo di 20 unità

Dal 3 gennaio 2013 è stato assunto un dirigente dalla Banca d'Italia cui sono state attribuite le funzioni di Segretario Generale per la durata di cinque anni.

Nel I° semestre del 2013 sono stati distaccati dalla Banca d'Italia 7 unità, di cui due dirigenti; a questi sono da aggiungere 3 dirigenti incaricati di svolgere, temporaneamente, attività ispettiva.

Nel corso del 2013 si è realizzata ovvero è prevista la cessazione dal servizio di 5 unità: 2 direttivi, 2 operativi e 1 esecutivo.

2. - I sistemi informativi

Il piano strategico IT del 2012 prevedeva.

- il consolidamento graduale dei sistemi in uso, sostituendo progressivamente le apparecchiature obsolete ed aggiornando i sistemi operativi;
- la razionalizzazione degli ambienti applicativi;
- la semplificazione dell'accesso ai dati da parte del personale dell'Istituto;
- l'integrazione delle informazioni per le imprese e le altre Autorità di vigilanza sia nazionali che europee.

La legge di riforma dell'Istituto a metà 2012 ha indotto la modifica del piano iniziale, in ragione del possibile utilizzo di infrastrutture tecnologiche messe a disposizione da Banca d'Italia. Pertanto tutte le iniziative finalizzate a dare maggiore stabilità alle infrastrutture e alle applicazioni sono state riviste alla luce delle possibili sinergie con Banca d'Italia. In particolare, anche per i tre principali progetti ritenuti strategici per l'ISVAP (ora IVASS):

- locazione operativa delle postazioni di lavoro informatiche dell'Istituto;
- consolidamento Server AIX Banca Dati Sinistri;
- realizzazione del nuovo portale web dell'Istituto;

sono in corso approfondimenti volti a valutare la fattibilità della possibile integrazione dei servizi informatici tra IVASS e Banca d'Italia

Infrastruttura tecnologica dell'Istituto

I principali interventi effettuati sulla infrastruttura tecnologica dell'Istituto hanno riguardato l'ammodernamento di apparati per la sostituzione di apparecchiature obsolete e il miglioramento della gestione dei sistemi esistenti, in particolare:

- l'attivazione e il completamento da parte di Telecom, nell'ambito dei servizi forniti da SPC (Servizio Pubblico di Connettività), della stesura del secondo collegamento in fibra ottica da 64 Megabit per migliorare le connessioni verso Internet e per garantire l'alta affidabilità;
- la migrazione, completata a giugno 2012, di tutte le applicazioni sul nuovo sistema Mainframe ZVM;
- il potenziamento della piattaforma *zetafax* e il rinnovamento tecnologico delle apparecchiature di scansione per il Servizio Tutela del Consumatore;
- la configurazione e personalizzazione di un motore di ricerca per gli addetti del *Contact Center*;
- la migrazione di *Active Directory* da Windows 2003 a Windows 2008 per aggiornare la piattaforma di autenticazione degli utenti interni e attuare le modifiche sui sistemi e sulle infrastrutture derivanti dal passaggio da ISVAP ad IVASS per la corretta gestione dei sottosistemi di: Posta Elettronica, Domini, Sito, Certificati di Sicurezza.

Attività di impatto sull'utenza esterna

Le attività relative all'utenza esterna hanno riguardato:

- l'aggiornamento delle applicazioni *web*, fruibili dal sito istituzionale, per la gestione delle domande di iscrizione al concorso per le prove di idoneità per intermediari e periti;
- lo sviluppo di un'applicazione *media-wiki* e la realizzazione di un portale *web*, accessibile dalla rete intranet dell'Istituto, per la visualizzazione dei fascicoli dei reclami, fornendo al personale del *Contact Center* un canale di facile consultazione per rispondere alle richieste dell'utenza esterna;
- lo sviluppo di statistiche da fornire ai vertici dell'Istituto per la rendicontazione del servizio svolto nell'ambito delle attività di supporto e monitoraggio del *Contact Center*;
- lo sviluppo della struttura delle comunicazioni (XML) da parte delle imprese per la gestione delle "Sospensive" e dei programmi di acquisizione, controllo e archiviazione dati su Banca Dati Sinistri e documenti su *File Server*, a seguito dell'emanazione della lettera al mercato del 14 settembre 2012: "Obblighi informativi derivanti dall'applicazione dell'art. 148, comma 2-bis del Codice delle Assicurazioni Private;

- la personalizzazione delle applicazioni "Centro Informazione Italiano" e "Centro Informazione Estero" per il trasferimento delle suddette competenze a CONSAP;
- lo sviluppo applicativo per consentire la separazione fisica (applicazione e dati) delle funzioni relative alla gestione del Ruolo Periti Assicurativi dal sistema di Gestione degli Intermediari, onde consentire la presa in carico da parte della CONSAP, alla data di subentro dell'IVASS;
- le modifiche applicative sulla grafica di tutte le applicazioni e portali che hanno un'interfaccia verso il mondo esterno per il passaggio da ISVAP ad IVASS (Sito, Registro Unico Intermediari, Elenco Annesso, Albo Imprese, Albo Gruppi, Anagrafica Imprese, Banca Dati Sinistri Web, ecc).

Gestione del parco applicativo

Rientrano nelle attività di gestione del parco applicativo dell'area di Vigilanza e Statistica in manutenzione anche le richieste di elaborazioni dati da parte dei Servizi dell'Istituto e/o da trasmettere ad enti esterni quali: Banca d'Italia, OCSE, EUROSTAT, ISTAT e ANTITRUST.

Va sottolineato, in particolare, lo scambio con Banca d'Italia e CONSOB delle informazioni previste nel Protocollo d'intesa siglato dalle tre Autorità ai fini dell'applicazione dell'art. 36 del d.l. "Salva Italia" riguardante il divieto di *interlocking*. Ulteriori sviluppi hanno riguardato:

- la realizzazione di un'applicazione per l'archiviazione elettronica dei dati relativi alle sanzioni;
- la manutenzione evolutiva e *porting* dell'applicazione Web Banca Dati Sinistri su piattaforma aggiornata;
- lo sviluppo della reportistica per "Gestioni Separate" ex Regolamento 38 finalizzata alla visualizzazione delle informazioni relative all'anagrafica delle gestioni e alle comunicazioni periodiche (*Oracle BI* con l'accesso diretto ai dati e l'esportazione su fogli *excel*).

Supporto tecnico della Sezione Tecnologie e Sistemi

Nell'ambito delle attività di coordinamento progettuale e supporto tecnico, la Sezione ha dedicato alcune risorse interne per la realizzazione di alcuni progetti tra i quali il "Preventivatore r.c. auto", realizzato dall'Istituto su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico. A tale riguardo sono stati effettuati alcuni interventi di aggiornamento infrastrutturale per eliminare malfunzionamenti; è proseguito il monitoraggio dei livelli di qualità del servizio ed è stata espletata la procedura di collaudo. Ad inizio 2012 è stato effettuato il collaudo finale del progetto Check Box, realizzato per conto del Ministero dello Sviluppo Economico, per il quale il fornitore ha curato la sperimentazione alimentando i dati statistici sul portale (<http://www.checkbox.it>) accessibile dal sito istituzionale.

Nel corso dell'anno si è conclusa la realizzazione del Progetto "IT Tool" ed è stata avviata la procedura di collaudo. Tale realizzazione permette all'Istituto di avere a disposizione uno strumento semplice e sicuro per lo scambio dati con le altre Autorità nazionali che partecipano alle attività del *College of Supervisors*. Il "*collaboration tool*" viene visto come un "deposito" documentale il cui accesso è regolato da un'assegnazione di credenziali (OTP) distribuite alle sole persone autorizzate ad accedere a tale area per leggere documenti e dati ovvero depositarli.