

PAGINA BIANCA



CONSAP

CONCESSIONARIA
SERVIZI
ASSICURATIVI
PUBBLICI S.P.A.

RELAZIONI E BILANCIO
2019



RELAZIONE SULLA GESTIONE

AL 31 DICEMBRE 2019

ORGANI SOCIALI

Triennio 2017 – 2019

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente e Amministratore Delegato Prof. Mauro Masi
Consigliere Dott.ssa Daniela Favrin
Consigliere Avv. Giuseppe Ranieri

COLLEGIO SINDACALE

Presidente Dott.ssa Maria Laura Prislei
Sindaco Effettivo Dott. Carlo Ferocino
Sindaco Effettivo Dott. Roberto Mengoni
Sindaco Supplente Dott. Roberto Ferrara
Sindaco Supplente Dott.ssa Paola Mariani

Direttore Generale Prof. Avv. Vittorio Rispoli

Delegato della Corte dei Conti Dott.ssa Laura D'Ambrosio
Sostituto Delegato della Corte dei Conti Dott.ssa Stefania Anna Dorigo

Segretario del Consiglio di Amministrazione Avv. Giuseppe Marra

Società di revisione Pricewaterhousecoopers S.p.A.

CONSAP S.p.A.

Relazione del Consiglio di Amministrazione sulla situazione della Società e sull'andamento della gestione nell'esercizio sociale 2019

Con l'approvazione del bilancio dell'esercizio 2019 da parte dell'Assemblea giungerà a scadenza, tra l'altro, l'attuale mandato del Consiglio di Amministrazione di Consap S.p.A. nominato il 7 luglio 2017 per gli esercizi 2017, 2018 e 2019.

Nel triennio in questione, Consap ha operato secondo le direttive pluriennali emanate, periodicamente, dal Dipartimento del Tesoro relative alle strategie, al piano delle attività, alle politiche economiche, finanziarie e di sviluppo, portando a conclusione il piano industriale 2015/2017 ed avviando il nuovo piano industriale 2018/2020 con risultati ben al di sopra delle previsioni.

Infatti, confrontando in termini omogenei¹ i dati economici del triennio 2017/2019 con quelli riportati per lo stesso periodo nei piani industriali, si evidenzia una complessiva riduzione dei costi di struttura pari a circa l'8% (-4% il costo del personale) ed una bottom line complessiva in miglioramento di circa il 6%.

Il **total shareholder return** (TSR) del triennio 2017/2019 - indice che sintetizza il rendimento complessivo realizzato da un azionista - è pari a circa 12 milioni di euro (6,4 milioni di euro di dividendi versati e 5,6 milioni di euro di incremento del patrimonio netto), oltre due volte il Capitale Sociale della Società e circa il 10% dei "mezzi propri". Tale importante obiettivo raggiunto rappresenta per il management motivo di grande soddisfazione tenuto conto del peculiare modello di business della Società basato, come noto, sull'erogazione di servizi di interesse pubblico ed a sostegno del sistema economico, con esclusivo recupero dei costi sostenuti senza percepimento di alcun compenso (c.d. *mark-up*) per i servizi resi.

Tra gli eventi che hanno caratterizzato questi ultimi tre esercizi riveste particolare importanza l'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di un organico "piano di crescita dell'efficienza" articolato in un insieme di azioni organizzativo-informatiche attuate progressivamente con iniziative *top down* dal *management* della Società ma anche, da ultimo, con iniziative *bottom up*, coinvolgendo tutto il personale nella predisposizione di progetti innovativi che consentano di perseguire obiettivi di economicità, di miglioramento della qualità dei servizi e di *compliance*.

¹ al netto degli effetti economici connessi alla variazione del perimetro dei recuperi nonché all'acquisizione del nuovo fondo di indennizzo risparmiatori (FIR)

Tale piano, tutt'ora in corso, a fronte di investimenti complessivi una-tantum nel quadriennio 2017/2020 pari a circa 2 milioni di euro prevede un beneficio annuo a regime (2021) stimato in circa 1,5 milioni di euro, con effetti positivi già nel 2020 pari a circa 1,2 milioni di euro. Detti benefici produrranno risultati positivi sul conto economico della Società, in parte dando luogo ad effettive riduzioni di costo ed in parte consentendo di fronteggiare, senza maggiori oneri, la crescita dell'operatività aziendale. Tutto ciò favorendo, altresì, il processo di dematerializzazione che a fine 2019 ha raggiunto un tasso pari a circa il 70%.

Le politiche di efficientamento poste in atto e costantemente monitorate hanno consentito, poi, di ridurre l'organico della Società anche in fase di espansione dell'attività: al 31 dicembre 2016 erano in servizio 214 risorse per gestire 29 attività, tre anni dopo sono sufficienti 211 risorse (-1,4%) per gestirne 36 (+24%).

Con l'azione di innovazione si intende perseguire la visione di una nuova "Consap 4.0" (in linea con le direttrici di sviluppo della *Industry 4.0* individuate nel corso degli ultimi anni a livello europeo) nella quale la cultura storica di Consap della qualità del servizio e della cura dell'utenza si arricchisca dei valori di una sempre maggiore efficienza ed economicità (come chiesto dall'Azionista e dalle amministrazioni conferenti) grazie ad un approccio pervasivo all'innovazione in tutti i comparti aziendali e da parte di tutto il personale che opera in Consap ai diversi livelli operativi e manageriali.

Nello stesso triennio Consap ha assicurato un costante presidio volto al consolidamento ed allo sviluppo delle attività in gestione sin dalla sua costituzione, con particolare riguardo al Fondo di garanzia per le vittime della strada per il quale, a partire dal 2017, ha dato avvio ad uno specifico progetto di "risanamento".

Tale progetto - reso necessario alla luce delle risultanze economico-patrimoniali fortemente negative registrate negli ultimi anni - ha comportato una serie di iniziative finalizzate all'incremento delle entrate, al contenimento delle uscite ed all'ulteriore razionalizzazione e miglioramento dell'efficienza del "sistema Fondo".

L'attuazione del suddetto progetto di "risanamento" ha comportato nel 2019 il sostanziale raggiungimento dell'equilibrio economico del Fondo a fronte di un disavanzo di circa 126 milioni di euro registrato nel 2016. Nel triennio in esame Consap ha quindi ulteriormente ampliato la propria *mission* attraverso l'espletamento di servizi funzionali al sistema economico finanziario; ciò con la gestione di importanti attività, quali, tra le più significative: Fondo di garanzia per la cartolarizzazione delle sofferenze bancarie (c.d. Fondo GAGS - n. 22 istanze ammesse alla garanzia del Fondo a tutto il 2019 per un valore complessivo di circa 13 miliardi di euro, che ha consentito uno smobilizzo di crediti in sofferenza dai bilanci delle banche italiane pari a 68,2 miliardi di euro), Fondo per la copertura della garanzia dello Stato in favore di SACE anche in materia di assicurazione e garanzia dei rischi non di mercato rispetto ad operazioni riguardanti settori strategici per l'economia italiana (c.d. Fondo SACE - esposizione nominale ceduta al Fondo a tutto il 2019 pari a complessivi 22,8 miliardi di euro per n. 3.406 contratti) e, da ultimo, Fondo Indennizzo Risparmiatori - con una dotazione iniziale di 525 milioni di euro per ciascuno degli anni 2019, 2020, 2021 - costituito al fine di indennizzare i risparmiatori che hanno subito un pregiudizio ingiusto da parte di alcune banche e controllate con sede legale in Italia poste in liquidazione coatta amministrativa. Risulta, inoltre, prossimo l'affidamento alla Società dell'iniziativa c.d.

“cashback” (prevista nella legge di bilancio 2020 e con una dotazione iniziale di 3 miliardi di euro per ciascuno degli anni 2021 e 2022) volta a fronteggiare il fenomeno dell'evasione e delle frodi fiscali incentivando l'uso della moneta elettronica per la tracciabilità dei pagamenti.

Sempre nel periodo di che trattasi sono state altresì rese pienamente operative le seguenti attività: il Fondo di garanzia sulle operazioni finanziarie delle piattaforme di investimento (c.d. “Fondo Juncker”), i c.d. “Fondi Alluvionati” che gestiscono le residue funzioni statali di sostegno alle imprese artigiane precedentemente assegnate ad Artigiancassa S.p.A., le iniziative Bonus 18 App e Carta del Docente, il Fondo di sostegno alla natalità ed il rilascio delle certificazioni relative alla “Maritime Labour Convention”.

Da tutto quanto sopra esposto emerge come Consap grazie ad una sana, equilibrata ed efficiente gestione ed alla possibilità di disporre di competenze amministrative, finanziarie, e di controllo necessarie per l'espletamento di una pluralità di funzioni e servizi diversi, possa considerarsi, oggi, un player “globale” per tutte le Amministrazioni centrali dello Stato.

◦ ◦ ◦ ◦ ◦

Oltre a quanto sopra rappresentato, particolarmente intenso è stato nell'esercizio, l'impegno profuso per valorizzare la gestione dell'Archivio Centrale Informatizzato, strumentale alle attività connesse al furto d'identità, che continua a rappresentare una delle aree di potenziale maggior crescita, nonché per assicurare un costante presidio delle attività tradizionali quali, in particolare, il Fondo garanzia vittime della strada, il Fondo di rotazione per la solidarietà alle vittime dei reati di tipo mafioso, delle richieste estorsive, dell'usura e dei reati intenzionali violenti nonché agli orfani per crimini domestici, il Fondo di solidarietà per gli acquirenti di beni immobili da costruire, la Stanza di compensazione, i c.d. “Rapporti dormienti” e il Fondo di garanzia prima casa.

Continuo è stato anche il monitoraggio volto a garantire la coerenza della struttura operativa con l'evoluzione dell'attività aziendale, in termini di modello organizzativo, processi aziendali, sistemi informatici di supporto, risorse umane e strumentali.

Consap conferma, pertanto, il proprio ruolo centrale, quale società *in house*, nella fornitura di servizi di pubblica utilità e può contare allo stato su un posizionamento “industriale” di fatto unico, fondato sulla capacità di integrare in un solo soggetto le competenze amministrative, finanziarie, gestionali e di controllo, necessarie all'espletamento della pluralità di servizi svolti.

Appare utile segnalare che, con nota del 29 aprile 2019, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha fissato, per il triennio 2019/2021, un ulteriore obiettivo gestionale di riduzione di almeno l'1% su base annua dell'incidenza dei costi del personale e costi generali indirettamente imputati alle gestioni separate sul totale dei costi del personale direttamente dedicato alle gestioni medesime.

Con la stessa nota, il Ministero ha richiesto al Consiglio di Amministrazione di definire “*idonei criteri atti a individuare il corretto perimetro dei costi da recuperare, sulla base della finalità e attinenza di tali costi, al*

fine di escludere costi non riconducibili all'attività delle gestioni separate"; conseguentemente il Consiglio di Amministrazione del 29 luglio 2019, sentito il Collegio Sindacale, ha determinato detti criteri definendo che i costi da escludere dal perimetro di quelli recuperabili dalle gestioni separate, in quanto non riconducibili alle attività delle gestioni stesse, sono quelli connessi: alla predisposizione e revisione contabile del bilancio della Società; alla gestione del portafoglio titoli di proprietà della Società, inclusa la partecipazione nel Fondo Sansovino; alle vertenze legali, attive o passive, attinenti esclusivamente alla Società; agli investimenti infrastrutturali di natura informatica (*Disaster Recovery, Business Continuity, Cyber Security*); alle consulenze e prestazioni professionali essenzialmente in ambito legale, giuslavoristico e fiscale nonché ad altri oneri totalmente estranei all'attività delle gestioni separate. Il nuovo perimetro dei costi recuperabili, che comunque preserva il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della Società, ha escluso dal ribaltamento costi per circa 900 mila euro nel 2019 (circa il 3% dei costi complessivi).

Il positivo andamento della gestione caratteristica consente di registrare a chiusura di esercizio un utile ante imposte di € 3,1 mln (€ 4,1 mln nel 2018) ed un utile netto di pari importo, in quanto il *tax-rate* si conferma nullo per il terzo anno consecutivo. La riduzione del risultato rispetto all'esercizio precedente è esclusivamente imputabile al nuovo perimetro dei costi recuperabili dalle gestioni separate nonché ai ricavi d'incidenza eccezionale, sensibilmente inferiori rispetto all'esercizio passato; in assenza di tali circostanze il risultato dell'esercizio sarebbe stato ben superiore rispetto a quello registrato nel 2018.

L'incidenza dei costi operativi sul valore della produzione¹ si attesta, a fine 2019, al 93,1%, in riduzione dello 0,3% rispetto al valore dell'esercizio precedente (93,4%); ciò più che in linea con l'obiettivo di contenimento dei costi operativi fissato, per il triennio 2017/2019, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento del Tesoro, con nota del 22 dicembre 2017 (prot. DT 103761).

L'incidenza dei costi del personale e costi generali indirettamente imputati alle gestioni separate sul totale dei costi del personale direttamente dedicati alle gestioni medesime, si attesta, a fine 2019, al 53,9%, in riduzione di 1,8% rispetto al valore determinato, in termini omogenei, per il 2018 (55,7%); pure in questo caso più che in linea con il nuovo obiettivo (almeno l'1% su base annua) fissato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze – Dipartimento del Tesoro, con nota del 29 aprile 2019 (prot. DT 45181).

○ ○ ○ ○ ○

¹ determinati in linea con le indicazioni del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento del Tesoro comunicate con nota del 14 giugno 2017 (prot. DT48103).

Il bilancio relativo al 2019 viene sottoposto all'approvazione dell'Assemblea dei soci nel pieno rispetto delle norme civilistiche, interpretate e integrate dai principi e criteri contabili elaborati dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC).

Tra gli eventi significativi che hanno interessato la Società nell'esercizio, si ritiene opportuno informare che il Consiglio di Amministrazione:

- nella seduta del 28 gennaio 2019 ha approvato l'aggiornamento del piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza per il triennio 2019-2021, presentato dal responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza secondo i termini di legge; il predetto documento è stato pubblicato sul sito web aziendale nella sezione "Società trasparente – altri contenuti – prevenzione della corruzione", anche al fine di assolvere l'obbligo di trasmissione all'Autorità Nazionale Anticorruzione;
- in data 18 marzo 2019 ha aggiornato il documento di *Risk assessment* che identifica i rischi maggiormente impattanti sulla Società e le conseguenti azioni volte al miglioramento del sistema di controllo interno; l'analisi svolta con l'ausilio di una primaria Società specializzata nello studio e gestione dei rischi, ha evidenziato il rafforzamento, rispetto al precedente documento (2013), dei controlli esistenti da ricondursi principalmente: all'applicazione delle misure in materia di prevenzione della corruzione, all'accresciuta trasparenza dei processi aziendali, alla formalizzazione e aggiornamento delle procedure organizzative, allo sviluppo di nuovi sistemi informatici a supporto delle attività e miglioramento dei livelli di sicurezza degli stessi (*disaster recovery, business continuity e cyber security*), al rafforzamento dell'organico delle funzioni aziendali preposte a monitorare rischi specifici (pianificazione e controllo e Servizio legale e *compliance*);
- nella seduta del 27 giugno 2019 ha approvato – su proposta dell'Organismo di Vigilanza della Società – l'aggiornamento del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato, ai sensi del D.lgs. 231/2001, dal 2004 ed aggiornato nel 2008, 2010 e 2016;
- nella seduta del 29 luglio 2019 ha approvato la policy aziendale in materia di protezione dei dati personali, in linea con quanto disposto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio (c.d. GDPR) "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)", divenuto pienamente applicabile in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea in data 25 maggio 2018;
- nella stessa seduta del 29 luglio 2019 ha approvato il bilancio di sostenibilità 2018; il documento, pubblicato sul sito web aziendale, evidenzia i principali risultati in termini di impatto sociale e ambientale conseguiti dalla Società nel corso del 2018 attraverso la gestione di tutte le attività affidate ed è redatto in conformità ai nuovi «GRI Sustainability Reporting Standards» (2016) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) nonché certificato dalla Società PricewaterhouseCoopers S.p.A.;

- nella seduta del 19 dicembre 2019, ha preso favorevolmente atto dello stato di avanzamento del “Piano di crescita dell’efficienza” approvato dallo stesso Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2017 ed illustrato, in dettaglio, nel successivo paragrafo 1.2; nella stessa seduta, il Consiglio di Amministrazione, in ottemperanza alla vigente normativa in materia di antiriciclaggio, ha nominato il “Gestore Segnalazioni Operazioni Sospette”.

1. I RISULTATI DELL’ATTIVITA’ NEL 2019

Le voci di bilancio trovano ampia descrizione nella nota integrativa. Di seguito vengono illustrate le principali poste relative al conto economico e allo stato patrimoniale.

1.1 Le principali voci economiche

La principale posta relativa al “valore della produzione”, pari a € 26,9 mln (€ 26,5 mln nel 2018), è rappresentata dalla voce ricavi e recuperi dalle gestioni separate - correlati ai costi sostenuti per il loro funzionamento - e ricavi da *servicing*, pari a € 25,6 mln (€ 25,0 mln nel 2018).

La voce “Altri ricavi e proventi”, pari a circa € 1,3 mln (€ 1,4 mln nel 2018), tiene principalmente conto degli effetti della consueta analisi di congruità dei fondi per rischi ed oneri nonché di ricavi di “incidenza eccezionale” descritti in dettaglio in nota integrativa. Risultano, altresì, ricavi dalla gestione Dazieri per € 0,2 mln (€ 0,5 mln nel 2018).

I “costi della produzione” – relativi prevalentemente agli oneri sostenuti per il funzionamento dei Fondi e delle altre attività gestite da Consap, che trovano piena contropartita nei ricavi e recuperi da tali attività – sono rappresentati principalmente da quelli per il personale pari a € 17,8 mln (€ 16,9 mln nel 2018). Risultano, altresì, spese per materie prime, per servizi e per godimento di beni di terzi per complessivi € 7,1 mln (€ 6,7 mln nel 2018) sostenuti pressoché esclusivamente per conto delle gestioni separate.

Le voci “accantonamento per rischi” e “altri accantonamenti” comprendono, rispettivamente, l’appostamento al fondo vertenze legali, a seguito della consueta analisi di congruità, nonché l’accantonamento al fondo ristrutturazione aziendale costituito nel 2018 per incentivare l’esodo volontario di personale con elevata anzianità favorendo, pertanto, il ricambio generazionale.

Gli “oneri diversi di gestione” comprendono, in particolare, l’IMU/TASI/TARSU sull’immobile di proprietà adibito a sede (€ 0,3 mln equivalente al 2018).

Il risultato della gestione finanziaria è pari, complessivamente, a circa € 3,4 mln (sostanzialmente analogo al 2018); il valore registrato nell’anno appare particolarmente significativo considerato il perdurare dell’andamento riflessivo della curva dei rendimenti. La gestione finanziaria della Società è illustrata in dettaglio nel successivo paragrafo 3.6.

1.2 Miglioramento dell’efficienza: azioni intraprese e risultati raggiunti

Come noto, Consap, in coerenza con le linee guida del Piano Industriale 2015 – 2017 e di fatto anticipando l’attuazione delle direttive contenute nella cd. “Riforma Madia” (Decreto Legislativo n. 175 del 19 agosto 2016 - Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica – come modificato dal Decreto Legislativo n. 100 del 16 giugno 2017), già da tempo ha avviato un insieme di azioni finalizzate alla crescita dell’efficienza operativa interna, intesa sia in termini di riduzione del numero di risorse impiegate per unità di prodotto/servizio sia come riduzione dei tempi di esecuzione in un quadro complessivo di contenimento dei costi. Tale politica di miglioramento dell’efficienza, come detto, ha consentito nel corso degli anni di mantenere un organico della Società pressoché invariato (al 31 dicembre 2019 n. 211 risorse rispetto a n. 212 nel 2012) a fronte di una significativa crescita, nello stesso periodo, del portafoglio di attività affidate in gestione (da n. 20 attività nel 2012 a n. 36 nel 2019, pari ad una crescita di circa l’80%).

Il Consiglio di Amministrazione di Consap, in data 30 marzo 2017, ha poi approvato un “Piano di crescita dell’efficienza” articolato in un insieme di azioni organizzativo-informatiche da attuare nel triennio 2017-2019.

In particolare, nel corso del 2019 si è ampliata significativamente l’operatività del “Portale unico” che, attivato ufficialmente il 6 febbraio 2018, consente ai richiedenti di preparare e inviare telematicamente a Consap le domande riguardanti i c.d. “Rapporti dormienti” ed il “Centro informazione italiano” (in tutto circa 56.000 domande all’anno). L’uso di questo nuovo canale per l’inoltro delle domande da parte dei richiedenti ha già raggiunto livelli significativi (circa il 31% per quanto riguarda “Rapporti dormienti” ed il 25% per il “Centro informazioni”), consentendo di ridurre costose attività di *data entry* e di trattamento della documentazione cartacea, a tutto vantaggio dell’economicità e della speditezza dei procedimenti.

Sulla base dei risultati positivi sin qui raggiunti, a partire dall’inizio del 2020, d’intesa con il MEF, il Portale unico diventerà l’unico canale a disposizione degli utenti per la presentazione delle domande riguardanti i “Rapporti dormienti” e lo stesso, al contempo, verrà utilizzato per il ricevimento delle domande relative al 7° avviso riguardante le c.d. “Polizze dormienti”.

Nel 2019 è entrato in esercizio il nuovo procedimento informatizzato relativo alle richieste di riscatto del sinistro presentate alla Stanza di compensazione (circa 80.000 all’anno), che consente un forte snellimento del dialogo con i richiedenti e l’abbattimento dei rilevanti costi di postalizzazione della corrispondenza (circa € 150 mila all’anno).

A seguito dell’analisi dell’andamento economico – patrimoniale del Fondo di garanzia delle vittime della strada, condotta nel 2017, sono state in gran parte attuate le azioni programmate per la revisione dei processi gestionali e dell’impianto regolamentare e normativo. A livello organizzativo la Società ha attuato in modo sistematico verifiche sull’attività di liquidazione delle Imprese Designate e sono in corso di definizione i nuovi criteri da prevedere per la remunerazione delle predette imprese con l’obiettivo di orientare l’azione delle stesse verso una gestione del Fondo sempre più efficiente. A livello gestionale, a seguito della conclusione di apposita gara europea, bandita nell’aprile 2018 e conclusasi nel settembre 2019, la Società sta procedendo alla

reingegnerizzazione delle procedure informatizzate relative alla raccolta dei dati delle Imprese designate, alla rendicontazione e ai processi di verifica. Pertanto sarà possibile attuare un processo di rendicontazione più efficiente, consentendo di focalizzare sempre di più le risorse Consap in attività di verifica e di controllo ad alto valore aggiunto. Il saldo operativo del Fondo (differenza tra entrate ed uscite), passato da un disavanzo economico di esercizio di circa 120 milioni di euro nel 2016 ad una situazione prossima all'equilibrio economico (circa -15 milioni di euro previsto per il 2019), indica la bontà del percorso intrapreso nonostante la progressiva riduzione della contribuzione pubblica.

In merito al conferimento degli incarichi legali, con l'obiettivo di ottenere un miglioramento dell'efficienza ed un allineamento alle *best practice* raccomandate dall'ANAC, Consap ha definito un nuovo processo informatizzato che si avvale di una specifica piattaforma informatica mediante la quale verrà gestito l'elenco degli avvocati di Consap e le procedure di affidamento degli incarichi. La piattaforma è divenuta operativa a febbraio 2020.

Con riferimento all'erogazione di servizi istituzionali, nel 2019 è stato affidato a Consap la gestione del Fondo indennizzo risparmiatori (FIR), che prevede il ricevimento e la gestione istruttoria delle domande di accesso al Fondo (stimate fra le 200 mila e le 350 mila). Il processo, concepito *by design* in modo totalmente informatizzato e dematerializzato (come già accaduto nel passato per le Certificazioni navali, il Sistema di prevenzione del Furto di identità e il Fondo prima casa), consente di minimizzare gli impatti operativi e i relativi costi.

Con il trattamento delle "fatture elettroniche", divenute obbligatorie a partire dall'inizio del 2019, è stato portato a pieno regime il processo informatizzato del "Ciclo passivo" che consente la gestione ordinata della totalità delle procedure di acquisto di Consap (nel 2019 oltre 400) e il tracciamento di tutte le operazioni di gestione delle fatture (nel 2019 oltre 1.500), dal momento della contrattualizzazione a quello del pagamento, mediante tecnologie di corporate banking. Nel 2019 si è inoltre provveduto ad adeguare alle esigenze della fatturazione elettronica i principali "cicli attivi" gestiti da Consap, nello specifico le "Certificazioni navali" (circa 1.000 fatture all'anno) ed il Sistema di prevenzione del furto di identità (circa 1.500 fatture all'anno). Nel 2020 si prevede di estendere il nuovo approccio anche al "ciclo passivo" delle gestioni separate attraverso l'informatizzazione dei mandati di pagamento (alcune migliaia di atti all'anno). Il percorso sopra descritto consente di conseguire tangibili vantaggi in termini di mitigazione dei rischi insiti nell'attività, dematerializzazione, efficienza operativa, tracciamento e controllo delle operazioni.

Con l'aggiudicazione e la relativa contrattualizzazione nel 2018 della gara europea per l'affidamento dei servizi di trattamento, movimentazione e archiviazione documentale per otto anni con un ribasso del 17% rispetto alla base di gara, si è ottenuto nel 2019 un risparmio dei costi operativi pari al 7% rispetto a quelli sostenuti nell'anno precedente. La flessibilità del contratto "a consumo" consentirà di accompagnare l'evoluzione aziendale nell'ottica della dematerializzazione che, nel frattempo, ha raggiunto nel 2019 un tasso pari a circa il 69% (rispetto al 65% riscontrato nel 2018).

Il servizio di call center è stato oggetto di numerose azioni di razionalizzazione e di contenimento dei costi, sia nel corso del 2018 che del 2019, attraverso la realizzazione di servizi informatici sostitutivi con i quali i richiedenti possono verificare in autonomia lo stato di avanzamento delle loro pratiche e mediante una rigida disciplina del servizio di call center con l'obiettivo di renderlo disponibile ai soli interlocutori previsti dalle diverse convenzioni/concessioni stipulate da Consap. Tali interventi hanno consentito di passare progressivamente dal picco di oltre 17.000 richieste di assistenza, registrate nel mese di marzo 2017, all'attuale volume di circa 5.200 richieste al mese, generando conseguentemente una netta riduzione dei relativi costi.

Si precisa che in tali valutazioni non si tiene conto del carico sul call center derivante dall'iniziativa FIR, per via del suo carattere temporaneo e con una dinamica di sviluppo attualmente non ancora completamente prevedibile. Si prevede di migliorare ulteriormente questo dato nei prossimi mesi grazie alla già citata entrata in esercizio del nuovo servizio informatizzato di richiesta di riscatto del sinistro, ambito applicativo che attualmente rappresenta circa il 66% del carico del call center.

Nel 2019, così come chiesto dall'Azionista, sono entrati in esercizio il nuovo modello di contabilità analitica dei costi Consap ed i nuovi processi operativi informatici per la rilevazione analitica delle ore impegnate dal personale sulle diverse attività istituzionali e di supporto (c.d. *Timesheet*). Le innovazioni adottate consentono un monitoraggio puntuale sull'andamento economico della Società e sono alla base dell'adozione del nuovo schema di rendicontazione dei costi per le gestioni separate, concordato con il MEF e con le altre Amministrazioni concedenti alla fine del 2018.

In riferimento al monitoraggio operativo, l'ambiente di *business intelligence* originariamente dedicato al "Fondo prima casa" e al "Furto di identità", nel corso del 2019 è stato arricchito con i dati del nuovo "Fondo natalità", al fine di consentire il monitoraggio sia delle variabili principali di processo (quantità di pratiche gestite, quantità di atti prodotti, tempi di evasione) che degli aspetti considerati di particolare rilevanza ai fini del business in questione. In particolare, nell'ambito del "Fondo prima casa" e del "Fondo natalità", in merito alla concessione delle garanzie sui mutui erogati, sono stati definiti una serie di indicatori che consentono al management di Consap e al MEF di monitorare il patrimonio dei Fondi. Tale approccio verrà esteso progressivamente agli altri ambiti di attività istituzionale.

Un tema di particolare rilevanza dal punto di vista dell'efficienza tecnico-economica riguarda le attività di manutenzione delle circa 60 applicazioni informatiche aziendali, per le quali si sta attuando un piano di consolidamento che prevede la sottoscrizione di pochi contratti pluriennali, affidati mediante procedure ad evidenza pubblica, quali la gara europea effettuata nel 2018 per la manutenzione del Sistema di prevenzione del furto di identità, la già citata gara europea per la reingegnerizzazione e manutenzione del sistema informatico del Fondo di garanzia delle vittime della strada, conclusasi nel 2019, nonché la gara europea per servizi di manutenzione applicativa di 10 importanti applicazioni informatiche aziendali, recentemente aggiudicata provvisoriamente con un ribasso del 45% rispetto alla base di gara. Tale gara, basata come le precedenti sull'uso della metrica di mercato dei punti funzione, consentirà quindi l'ottenimento di rilevanti

risparmi economici, il raggiungimento di livelli di servizio predeterminati e di mercato e la disponibilità degli spazi contrattuali necessari per soddisfare esigenze di sviluppo non sempre prevedibili.

Dal punto di vista infrastrutturale, in linea con il Piano di crescita dell'efficienza, è stato potenziato l'attuale Data center Consap con la costituzione di un secondo polo elaborativo presso INAIL - il cui impianto è dotato dei più elevati livelli di sicurezza ed è candidato ad essere uno dei poli strategici nazionali dell'informatica della pubblica amministrazione - distinto dall'attuale polo primario localizzato presso la sede della Società, che avrà funzioni inizialmente di *Disaster Recovery* e, a seguire, di *Business Continuity*. Attualmente il secondo polo elaborativo consente il salvataggio giornaliero di tutti i dati Consap presso il secondo sito. Si prevede l'attivazione delle funzionalità di *Disaster Recovery* entro marzo 2020, cui seguiranno ulteriori azioni di rafforzamento del polo primario Consap e di potenziamento delle funzioni organizzative di governo, gestione e monitoraggio dell'esercizio degli impianti informatici.

Le azioni intraprese hanno permesso, come detto, di ridurre, anche nel 2019, l'incidenza dei costi operativi sul valore della produzione dello 0,3% (dal 93,4% del 2018 all'attuale 93,1%), più che in linea con l'obiettivo di riduzione dello 0,2% fissato dallo stesso Ministero con nota del 22 dicembre 2017.

Anche l'incidenza dei costi del personale e dei costi generali indirettamente imputati alle "gestioni separate" sul totale dei costi del personale direttamente dedicato alle gestioni medesime - nuovo obiettivo affidato in data 29 aprile 2019 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze alla Società per il triennio 2019/2021 - risulta anch'esso in riduzione di 1,8% (dal 55,7% del 2018 all'attuale 53,9%), più che in linea con l'obiettivo minimo dell'1% su base annua.

1.3 Le principali poste patrimoniali

Attivo

Le poste patrimoniali attive della Società – le cui variazioni rispetto al precedente esercizio sono rappresentate analiticamente nella nota integrativa – ammontano a € 312,3 mln e sono costituite principalmente da:

- immobilizzazioni materiali per € 10,1 mln, inclusa la sede per € 9,0 mln;
- immobilizzazioni finanziarie per € 137,4 mln, di cui:
 - titoli per € 114,9 mln;
 - quote Fondo Sansovino per € 20,9 mln;
 - mutui e prestiti ai dipendenti per € 1,6 mln;
- attivo circolante per € 161,5 mln di cui: crediti per € 13,1 mln (già al netto del Fondo svalutazione crediti per € 0,6 mln) e disponibilità liquide circa € 148,4 mln; queste ultime comprendono, in particolare, operazioni di "time deposit" (€ 8,0 mln) in essere al 31 dicembre, nonché quanto versato dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del

Turismo per la gestione, rispettivamente, delle iniziative “Carta del docente” (€ 38,6 mln) e “18App” (€ 63,9 mln).

Passivo e Patrimonio Netto

Il patrimonio netto ammonta a € 145,2 mln, comprensivo dell’utile dell’esercizio di € 3,1 mln.

La principale posta patrimoniale passiva è rappresentata dagli accantonamenti ai vari Fondi rischi e oneri (pari complessivamente a € 46,9 mln) destinati a fronteggiare eventi che potenzialmente possono comportare l’insorgere di passività negli esercizi futuri. Tra tali Fondi di accantonamento è ricompreso, altresì, il Fondo dazieri, pari a circa € 0,7 mln, determinato come il prodotto tra il numero di teste assicurate in essere che si ritiene possano richiedere la prestazione e il valore medio della prestazione prevista.

Le altre principali poste passive sono:

- trattamento di fine rapporto per € 1,0 mln;
- debiti verso fornitori per € 2,0 mln;
- debiti per oneri tributari diversi per € 0,4 mln;
- altri debiti per € 116,2 mln, di cui complessivamente € 102,5 conseguenti alle disponibilità versate dal Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca e dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo rispettivamente per le attività “Carta del docente” e “18App”, giacenti su specifici c/c bancari al 31 dicembre 2019 e da impiegare per i pagamenti/rimborsi agli aventi diritto.

2. FONDI E ATTIVITA’ GESTITI DA CONSAP

I Fondi e le attività gestiti da Consap possono essere raggruppati in quattro grandi campi di intervento:

- **servizi assicurativi** (Fondo di garanzia per le vittime della strada e Organismo di indennizzo, Fondo di garanzia per le vittime della caccia, Stanza di compensazione, Fondo di previdenza per il personale già addetto alla gestione delle imposte di consumo, Fondo di garanzia per i mediatori di assicurazione e riassicurazione, Centro di informazione italiano, Ruoli dei periti assicurativi, rilascio certificazioni Blue card clc, Bunker oil, “Athens convention” e, dal 2018, “Maritime Labour Convention);
- **Fondi di solidarietà** (Fondo di rotazione per la solidarietà alle vittime dei reati di tipo mafioso, delle richieste estorsive, dell’usura e dei reati intenzionali violenti nonché agli orfani per crimini domestici, Fondo di solidarietà per gli acquirenti di beni immobili da costruire e Fondo di solidarietà per i mutui per l’acquisto della prima casa);
- **famiglia e giovani** (Fondo per il credito ai giovani, Fondo di credito per i nuovi nati, Fondo di sostegno alla natalità, Fondo di garanzia per la prima casa, Fondo mecenati, Bonus 18App e Carta del docente);

- **servizi all'economia** (c.d. Rapporti dormienti, ex art. 1, comma 343, Legge 266/2005, c.d. Polizze dormienti ex art. 1, commi 343 quater e 343 octies, Legge 266/2005, Archivio centrale informatizzato del Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo ex art.33 d-ter della Legge 88/2009 c.d. Furto d'Identità, Fondo ex art. 37, comma 4 Legge 89/2014 c.d. Debiti P.A., Fondo ex art. 6, comma 9-bis del Decreto Legge 269/2003, convertito dalla Legge 326/2003 c.d. Fondo Sace, c.d. Fondi Alluvionati trasferiti da Mediocredito Centrale S.p.A., Fondo di garanzia sulla cartolarizzazione delle sofferenze bancarie ex art. 12, comma 1 del Decreto Legge 18/2016, convertito con modificazioni in Legge 8 aprile 2016, n. 49 c.d. Fondo GACS, gestione delle residue funzioni statali di sostegno alle attività produttive di cui alla Convenzione già sottoscritta tra il Ministero del Tesoro e Artigiancassa S.p.A. in data 16 novembre 1995 e successivi atti aggiuntivi c.d. Fondi Artigiancassa, Fondo di cui all'art. 1, comma 825 della Legge 208/2015 a copertura delle garanzie dello Stato concesse ai sensi dei commi da 822 a 829 del citato art.1 c.d. Fondo Juncker, Fondo Indennizzo Risparmiatori).

Relativamente al primo campo di intervento, Consap svolge un ruolo complementare al mercato assicurativo, attraverso, in particolare, la gestione di Fondi di garanzia la cui funzione è quella di assicurare il risarcimento dei danni per i quali non sarebbe altrimenti prevista alcuna forma di ristoro da parte del mercato.

Si segnala, per importanza, che nel 2019: il Fondo di garanzia vittime della strada ha erogato circa n. 60 mila indennizzi per un importo di € 305,9 mln (n. 1,8 milioni indennizzi per € 9,7 mld dal 1971, inizio dell'attività); l'Organismo di Indennizzo ha gestito circa n. 1,3 mila sinistri, effettuando circa 250 pagamenti per € 1,3 mln; la Stanza di compensazione ha liquidato (risarcimento diretto) o rimborsato (rimborso del sinistro) n. 1,8 milioni di sinistri in via definitiva o parziale (n. 27 milioni dal 2007, inizio dell'attività) ed ha ricevuto circa n. 300 mila richieste di informazioni sull'importo liquidato al danneggiato (n. 2,3 milioni dall'inizio dell'attività); l'ammontare complessivo dei forfait riconosciuti dalla Stanza alle Imprese per l'anno 2019 è stato pari a circa € 3,6 mld (€ 54,4 mld dall'inizio dell'attività); il Fondo di garanzia per i mediatori di assicurazione e riassicurazione ha ricevuto 47 richieste di risarcimento danni per € 4,3 milioni; con l'attività relativa alle certificazioni navali (CLC, Bunker Oil, Athens Convention e, dal 2018, Maritime Labour Convention) sono state rilasciati oltre 1.500 certificati; il Ruolo dei Periti assicurativi annovera circa n. 6,7 mila iscritti; alla prova di idoneità svolta a Roma il 5 dicembre 2019 si sono iscritti circa 450 candidati, hanno partecipato in circa 300 e sono risultati idonei circa 130; il Centro di informazione italiano ha gestito complessivamente circa n. 51 mila richieste di informazione di cui il 75,2% pervenute per posta elettronica (82% nel 2018) con tempi di riscontro medi di 6 gg. (11 gg. nel 2018 gg) per effetto dell'avvio del "portale unico".

Per quanto concerne il secondo ambito di intervento, Consap gestisce i Fondi di Solidarietà che rispondono principalmente all'esigenza di non lasciare prive di tutela le vittime di fattispecie socialmente allarmanti o comunque meritevoli di sostegno pubblico; in tale ambito, nel corso del 2019, sono stati erogati circa n. 5,5 mila benefici (di cui circa n. 1,2 mila dal Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, circa n. 600 per il Fondo di solidarietà alle vittime di mafia, estorsione, usura, reati violenti nonché agli orfani per