coordinamento con i lavori della Conferenza, stabilendo le priorità tra le numerosissime questioni da affrontare in vista dell'attuazione del Piano di azione per i servizi finanziari della Commissione che ha fissato come obiettivo principale la realizzazione di un mercato europeo integrato dei servizi finanziari entro il 2005.

Nell'ambito del progetto della Commissione relativo alla valutazione dei Paesi candidati ad entrare nell'Unione Europea, sono state effettuate due "*Peer Review*" da parte dell'ISVAP rispettivamente presso la Slovenia e la Repubblica Ceca, ricoprendo in quest'ultima il ruolo di "*team leader*".

La profonda revisione sul piano mondiale dei mercati finanziari si riflette in maniera evidente sull'attività svolta a livello di IAIS (International Association of Insurance Supervisors), consesso nel quale si stanno analizzando nuovi sistemi più calibrati ai rischi d'impresa, la contabilità, il bilancio, la supervisione di gruppi assicurativi e conglomerati finanziari, la tutela del consumatore on line, tutti temi che costituiscono oggetto di esame anche negli altri consessi internazionali e che dunque richiedono un continuo ed attivo coordinamento tra tutte le Autorità di vigilanza non solo a livello comunitario. L'Istituto partecipa, oltre che alle riunioni del Comitato tecnico della IAIS, anche ai sottocomitati in materia di accounting, di conglomerati finanziari e di solvibilità. Il Presidente dell'Istituto è stato nominato dall'IAIS responsabile della Task Force Internazionale per la revisione dei Principi di Vigilanza Assicurativa internazionale.

Sempre più attenta è stata la **tutela dei consumatori**, specie nel delicato settore della R.C.Autoveicoli, intensificando l'attività degli uffici volta a dare adeguata consulenza attraverso il servizio automatico dello "*sportello telefonico*" operante tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 che ha registrato 14.681 contatti, a cui vanno aggiunti 24.050 contatti "*tradizionali*" con risposta agli utenti da parte di funzionari particolarmente qualificati.

Gli esposti e le segnalazioni pervenute hanno raggiunto complessivamente il numero di 28.925, dei quali n. 23.759 concernenti la R.C.Auto e n. 5.166 gli altri rami danni. Gli esposti attinenti alle polizze vita sono stati n. 3.857.

Per quanto riguarda l'applicazione delle **sanzioni pecuniarie** si è registrato, anche nell'anno in esame, un significativo incremento in relazione al numero delle contestazioni.

Nel complesso i processi verbali notificati (da parte della Sezione Reclami e dalla Sezione Sanzioni) sono stati n. 1.681 (n. 1.388 nel 2000) per un ammontare delle sanzioni nel massimo pari a £. 18.289 milioni e, ai fini della conciliazione amministrativa, pari a £. 5.481 milioni (£. 2.130 milioni nel 2000); tali importi vengono versati all'Erario e alla CONSAP S.p.A.- Fondo di Garanzia Vittime della Strada, controllata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Il maggior numero delle contestazioni (n. 533) ha riguardato la tardiva liquidazione dei sinistri R.C.Auto; anche il tardivo rilascio dell'attestato di rischio ha comportato la notifica di numerose contestazioni (n. 324).

La terza fattispecie di illecito più frequente ha riguardato la tardiva evasione di richieste dell'Istituto di informazioni e chiarimenti (n. 307 processi verbali) relative a singoli reclami degli utenti assicurativi riguardanti prevalentemente la R.C.Auto obbligatoria e, in minor misura, polizze rami vita.

Rilevante è anche il numero dei provvedimenti (n. 283) relativi a violazioni della normativa sui contratti vita posta a tutela degli interessi dell'utenza: tardivo rimborso al contraente delle somme versate a seguito di recesso o revoca del contratto; indicazione nei prospetti esemplicatifivi dei rendimenti futuri di tassi superiori a quelli di mercato.

Per quanto attiene alla **Banca Dati** di cui al d.l. n 70 del 28.3.2000, convertito nella legge 137 del 26.5.2000, destinata alla prevenzione e al contrasto di comportamenti fraudolenti nel settore delle R.C.Auto, si rammenta che il Consiglio, con delibera del 12.12.2000, ha bandito una gara comunitaria per la fornitura del software e dell'hardware necessari al suo funzionamento, la cui procedura si è conclusa con la delibera del Consiglio del 30.5.2001. L'Istituto è stato in grado di adempiere al mandato del Parlamento con grande tempestività realizzando, per conseguire i compiti definiti nella legge (aiuto alle imprese, alle forze dell'ordine, alle istituzioni, ai magistrati) uno strumento che già comincia a fornire il suo effetto deterrente sulle frodi.

Nel corso dell'anno 2001 le segnalazioni di sinistri R.C.Auto spedite dalle imprese e relative ai sinistri accaduti dal 1° gennaio al 31 dicembre sono state n. 4.910.015.

Nell'ambito delle attività concernenti la Banca Dati, va segnalato che **l'Ufficio per l'analisi delle frodi assicurative**, operativo dal mese di luglio 2001, è stato impegnato nel controllo sui flussi dei dati e all'accertamento delle violazioni all'obbligo di comunicazione. In relazione a tali accertamenti sono state avviate 226 istruttorie per mancato invio, incompletezza e ritardo, di cui 45 archiviazioni ed 86 definite con verbali di accertamento e sanzione.

L'attività dell'Istituto nel 2001 in materia di **intermediari (agenzie, brokers e periti)**, la cui competenza si rammenta è stata attribuita all'ISVAP con il citato d.lgs. 373/1998, ha portato alla pubblicazione annuale degli Albi degli Agenti e dei Mediatori di assicurazione nonché dei Periti assicurativi – anno 2000. Al 31.12.2001 gli iscritti sono i seguenti:

Albo Agenti			
- 1a Sezione		22.858	
- 2a Sezione		22.442	
	Totale		**45.300**
Albo Mediatori			
- 1a Sezione		2.552	
- 2a Sezione		886	
	Totale		3.438
Ruolo periti			**5.916**

Nel corso dell'anno sono stati espletati gli esami di idoneità per l'iscrizione agli Albi Agenti e Mediatori nonché al Ruolo periti (sessione 2001).

Agenti	domande pervenute	374
	candidati alle prove scritte	215
	candidati ammessi alle prove orali	40
	idonei	37
Mediatori	domande pervenute	303
(in corso di espletamento)	candidati alle prove scritte	163

Periti	domande pervenute	3.207
(in corso di espletamento)	candidati alle prove scritte	1.982
	candidati ammessi alle prove orali	631

I provvedimenti emanati nel corso del 2001 in materia di Albi hanno riguardato:

Agenti	domande	2.468
	iscrizioni	2.585
	rigetti e archiviazione	57
	cancellazioni	11
Mediatori	iscrizioni:	321
	- persone fisiche	237
	- società	84
	rigetti	17
	cancellazioni:	91
	- persone fisiche	50
	- società	41
Periti	iscrizioni	258
	rigetti, cancellazioni, radiazioni	126

In materia di **vigilanza sugli intermediari** va altresì segnalato che con provvedimenti in data 26 giugno 2001 (S.O. n. 178 alla G.U. del 7 luglio 2001, n. 156) sono state emanate nuove modalità per l'iscrizione agli Albi Agenti e Mediatori e Ruolo dei Periti con i relativi schemi di domanda, in aderenza ai principi di semplificazione amministrativa di cui al D.P.R. 445/2000.

Particolarmente intensa nel 2001 è stata l'attività del **Collegio di garanzia,** costituito presso l'Istituto per la disciplina degli Albi Agenti e Mediatori e Periti, le cui norme di organizzazione e funzionamento sono contenute nei provvedimenti 1338/99 e 1674/2000.

Si rammenta che il Collegio ha iniziato la propria attività il 1° gennaio 2000 e nel corso del 2001 ha emesso 192 delibere alle quali hanno fatto seguito, nella maggior parte dei casi, provvedimenti dell'Istituto nei confronti degli intermediari di assicurazione e dei periti avverso i quali era stato avviato un procedimento disciplinare.

In particolare sono stati adottati 32 provvedimenti di richiamo, 54 provvedimenti di censura, 49 provvedimenti di radiazione, 27 provvedimenti di sospensione.

In 31 casi il procedimento disciplinare si è concluso con un provvedimento di archiviazione.

La **formazione del personale** è stata particolarmente intensificata nel 2001. Si sono tenuti corsi di lingua inglese per il personale impegnato nell'attività internazionale e corsi di excell avanzato per gli addetti al C.E.D., nonché corsi word ed excell per il personale utilizzando le professionalità interne all'Istituto.

Complessivamente si sono tenute circa 10.420 ore di formazione, di cui 1.600 destinate al perfezionamento della lingua inglese e 8.820 all'utilizzo degli strumenti informatici.

Come già detto, la **consegna dei locali** in Via Quattro Fontane, 147 è stata rinviata al 1° dicembre 2001, a causa dei lavori di ristrutturazione.

Attualmente il personale che ha trovato sistemazione nel predetto immobile, adiacente alla sede di Via del Quirinale, 21 è di 39 unità. Ciò ha comportato una più razionale organizzazione degli spazi destinati ad uffici e sale riunioni con particolare riguardo alle prove di idoneità per l'iscrizione agli Albi Agenti e Mediatori e al Ruolo dei periti che attualmente si svolgono presso i nuovi uffici. Entro l'anno in corso saranno consegnati gli ulteriori locali.

Per quanto riguarda gli **investimenti informatici** si fa presente che stanno arrivando a conclusione i principali progetti volti al miglioramento dell'organizzazione interna e, in particolare, quello concernente la gestione dei Reclami e degli Albi. E' stata altresì completata la dotazione di P.C. per tutti i dipendenti nonché l'assegnazione di P.C. portatili agli ispettori.

Intensa è stata l'attività del **Servizio Studi** che si è concretizzata in Quaderni di ricerca ed in proposte al Governo per il miglioramento e lo sviluppo dell'attività assicurativa (Long Term Care, monitoraggio tariffe R.C.Auto., rischi del bilancio assicurativo, ecc.) In particolare la proposta per coprire nel Paese il rischio di non autosufficienza riguardante milioni di persone è all'attenzione del Governo.

Il **contratto dei dirigenti** scaduto il 30 giugno 1999 è stato approvato dal Consiglio nella seduta del 21 ottobre 2001.

Il **limite massimo di lavoro straordinario** è in linea con quello fissato dal Consiglio ed ha portato, come detto, ad una economia di spesa di £. 1.451 milioni; ciò in relazione ad una più efficiente politica del personale.

Infine nel corso dell'anno 2001, **l'Ufficio auditing interno**, istituito nel 1998, ha continuato ad effettuare verifiche in alcune aree operative con particolare riguardo al profilo organizzativo. Inoltre, con cadenza trimestrale ha effettuato le verifiche di regolarità contabile secondo modalità analoghe a quelle già svolte dal Collegio dei revisori che, come è noto, è stato soppresso con il d.lgs. 373/98.

Situazione del personale

Come precedentemente detto, dal mese di maggio 1999 al 31 dicembre 2000 sono state assunte complessivamente 71 unità, ciò a seguito sia dell'assunzione per concorso del personale dal Ministero dell'Industria ai sensi del citato d.lgs. 373/98 che a seguito di altri concorsi pubblici per vice capi ufficio.

Dopo il consistente potenziamento dell'organico realizzato nel periodo predetto, le assunzioni nel corso del 2001 sono state particolarmente contenute.

Sono state infatti successivamente assunte complessivamente 10 unità di cui: 3 vice capi ufficio, 5 unità (operativi ed esecutivi) in base alla legge n. 68/1999 sui lavoratori disabili e 2 unità con contratto di lavoro subordinato a tempo determinato, equiparate alla qualifica di funzionario per le esigenze della Sezione organizzazione e sistemi.

Per contro, si sono dimesse n. 6 unità, di cui: 1 dirigente, 4 funzionari e 1 vice capo ufficio.

La situazione del personale al 31 dicembre 2001 è rappresentata dalla seguente tabella con il personale suddiviso per qualifica.

Complessivamente il personale in servizio al 31.12.2001 è di 349 unità (+ 4 unità rispetto al 31.12.2000).

Si fa infine presente che sono in corso le procedure per la selezione a n. 3 posti nella carriera dirigenziale, riservata al personale dell'Istituto con la qualifica di funzionario ai sensi dell'art. 47 del Regolamento del personale, deliberata dal Consiglio nella seduta del 12 luglio 2001.

Roma, 11 MAR. 2002

Il Presidente
Giovanni Manghetti

	TABELLA ORGANICA 2001	PERSONALE IN SERVIZIO AL 31°.12.2001	TABELLA ORGANICA 2002
DIRIGENTI (1)			
- Grado quinto (V.D.G.)	1	1	1
- Grado quarto	10	9	10
- Grado terzo-secondo e primo	19	15	19
	30	25	30
CARRIERA DIRETTIVA			
- Funzionari F1 F2 e F3		128 (2)	
- Capo Ufficio	250	53	250
- Vice Capo Ufficio		46	
		227	
CARRIERA OPERATIVA			
- Livello A		-	
- Livello B		16	
- Livello C	89	50	89
- Livello D		8	
		74	
CARRIERA ESECUTIVA			
- Livello A		-	
- Livello B	26	6	26
- Livello C	-	9	
- Livello D		8	
- Livello E		-	
		23	
TOTALE	**395**	**349**	**395**

(1) sono comprese n. 3 unità assunte a tempo determinato

(2) sono comprese n. 3 unità assunte a tempo determinato

TABELLE E GRAFICI ALLEGATI ALLA RELAZIONE

La **tabella 1** evidenzia la consistenza delle risorse umane per centri di costo, con riferimento al 31 dicembre 2001, distinte per categorie nell'ambito delle quali il personale direttivo, compresi i dirigenti, rappresenta il 72,20% del totale.

Nella **tabella 2** e relativo grafico sono indicate le spese impegnate per le risorse umane a confronto con i dati previsionali, distinte tra organi dell'Istituto, dipendenti - lavoro ordinario, dipendenti - lavoro straordinario, missioni e varie (corsi e attività assistenziali).
Dai dati esposti risulta che il 91,09% della spesa globale pari a £. 50.236.655, è assorbito dal lavoro ordinario e il 4,08% dal lavoro straordinario. L'1,52% è assorbito dagli organi di Istituto e il 3,01% dalle spese per missioni correlate all'attività ispettiva e internazionale.

Nella **tabella 3** e relativo grafico sono indicati i servizi generali impegnati a consuntivo pari a complessive £. 12.143.697.000, posti a confronto con le previsioni, distinte in utenze, beni di consumo, prestazioni di servizi, consulenze, canoni per sistema informativo, fitto locali e spese varie.
Dai principali dati esposti risulta che il 41,57% dei servizi generali è assorbito dal fitto dei locali sede dell'Istituto e relativa manutenzione, il 10,95% da prestazione di servizi (spese pulizia, vigilanza, pubblicazioni, ecc.), il 28,95% dal sistema informativo, l'8,96% da utenze, il 2,95% da beni di consumo e spese varie, ed il restante 4,73% da onorari e compensi a terzi, ivi compresi i compensi ai membri delle Commissioni per esami di idoneità per l'iscrizione agli Albi Agenti e Mediatori nonché al Ruolo dei Periti assicurativi e per il funzionamento del Collegio di garanzia.

Nella **tabella 4** e relativo grafico sono indicate per grossi aggregati le spese a consuntivo, delle quali il 71,13% è assorbito dalle risorse umane, il 17,19% dai servizi generali, il 6,90% dagli investimenti e il restante 4,78% dalle imposte, tasse e spese varie.

Le **tabelle 5 e 6** e relativi grafici danno una evidenza delle spese ripartite per centri di costo in termini aggregati per funzioni istituzionali.

Dalle stesse emerge che il costo della vigilanza in senso stretto, a cui fanno capo il Servizio danni, il Servizio persone, il Servizio patrimoniale, il Servizio tutela del consumatore, il Servizio Albi e la Banca Dati Sinistri è pari al 67,51% degli oneri.
Se si considera l'attività di vigilanza nel senso più ampio, compresi il Servizio studi e relazioni internazionali, il Servizio legale, il Servizio informatico si può constatare che il relativo costo risulta pari all'82,43% del costo totale del bilancio.
I Servizi generali incidono nella misura del 17,57% e comprendono, come evidenziato nella tabella 1 anche gli oneri per il personale delle categorie commessi, autisti-commessi e centralinisti.

Nel **grafico 7** sono posti a confronto i dati di preventivo e consuntivo 2001 per servizi generali, risorse umane, investimenti e imposte, tasse e spese varie.
Da tale grafico si evidenziano le economie realizzate nei quattro aggregati di spesa sopra indicati per complessive £.16.707.811.000.

Nel **grafico 8** sono confrontati i valori risultanti dai bilanci consuntivi 2000 e 2001 che evidenziano un incremento complessivo di spese pari a £. 5.859.791.000 (+ 9,05%).

Tabella 1

RISORSE UMANE RIPARTITE PER CENTRI DI COSTO

	Dirig.	*VCU -CU Funzionari*	*Personale d'ordine*	*Totale*	
SERVIZI VIGILANZA	12	135	27	*174*	
SERVIZIO ALBI	4	24	13	*41*	
SERVIZIO STUDI	1	10	4	*15*	
SERVIZIO LEGALE	2	20	8	*30*	
SERVIZIO STATISTICO	1	3	1	*5*	
BANCA DATI SINISTRI-Ufficio per l'analisi frodi ass.	0	3	1	*4*	
SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E PERSONALE	4	29	38	*71*	*
UFFICI DI STAFF-SEGRETERIA PRES. E VICE DIR.GEN.	1	3	5	*9*	
Totale	*25*	*227*	*97*	***349***	**

* *di cui n.16 commessi, n.7 autisti-commessi, n.3 centralinisti.*

** *Il dato comprende n.6 dipendenti con contratto a tempo determinato, di cui 3 dirigenti e 3 funzionari.*

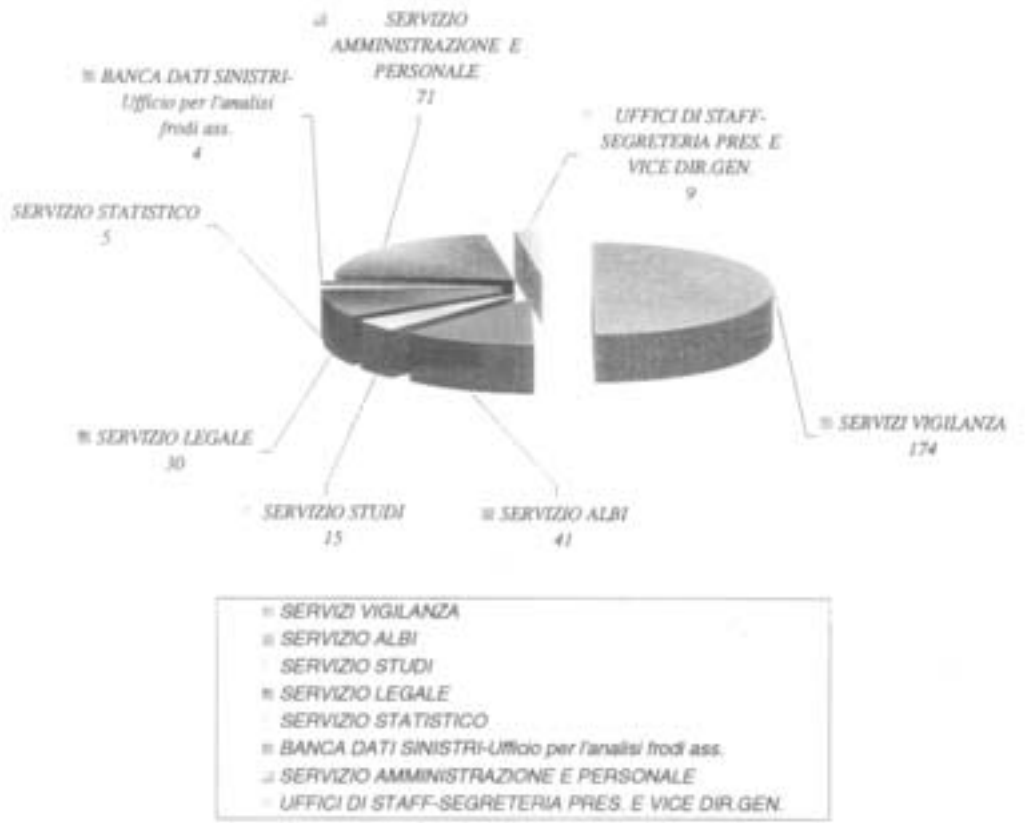
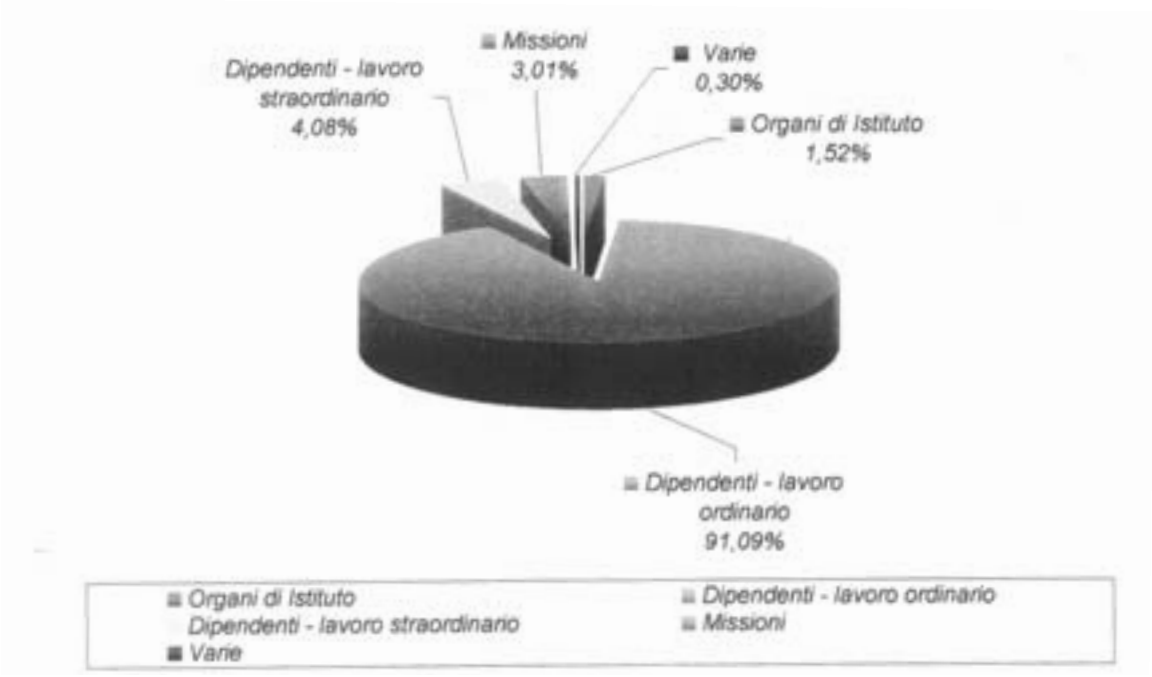


Tabella 2

CONSUNTIVO RISORSE UMANE ESERCIZIO 2001

(in migliaia di lire)

	Cap./ art.	*Previsioni 2001*	*Consuntivo 2001*	*% su totale impegnato*	*Scostamento prev./cons.*
ORGANI DI ISTITUTO	10101/1-3	849.000	765.058	1,52	- 83.942
DIPENDENTI - LAVORO ORDINARIO					
Stipendi	10201/0	35.200.000	32.426.004		
Oneri indiretti	10202/0, 10206/1	15.935.000	13.332.113		
		51.135.000	45.758.117	91,09	- 5.376.883
DIPENDENTI - LAVORO STRAORDINARIO					
Straordinari	10203/0	3.500.000	2.048.603	4,08	- 1.451.397
MISSIONI					
Missioni in Italia	10204/0	1.650.000	1.122.122		
Missioni all'estero	10205/0	390.000	389.999		
		2.040.000	1.512.121	3,01	- 527.879
VARIE					
Corsi	10207/1	260.000	52.756		
Attività assistenziali per i lavoratori	10206/4	100.000	100.000		
		360.000	152.756	0,30	- 207.244
TOTALE RISORSE UMANE		*57.884.000*	*50.236.655*	*100*	- *7.647.345*



CONSUNTIVO SPESE GENERALI ESERCIZIO 2001

(in migliaia di lire)

	Cap./ art.	*Previsioni 2001*	*Consuntivo 2001*	*% su totale impegnato*	*Scostamento prev./cons.*
UTENZE					
Postali	10213/5	370.000	273.146		
Telefoniche	10213/4	700.000	514.026		
Enel	10213/6	300.000	234.324		
Acqua	10213/7	40.000	13.594		
Riscaldamento	10213/8	120.000	52.971		
		1.530.000	1.088.061	*8,96*	- 441.939
BENI DI CONSUMO					
Libri e pubblicazioni	10212/1	90.000	88.439		
Cancelleria	10212/2	300.000	232.936		
Vestiario e divise	10212/3	60.000	36.905		
		450.000	358.280	*2,95*	- 91.720
PRESTAZIONI DI SERVIZI					
Noleggio attrezzature	10213/1	250.000	187.383		
Accertamenti sanitari	10206/3	10.000	8.760		
Manutenzione mobili, attrezzature e macchine	10214/2	70.000	22.046		
Manutenzione mezzi di trasporto	10214/4	50.000	17.245		
Spese di pulizia	10213/9	500.000	354.964		
Trasporti e facchinaggi	10213/10	310.000	232.575		
Vigilanza locali	10213/11	300.000	206.193		
Premi di assicurazione	10213/12	60.000	25.758		
Pubblicazioni e stampe	10217/1-3	400.000	274.816		
		1.950.000	1.329.740	*10,95*	- 620.260
PRESTAZIONI PROFESSIONALI					
Onorari e compensi	10209/1	168.000	156.489		
Prestazioni di servizi resi da terzi	10209/2	12.000	8.323		
Commissioni e comitati	10208/1-3	650.000	409.289		
		830.000	574.101	*4,73*	- 255.899
SISTEMA INFORMATIVO					
Sistema informativo	10213/2-3	1.400.000	1.216.976		
Funzionamento banca dati sinistri	10213/17	2.600.000	2.298.518		
		4.000.000	3.515.494	*28,95*	- 484.506
FITTO LOCALI E MANUTENZIONE					
Fitto locali	10211/1-2	5.400.000	4.964.581		
Manutenzione ordinaria locali	10214/1, 3	200.000	83.572		
		5.600.000	5.048.153	*41,57*	- 551.847
SPESE VARIE					
Spese di rappresentanza	10215/0	30.000	10.696		
Concorsi ed esami idoneità	10213/16	200.000	151.403		
Pubblicità	10216/1-2	150.000	34.613		
Congressi e convegni	10210/0	120.000	33.156		
		500.000	229.868	*1,89*	- 270.132
TOTALE SPESE GENERALI		*14.860.000*	*12.143.697*	*100,00*	- *2.716.303*

Consuntivo spese generali esercizio 2001

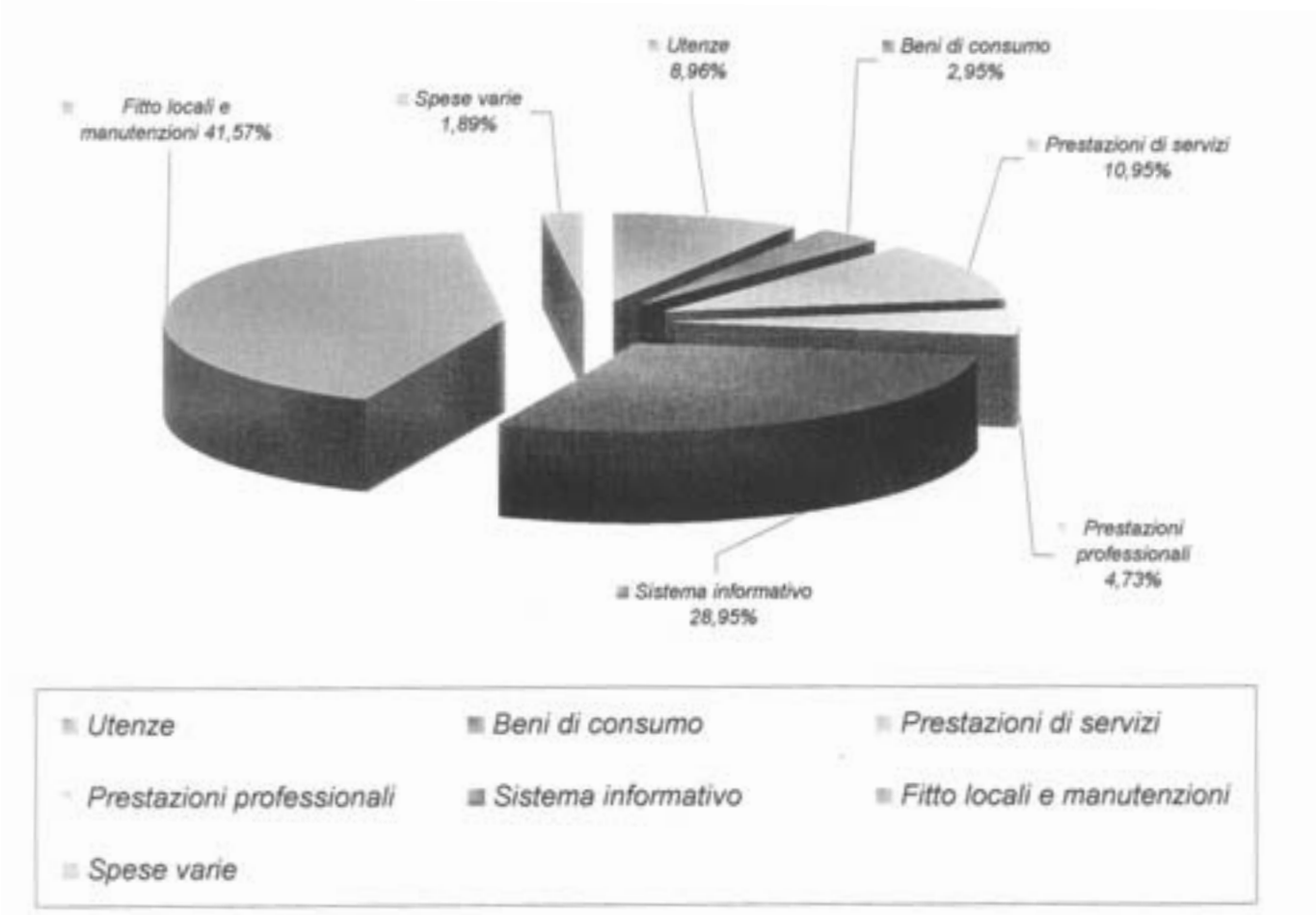


Tabella 4

Consuntivo 2001

	Consuntivo 2001	*% su totale impegnato*
Servizi generali	12.143.697	17,19
Risorse umane	50.236.655	71,13
Spese in conto capitale	4.872.974	6,90
Imposte, tasse e varie	3.374.013	4,78
Totale	70.627.339	100

