



con immediatezza i principali tratti caratterizzanti il fenomeno oggetto di approfondimento e di analisi statistica.

Sono proseguiti inoltre i rapporti con l'ISTAT, in particolare quelli connessi con la partecipazione dell'ISVAP al Sistema Statistico Nazionale (SISTAN). È stata effettuata, infine, la consueta trasmissione di dati statistici, relativi al settore assicurativo nazionale, all'EUROSTAT(Ufficio Statistico Europeo, all'OCSE e all'EIOPA).

### 1.6 La tutela dei consumatori

#### *La Gestione dei reclami*

Nel 2012 sono pervenuti all'ISVAP 30.411 reclami (-8,2% rispetto al 2011): 27.934 (92%) riguardano l'insieme dei rami danni e 2.477 (8%) i rami vita. Il solo ramo r.c.auto è stato interessato dal 70% del totale dei reclami.

Il calo registrato rispetto al 2011 è in prevalenza ascrivibile ai rami danni (-8,7%), nell'ambito dei quali la diminuzione di quelli relativi alla r.c.auto è del 7,7%, mentre la flessione per i rami vita è dell'1,6%.

#### RECLAMI

RAMI	NUMERO		INCIDENZA %
DANNI	27.934	21.430 r.c. auto 6.504 altri rami	92%
VITA	2.477		8%
TOTALE	30.411		100%

L'incidenza dei reclami danni (92%) risulta in lieve diminuzione rispetto all'analogo dato del 2011 (92,4%). Dei 27.934 reclami, 21.934 (23.334 nel 2011) riguardano la r.c.auto e 6.504 (7.384 nel 2011) gli altri rami danni. Rispetto al 2011, l'incidenza percentuale del numero dei reclami r.c. auto è stabile (77% del totale danni); i reclami, invece, relativi agli altri rami danni, che costituiscono il 23% del totale danni riguardano, in misura prevalente, i rami r.c.diversi (1.556), infortuni e malattia (980), furto auto (560) e altri danni ai beni (445).

Nel 2012 il comparto vita, con una riduzione dell'1,6%, conferma il trend decrescente dei reclami già registrato nell'ultimo biennio 2010-2011. Si tratta di un dato di assestamento che segue i rilevanti aumenti registrati nel biennio 2008/2009 in concomitanza con l'inizio della crisi dei mercati finanziari. Le tipologie di prodotto oggetto di reclamo sono in assoluta prevalenza le polizze vita tradizionali (1.959), seguite dalle polizze collettive (289), con una ridottissima incidenza di reclami su polizze *unit* e *index linked*, (rispettivamente n. 58 e 60).

#### *Interventi nei confronti di singole imprese e del mercato*

A seguito dell'esame dei reclami e delle segnalazioni telefoniche pervenute al Contact Center Consumatori dell'ISVAP, sono stati effettuati interventi su 6 imprese in relazione a criticità nella fase di assunzione e di gestione dei contratti r.c.auto.

L'Autorità è inoltre intervenuta con lettere al mercato su problematiche di natura trasversale, dando indicazioni sulla vincolatività dei preventivi r.c.auto elaborati dal Tuopreventivatore, sull'applicazione delle nuove norme del decreto liberalizzazioni e sulla corretta gestione dei c.d. "sinistri fantasma" nel sistema del risarcimento diretto per la r.c.auto.

#### *Incontri con Associazioni dei consumatori*



Nel corso del 2012 è stato realizzato un ciclo di incontri mensili con le principali Associazioni dei consumatori per discutere temi di particolare interesse per gli assicurati. In particolare:

- 7 giugno: nuove norme in materia di r.c.auto introdotte dal decreto liberalizzazioni;
- 6 luglio: utilizzo di strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, in particolare la conciliazione paritetica e la mediazione;
- 20 settembre: confronto sullo stato di attuazione delle norme del decreto liberalizzazioni;
- 22 ottobre: trasparenza dei prodotti vita e polizze vita "dormienti";
- 19 novembre: decreto legge c.d. sviluppo bis.

#### *Il Contact Center Consumatori*

Il 20 febbraio 2012 ha preso avvio il nuovo *Contact Center* telefonico, che fornisce gratuitamente, tramite numero verde, informazioni e assistenza ai consumatori in materia assicurativa. Il servizio, attivo tutti i giorni dalle 9,00 alle 13,30, viene erogato da 8 risorse laureate in giurisprudenza assunte con contratto di fornitura di personale interinale e mira a soddisfare in maniera più efficiente e organizzata le richieste dei cittadini, fornendo risposte strutturate e tempestive.

Dal 20 febbraio sono pervenute al numero verde 47.527 telefonate e ne sono state conversate 45.120, pari al 95%, con una media di circa 4.512 telefonate al mese e 240 al giorno.

Sono state inoltre gestite telefonicamente o via e-mail 1.700 comunicazioni pervenute prevalentemente tramite posta elettronica certificata (PEC) relative a reclami per mancato rilascio dell'attestato di rischio e per mancato rispetto del preventivo r.c.auto ovvero relative a richieste di chiarimenti sulla normativa assicurativa.

#### *Il Centro di Informazione italiano*

Il Centro di informazione italiano di cui agli articoli 151 e segg. del Codice delle Assicurazioni, istituito presso l'ISVAP, ha trattato 24.887 richieste di informazione, di cui 3.929 provenienti dagli omologhi Centri di Informazione esteri e 20.958 da cittadini italiani che hanno riportato danni a seguito di sinistri avvenuti in Italia o all'estero.

Il dato relativo alle richieste di danneggiati italiani evidenzia un notevole aumento rispetto allo scorso anno (oltre il 20%), in buona parte da riferire alle richieste formulate ai sensi dell'art. 142 bis del Codice delle Assicurazioni, tese a verificare l'esistenza della copertura assicurativa di veicoli italiani coinvolti in incidenti stradali in Italia.

L'art. 13, comma 36 del decreto legge 6 luglio 2012, n.95, convertito dalla legge 7 agosto 2012, n.135 ha previsto il trasferimento della gestione del Centro di informazione dall'ISVAP alla CONSAP, con effetto dalla data di entrata in vigore dello Statuto IVASS. In vista del trasferimento, a partire dal mese di luglio 2012 sono state avviate, congiuntamente a CONSAP, le attività propedeutiche al passaggio di competenze. Sono state anche svolte giornate di affiancamento al personale CONSAP che si occuperà della gestione del Centro di informazione.

#### *Richieste di informazioni*

E' stato fornito riscontro scritto a oltre 150 segnalazioni provenienti da Forze dell'Ordine relative alla possibile commercializzazione di polizze r.c. auto false e ad altrettante richieste di privati cittadini o Associazioni di consumatori che si erano rivolti all'Autorità per chiedere la conferma della regolare autorizzazione di un'impresa italiana o estera all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia. Sulla base dell'accertamento di casi di contraffazione o irregolare esercizio sono stati diramati comunicati al pubblico e alla stampa. Sul sito ISVAP, per agevolare le Forze dell'Ordine e i cittadini, è stato pubblicato un elenco dei casi riscontrati, che viene costantemente aggiornato.



### Progetto monitoring preventivatore

“TuOpreventivatOre”, il comparatore r.c.auto *on line* attivo dall’11 giugno 2009 che l’ISVAP ha realizzato in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e che consente al consumatore di comparare gratuitamente le tariffe r.c.auto applicate dalle diverse imprese presenti sul mercato relativamente al proprio profilo individuale, si conferma un servizio molto apprezzato dai consumatori.

Il TuOpreventivatOre è stato oggetto, nel corso del 2012, di attività di miglioramento del sistema sulla base della Convenzione stipulata tra l’ISVAP ed il Ministero dello Sviluppo Economico il 10 novembre 2010.

E’ proseguita inoltre l’attività di monitoraggio dei livelli di qualità del servizio, da parte dell’Autorità e del Ministero dello Sviluppo Economico, anche attraverso una apposita struttura di *helpdesk* che accoglie le segnalazioni degli utenti e delle compagnie, le gestisce e risolve gli eventuali problemi segnalati.

In data 14 dicembre è stata prorogata fino al 31 dicembre 2013 la citata Convenzione del 10 novembre 2010.

### Progetto Check box

A conclusione della sperimentazione “Check box” per il monitoraggio della incidentalità degli autoveicoli di cui al D.M. del 23 Novembre 2004, il 26 settembre 2012 sono stati inviati al Ministero dello Sviluppo Economico la relazione conclusiva sulla esecuzione del progetto e il rendiconto finale delle spese sostenute, come previsto dalla Convenzione MISE/ISVAP stipulata il 3 agosto 2005.

## 1.7 Le sanzioni

Nel 2012 le ordinanze emesse dall’Autorità sono state pari a 5.104: 4.314 (84,5%) riguardano ingiunzioni delle sanzioni e 790 (15,5%) archiviazione del procedimento.

Le ordinanze ingiuntive si riferiscono a 259 soggetti: 162 intermediari (62,5%), 88 compagnie (34%) e 9 altri soggetti (3,5%).

Del numero totale delle ingiunzioni, 4.132 si riferiscono ad imprese (95,8%), 167 riguardano intermediari (3,9%) e 15 sono relative ad altri soggetti (0,3%).

Delle suddette ordinanze di ingiunzione, 3.840 sono relative a violazioni della normativa r.c. auto (89%) e le rimanenti 474 riguardano violazioni della normativa di vigilanza riferibili alle imprese, agli intermediari e ad altri operatori del mercato (11%).

I provvedimenti ingiuntivi emessi per illeciti nel comparto r.c. auto sono per la gran parte inerenti alla liquidazione dei sinistri: essi sono pari a 3.441, rappresentano il 79,8% del numero totale delle ingiunzioni emesse e si riferiscono a 53 imprese. Rispetto al numero totale delle ordinanze di ingiunzione relative a violazioni della normativa r.c. auto, quelle concernenti la liquidazione dei sinistri r.c. auto sono pari all’89,6%.

Quanto agli importi delle sanzioni irrogate, le ordinanze ingiuntive nel 2012 ammontano complessivamente a euro 49.371.418; euro 41.287.980 (83,6%) sono riferite alla materia r.c. auto e sono comprensive di euro 10.000.000 per l’elusione dell’obbligo a contrarre da parte di n. 8 imprese ed euro 8.083.438 (16,4%) a violazioni di altra natura.

Nell’ambito delle violazioni r.c. auto, le sanzioni relative alla liquidazione dei sinistri sono pari a euro 29.545.230 e rappresentano il 71,5% dell’importo totale r.c. auto (il 59,8% dell’ammontare complessivo delle sanzioni irrogate al mercato).

Tra le violazioni diverse dal ramo r.c. auto si collocano in particolare le ordinanze ingiuntive notificate per riscontri tardivi alle richieste dell’Autorità in materia di reclami, di importo pari ad euro 2.507.877, o per mancato riscontro al reclamante per euro 258.284, quelle notificate agli intermediari, di ammontare pari ad euro 4.249.888 ed i provvedimenti di ingiunzione nei confronti di imprese ed altri soggetti per violazioni della normativa di vigilanza, pari ad euro 1.067.389.



Gli importi incassati nell'anno 2012 sono pari a euro 33.470.304 e si riferiscono a:

- pagamenti per ordinanze emesse e pagate nel 2012 per euro 28.861.186 (86,2%), comprensivi di rate relative ad ordinanze per le quali è stato consentito il frazionamento mensile - ricorrendo i presupposti di cui all'art. 26 della l. 689/1981 - e di euro 4.346 per maggiorazione dell'importo della sanzione, ai sensi dell'art. 27 della l. 689/1981, in quanto il versamento è stato effettuato oltre il termine di 30 gg.;
- pagamenti per ordinanze emesse nel 2011 e pagate nel 2012 per euro 4.078.766 (12,2%), comprensivi di rate relative ad ordinanze per le quali è stato consentito il frazionamento mensile - ricorrendo i presupposti di cui all'art. 26 della l. 689/1981 - e di euro 24.237 per maggiorazione dell'importo della sanzione, ai sensi dell'art. 27 della l. 689/1981, in quanto il versamento è stato effettuato oltre il termine di 30 gg.;
- pagamenti per ordinanze emesse nel 2010 e pagate nel 2012 per euro 448.009 (1,3%), comprensivi di rate relative ad ordinanze per le quali è stato consentito il frazionamento mensile - ricorrendo i presupposti di cui all'art. 26 della l. 689/1981 - e di euro 184.321 per maggiorazione dell'importo della sanzione, ai sensi dell'art. 27 della l. 689/1981, in quanto il versamento è stato effettuato oltre il termine di 30 gg.;
- pagamenti per ordinanze emesse nel 2009 e pagate nel 2012 per euro 82.343 (0,3%) a seguito di parziale accoglimento di ricorso da parte del TAR con rideterminazione della misura della sanzione; detto importo è comprensivo di euro 63 per maggiorazione della sanzione, ai sensi dell'art. 27 della l. 689/1981, in quanto il versamento è stato effettuato oltre il termine di 30 gg.

### 1.8 Sanzioni disciplinari - Attività del Collegio di garanzia

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. Sulla base delle proposte delle due Sezioni sono stati adottati n. 347 provvedimenti disciplinari (289 nel 2011), così suddivisi:

SANZIONE	SEZIONE A DEL RUI	SEZIONE B DEL RUI	SEZIONE E DEL RUI	NON ISCRITTI	Totale complessivo
ARCHIVIAZIONE	8	6	39	1	54
CENSURA	38	16	61	1	116
RICHIAMO	18	11	32	1	62
RADIAZIONE	45	16	49	5	115
<b>Totale complessivo</b>	<b>109</b>	<b>49</b>	<b>181</b>	<b>8</b>	<b>347</b>

Nessun procedimento è stato avviato né provvedimento assunto nei confronti di Periti.

### 1.9 La gestione del contenzioso

Nel corso del 2012 la gestione del contenzioso dell'ISVAP è stata ripartita, come per il precedente anno, tra la Sezione Consulenza Legale, che ha mantenuto la competenza per il contenzioso dell'Autorità gestito tramite l'Avvocatura generale dello Stato, e l'Ufficio Contenzioso istituito con ordine di servizio n. 253 del 18 marzo 2011, che ha provveduto alla gestione diretta del contenzioso dell'Autorità in materia di sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti di imprese ed intermediari e di sanzioni disciplinari nei confronti di intermediari, ai sensi degli articoli 326 e 331 del Codice delle Assicurazioni.



### 1.9.1. Il contenzioso dell'ISVAP gestito tramite la Sezione Consulenza Legale

Nell'anno 2012 i legali dell'ISVAP hanno dato supporto all'Avvocatura dello Stato per la difesa in giudizio nei 20 ricorsi presentati (41 in tutto l'anno 2011) avverso disposizioni regolamentari dell'ISVAP e del Ministero dello Sviluppo Economico (che impattano sull'attività dell'ISVAP), provvedimenti dell'Autorità in materia di diniego dell'iscrizione e di cancellazione dal Registro Unico degli Intermediari e dal Ruolo dei periti.

Nelle due tabelle che seguono sono rappresentati rispettivamente i dati relativi ai ricorsi incardinati avverso atti adottati o proposti dall'Autorità, con gli esiti di alcuni (tabella I) nonché gli esiti delle sentenze e delle ordinanze cautelari pubblicate nel 2012, riferite anche a ricorsi incardinati negli anni precedenti (tabella II).

Ricorsi incardinati nel 2012 contro atti adottati o proposti dall'Autorità <sup>1</sup>					
Accolti	Respinti	Pendenti	Accolta sospensiva	Respinta Sospensiva	Totale Ricorsi <sup>2</sup>
4	-	16	-	5	20

<sup>1</sup> La voce comprende i ricorsi al TAR e al Consiglio di Stato ed i ricorsi straordinari al Capo dello Stato.

<sup>2</sup> La voce include sia i ricorsi con istanza cautelare (15) sia quelli senza la predetta istanza (3).

La tabella che segue illustra le sentenze e le ordinanze cautelari pubblicate nell'anno 2012, relative anche a ricorsi proposti in anni precedenti:

Sentenze ed ordinanze 2012 relative a ricorsi contro atti adottati o proposti dall'Autorità <sup>1</sup>				
Sentenze di accoglimento	Sentenze di rigetto	Ordinanze concessive della misura cautelare	Ordinanze di rigetto dell'istanza cautelare	Ricorsi dichiarati perenti
4	5 <sup>2</sup>	-	6	7

<sup>1</sup> La voce si riferisce a pronunce rese in esito a ricorsi al TAR e al Consiglio di Stato nonché a due sentenze del Tribunale civile di Roma e a una della Corte d'Appello di Roma.

<sup>2</sup> La specifica voce ricomprende n. 2 sentenze rispettivamente del Tribunale civile di Roma, una della Corte d'Appello di Roma, una sentenza di TAR sul merito e n. 2 sentenze di rito (una di irricevibilità dell'appello al Consiglio di Stato, l'altra di improcedibilità del ricorso al TAR Lazio per sopravvenuta carenza di interesse).

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

Nel 2012, nelle materie per le quali il Codice delle Assicurazioni prevede la difesa diretta in giudizio degli avvocati dell'Autorità, sono stati proposti - dato complessivo comprendente le impugnative innanzi al TAR ed innanzi al Consiglio di Stato - n. 75 ricorsi (56 nel 2011) come schematicamente evidenziato nella tabella seguente.

Totale nuovi ricorsi 2011	75
Ricorsi per motivi aggiunti	0
Ricorsi con istanza cautelare	30
Ricorsi senza istanza cautelare	45
Ricorsi rinviati al merito con istanze cautelari rinunziate	21
Istanze cautelari respinte	6
Istanze cautelari accolte	2



### 1.9.3. I ricorsi straordinari al Capo dello Stato

Nel corso del 2012 sono stati proposti avverso provvedimenti od atti dell'Autorità n. 8 ricorsi straordinari al capo dello Stato per i quali all'attualità non è ancora intervenuto decreto decisorio.

Con riguardo ai ricorsi straordinari proposti negli anni precedenti si sono registrati nel 2011 tre decreti decisorii del Capo dello Stato favorevoli all'Autorità.

### 1.10 La gestione del Registro Unico degli intermediari (RUI) e del Ruolo dei periti assicurativi

Al mese di dicembre 2012 risultano iscritti nel RUI n. 244.929 intermediari italiani, ai quali si aggiungono n. 7.505 intermediari esteri iscritti nell'elenco annesso. Nella tabella che segue si riportano i provvedimenti/istruttorie riferiti all'anno 2012:

	Sez. A	Sez. B	Sez. C	Sez. D	Sez. E	Elenco Annesso	Totale
Iscrizioni	438	139	10.761	12	39.410	258	<b>51.018</b>
Cancellazioni	743	111	11.065	40	2.204	197	<b>14.360</b>
Reiscrizioni	32	13	419	1		1	<b>466</b>
Passaggi di sezione	853	90	508		565		<b>2.016</b>
Estensioni dell'attività all'estero	54	548					<b>602</b>
Inoperatività/operatività	887	233		168			<b>1.288</b>
Procedimenti disciplinari	100	47			228		<b>375</b>
Variazioni dati anagrafici	2.592	692	10	48	2.043	191	<b>5.576</b>
<b>Totale</b>	<b>5.699</b>	<b>1.873</b>	<b>22.763</b>	<b>269</b>	<b>44.450</b>	<b>647</b>	<b>75.701</b>

Relativamente al Ruolo Periti, al mese di dicembre 2012 risultavano iscritti al Ruolo 6.680 soggetti (6.651 al 31 dicembre 2011). Nella tabella che segue si riportano i provvedimenti/istruttorie riferiti all'anno 2012 (1° gennaio – 21 dicembre):

Iscrizioni	285
Cancellazioni	261
Reiscrizioni	4
Variazione dati anagrafici	193
<b>Totale</b>	<b>743</b>

Nel 2012 l'attività di gestione dei procedimenti amministrativi concernenti il Registro Unico degli Intermediari assicurativi e riassicurativi e il Ruolo dei periti ha consentito di ottenere una ulteriore consistente riduzione dei tempi di istruttoria.



In particolare, rispetto ai 90 giorni massimi previsti dal Regolamento ISVAP n. 2/2006, nel 2012 in media l'80% delle istruttorie si è concluso entro 30 giorni (contro il 59,7% nel 2011).

#### *Le prove di idoneità per l'iscrizione al RUI e al Ruolo dei periti assicurativi*

Nel corso del 2012 si sono svolte le prove di idoneità per l'iscrizione al RUI e al Ruolo dei periti assicurativi della sessione 2011, per le quali si conferma una significativa partecipazione.

Negli ultimi giorni dell'anno in corso sono stati emanati i provvedimenti che bandiscono le prove di idoneità per l'iscrizione al RUI e al Ruolo dei periti assicurativi - sessione 2012, in linea con le previsioni dei relativi Regolamenti.

Per la prova di idoneità dei Periti, tenuto conto del trasferimento delle relative competenze a CONSAP dal 1° gennaio 2013, secondo quanto previsto dal decreto legge 6 luglio 2012, n. 95 convertito nella Legge 7 agosto 2012, n. 153 in coincidenza con il subentro di IVASS a ISVAP, il provvedimento, predisposto d'intesa con CONSAP, riferisce a quest'ultima le attività da svolgersi per l'organizzazione e lo svolgimento dell'esame che si terrà nel corso del 2013.

In vista del menzionato trasferimento di competenze, a partire dal mese di luglio 2012 sono state avviate, congiuntamente a CONSAP, le attività propedeutiche al passaggio di consegne, che si sono concluse nei tempi previsti (31 dicembre 2012).

#### **1.11 I sistemi informativi e le attività progettuali**

Per effetto dell'emanazione del DL 95/12, ed in particolare di quanto previsto all'art. 13, comma 27, in un'ottica di razionalizzazione dei costi anche connessa al possibile utilizzo di infrastrutture tecnologiche messe a disposizione da Banca d'Italia, nel corso del 2012 non è stata data completa esecuzione ad alcune delle iniziative contenute nel piano strategico IT dell'ISVAP che prevedeva: 1. il consolidamento graduale dei sistemi in uso; 2. la razionalizzazione degli "ambienti applicativi", procedendo ad una graduale riduzione degli "ambienti" eterogenei presenti in Autorità; 3. la semplificazione dell'accesso ai dati da parte del personale dell'Autorità, 4. l'integrazione delle informazioni per le imprese e le altre Autorità di vigilanza sia nazionali che europee, attraverso lo sviluppo di strumenti di condivisione e scambio di informazioni tecniche e documentali;

Gli approfondimenti sulle modalità attraverso cui la costituenda IVASS potrà avvalersi delle infrastrutture tecnologiche della Banca d'Italia sono ancora in corso.

Al riguardo sono stati fatti degli incontri specifici con alcuni esponenti della struttura IT di Banca, nel corso dei quali sono stati forniti dati tecnici sulle architetture, sulle apparecchiature, sui sistemi, sulla rete, sugli applicativi, sui contratti, ecc. e, in particolare, sulle iniziative dei tre principali progetti ritenuti strategici per ISVAP: Locazione Operativa (decisione in corso); Consolidamento Server AIX (acquistato); Rifacimento Sito Internet ISVAP (sospeso).

È in corso di definizione il modello "To be" a medio termine dell'IVASS nonché la pianificazione delle attività di implementazione operativa per garantire che le scelte operate "medio tempore" siano coerenti con il piano strategico di medio periodo.

A seguito di quanto esposto, l'attività progettuale in materia informatica per l'anno 2012 è stata finalizzata essenzialmente all'esecuzione e al completamento di progetti avviati nell'anno precedente e solo in parte all'avvio di nuove iniziative previste nel 2012.

##### **1.11.1 Evoluzioni infrastrutturali**

Nel corso del 2012 sono stati consolidati alcuni aggiornamenti dell'infrastruttura tecnologica legati alla sostituzione di apparecchiature obsolete e al miglioramento della gestione dei sistemi esistenti, in particolare:



- l'attivazione e il completamento da parte Telecom, nell'ambito dei servizi forniti da SPC (Servizio Pubblico di Connattività), della stesura del secondo collegamento (circuito) 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, in locazione operativa, sul quale girano i dati organizzati in tabelle DB2 e File AS e le informazioni relative ai soggetti vigilati dall'Autorità, nonché tutte le procedure informatiche sviluppate per esercitare l'attività istituzionale di vigilanza sul mercato;
- il potenziamento della piattaforma zetafax con componenti aggiuntive e il rinnovamento tecnologico delle apparecchiature di scansione dei documenti per aumentare la produttività degli utenti del Servizio Tutela del Consumatore,

### 1.11.2 Sviluppi Software

Per quel che concerne gli sviluppi software nel corso del 2012 sono stati effettuati i - principali - seguenti interventi:

- 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 set di applicazioni per il *Contact Center*: un'applicazione *media-wiki* che consente l'accesso a schede informative il cui contenuto riguarda il mondo assicurativo e l'attività di vigilanza dell'Autorità, per facilitare l'attività degli addetti al *Contact Center* mediante la gestione delle FAQ più frequenti sottoposte dai consumatori; lo sviluppo di statistiche sulla base dei dati collezionati dal CRM (Contatta e ContactPro) per la corretta rendicontazione qualitativa e quantitativa del servizio svolto da fornire, periodicamente, ai vertici dell'Autorità, nell'ambito delle attività di supporto e monitoraggio del *Contact Center*; la realizzazione di un portale web, accessibile dalla rete intranet dell'Autorità, 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;
- la realizzazione di un'applicazione per l'archiviazione elettronica dei dati relativi alle sanzioni per supportare le attività relative alle sanzioni amministrative comminate dall'Autorità;
- la personalizzazione delle applicazioni "Centro Informazione Italiano" e "Centro Informazione Estero" per il trasferimento delle suddette competenze a CONSAP, la cui completa gestione partirà alla data di subentro dell'IVASS (D.L. del 6 luglio 2012, 95 art.13);
- lo sviluppo applicativo per consentire la separazione fisica (applicazione e dati) delle funzioni relative alla gestione del Ruolo Periti Assicurativi dal sistema dei Gestione degli Intermediari, onde consentire la presa in carico da parte 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, Educazione Assicurativa, RUI, Albo Imprese, Albo Gruppi, Anagrafica Imprese, Banca Dati Sinistri Web, ecc.

### 1.11.3 L'attività Progettuale

#### Progetto IT Tools

Nel corso dell'anno si è conclusa la realizzazione del Progetto "IT Tool" ed è stata avviata la procedura di Collaudo. Tale realizzazione, che si basa sul prodotto "Sharepoint"



permette all'Autorità 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 distribuite alle sole persone autorizzate ad accedere a tale area per leggere documenti e dati ovvero depositarli.

Il tool è in grado di gestire le connessioni remote tramite la registrazione degli utenti e la gestione del loro accesso mediante autenticazione resa possibile da una OTP (*one time password*) che viene distribuita agli utenti esterni per via telefonica tramite SMS, garantendo un elevato livello di sicurezza e riservatezza dei dati in quanto l'accesso è permesso solo alle aree per le quali hanno ricevuto le autorizzazioni in lettura e/o scrittura.

#### **1.11.4 Transazione Eutelia**

A seguito dell'espletamento di apposita procedura di selezione (gara europea, appalto concorso) l'Autorità a fine 2006 ha perfezionato con la Eutelia S.p.a. (aggiudicataria) un contratto per il rifacimento del sistema informativo di vigilanza; il contratto prevedeva una durata di circa 15 mesi per la realizzazione del progetto ed un valore di circa 1,6 milioni di euro.

Alle difficoltà progressivamente crescenti che hanno contrassegnato l'operatività del fornitore, sfociate nel giugno 2009 nella cessione alla società Agile del ramo d'azienda che comprendeva il contratto di appalto per la realizzazione del progetto in parola, ha fatto seguito la messa in amministrazione straordinaria di entrambe le società; l'Autorità, preso atto dell'impossibilità di completamento del progetto ha avviato un percorso volto alla definizione transattiva della vicenda.

Dopo una lunga trattativa, svolta avvalendosi anche di un consulente esterno, si è addivenuti ad una bozza di accordo transattivo, i cui contenuti essenziali sul piano tecnico (prestazione eseguite e relativo valore, messa in sicurezza del sistema), giuridico (es. garanzia di chiusura "tombale" della vicenda) ed economico (corrispettivo finale di € 400.693,97)<sup>3</sup>, sono stati condivisi dai Commissari Straordinari di Eutelia e Agile e autorizzati dal Consiglio dell'ISVAP.

Completati gli ulteriori adempimenti previsti dalla normativa - autorizzazione del Ministero dello Sviluppo Economico per le società in amministrazione straordinaria e parere favorevole dell'Avvocatura dello Stato per l'ISVAP (pervenuto nei primi giorni di agosto c.a.) - sono stati avviati i contatti con i Commissari Straordinari per la firma dell'accordo transattivo, intervenuta lo scorso 24 ottobre.

#### **1.11.5 Associazione Italiana per lo sviluppo e la diffusione di tassonomie**

In considerazione dell'adesione dell'Autorità, a titolo di socio fondatore, alla "Associazione Italiana per lo sviluppo e la diffusione di tassonomie e di standard tecnologici in campo economico finanziario" (XBRL), nel corso del 2012 l'Autorità, con un suo rappresentante, ha preso parte alle riunioni del Comitato Direttivo dell'Associazione Italiana.

## **2. LA GESTIONE CONTABILE**

Le disposizioni del Decreto hanno prodotto un significativo impatto anche sotto profilo contabile. La contestuale vicenda estintiva dell'ISVAP e costitutiva dell'IVASS, delineata dall'art. 13 del Decreto, deve essere intesa in modo unitario e logicamente connesso come

<sup>3</sup> In termini economici, al valore delle prestazioni eseguite, quantificato in € 1.059.000,00 (su circa 1,6 milioni), è stato sottratto il costo delle licenze (per €. 430.406,03, anticipato da ISVAP), la penale (€ 157.900,00) e l'acconto già corrisposto (€.70.000,00), giungendo così ad un corrispettivo finale di € 400.693,97 (da corrispondere in due rate da € 340.000 ed € 60.693,97, quest'ultima all'esito della messa in sicurezza del sistema).



fattispecie di sostanziale trapasso all'ente neo costituito, senza soluzione di continuità, dell'universo dei beni, dei rapporti e delle funzioni facenti capo all'ente originario, in un quadro di persistenza e continuità delle funzioni nonché delle risorse umane, strumentali e finanziarie.

La chiara volontà del legislatore di fare riferimento ad una successione a titolo universale, comporta che, nella realizzazione dei documenti contabili, è corretto valorizzare tutti quei criteri e metodi che, nella cornice e nel rispetto delle norme di contabilità pubblica, risultano idonei a cogliere la sostanza economica di continuità sottostante alla vicenda successoria delineata dal richiamato art. 13.

La contabilità dell'IVASS sarà oggetto di verifica da parte dei revisori esterni, così come stabilito per la Banca d'Italia ai sensi dell'articolo 27 dello statuto del Sistema europeo di banche centrali e della Banca centrale europea (SEBC). In virtù di tale previsione già nel mese di settembre l'ISVAP ha dato incarico alla società di revisione PricewaterhouseCoopers di svolgere una verifica concordata sulla situazione patrimoniale dell'ISVAP al 31 agosto 2012, propedeutica all'attività di revisione contabile sul bilancio di esercizio, in linea con le regole applicate alla Banca d'Italia in materia di revisione contabile, così come previsto dall'art. 13 del D.L. 95/2012. Le verifiche svolte dalla società di revisione sono state condotte sulla base dei criteri stabiliti dall'*International Standard on Related Services ("ISRS 4400")* emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Boards ("IAASB")*.

Il Rendiconto finanziario, è soggetto al controllo della Corte dei Conti ai sensi dell'art. 4, comma 4, della Legge n. 576/1982, come modificato dall'articolo 351, comma 1, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e confermato dall'art. 13 comma 39 della Legge 7 agosto 2012 n. 135 e verrà pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e nel Bollettino dell'Autorità.

L'applicazione del nuovo Regolamento per la Contabilità e l'Amministrazione adottato dall'ISVAP a partire dal 1 gennaio 2012, ha profondamente modificato la situazione e la gestione contabile, rafforzando l'applicazione dei principi contabili in materia di Contabilità Finanziaria ai sensi dell'art. 4 D.p.R. 97/2003 e di Contabilità Economico Patrimoniale, introducendo anche un'analisi bi-dimensionale degli eventi secondo l'aspetto finanziario/autorizzatorio ed economico/patrimoniale.

La gestione 2012 chiude con un avanzo di amministrazione, pari a:

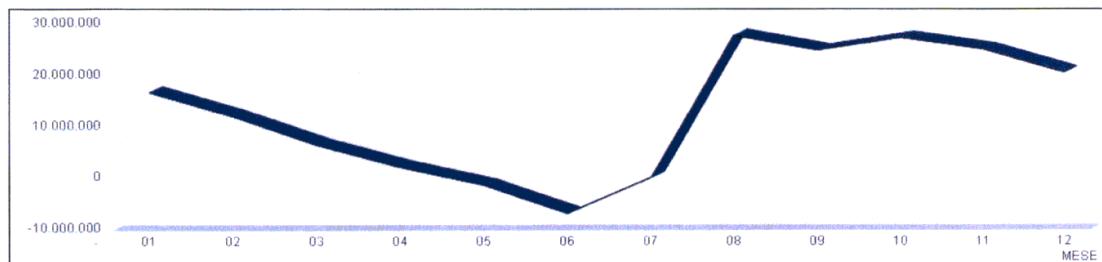
<b>AVANZO DI AMMINISTRAZIONE</b>	
FONDO CASSA AL 1° GENNAIO	26.439.523,91
+ INCASSI COMPETENZA	64.775.062,58
+ INCASSI RESIDUI	3.790.275,75
- PAGAMENTI COMPETENZA	65.330.863,35
- PAGAMENTI RESIDUI	9.612.852,62
 FONDO CASSA AL 31 DICEMBRE	 <b>20.061.146,27</b>
 + RESIDUI ATTIVI	 3.681.861,98
- RESIDUI PASSIVI	6.214.670,13
 AVANZO (+) o DISAVANZO (-)	 <b>17.528.338,12</b>

L'incremento dell'avanzo rispetto all'esercizio precedente è essenzialmente legato all'impatto generato dalla revisione straordinaria dei residui attivi e passivi che, globalmente, contribuisce per circa 10 milioni di euro, annullando il risultato della gestione di competenza che ha chiuso in disavanzo di circa 3,1 milioni di euro. Detto risultato deve valutarsi



favorevolmente se inquadrato nella cornice normativa che impone all'Autorità di applicare l'avanzo di amministrazione presunto al bilancio di previsione: con il bilancio di previsione 2012 sono stati applicati 12,4 milioni di euro, di cui 3,1 effettivamente impegnati nella gestione dell'esercizio.

L'obbligatoria applicazione dell'avanzo presunto a finanziamento delle spese implica, necessariamente, un elevato rischio di liquidità per l'Autorità, la quale nel corso dell'esercizio 2012 ha dovuto utilizzare una linea di affidamento per circa 7 milioni di euro.



Dal punto di vista finanziario, la gestione 2012 si è conclusa con le risultanze esposte in tabella:

ENTRATA	GESTIONE COMPETENZA			GESTIONE RESIDUI		
	PREVISIONE DEFINITIVA	ACCERTAMENTI	RISCOSSIONI	RESIDUI RIPORTATI	RESIDUI	RISCOSSIONI
01 - ENTRATE CORRENTI	51.354.132,72	52.485.518,95	51.079.955,88	1.928.881,58	1.922.815,78	152.942,66
02 - ENTRATE PER L'ALIENAZIONE DI BENI PATRIMONIALI, RISCOSSIONE DI CREDITI E REALIZZO VALORI MOBILIARI	0,00	62.659,59	52.589,70	150.000,00	150.000,00	100.000,00
04 - PARTITE DI GIRO	23.500.000,00	14.036.717,18	13.642.517,00	3.776.186,32	3.589.488,81	3.537.333,09
- AVANZO APPLICATO	12.391.878,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Totale</b>	<b>87.246.011,00</b>	<b>66.584.895,72</b>	<b>64.775.062,58</b>	<b>5.855.067,90</b>	<b>5.662.304,59</b>	<b>3.790.275,75</b>

TITOLI SPESA	GESTIONE COMPETENZA			GESTIONE RESIDUI		
	PREVISIONE DEFINITIVA	IMPEGNI	PAGAMENTI	RESIDUI RIPORTATI	RESIDUI	PAGAMENTI
01 - USCITE CORRENTI	62.842.356,71	55.086.036,24	51.465.160,82	12.732.156,69	5.407.579,76	5.145.315,57
02 - USCITE IN CONTO CAPITALE	903.654,29	567.715,29	274.581,45	7.044.973,46	4.039.484,75	2.446.684,17
04 - PARTITE DI GIRO	23.500.000,00	14.036.717,18	13.591.121,08	2.069.336,12	2.020.852,88	2.020.852,88
<b>Totale</b>	<b>87.246.011,00</b>	<b>69.690.468,71</b>	<b>65.330.863,35</b>	<b>21.846.466,27</b>	<b>11.467.917,39</b>	<b>9.612.852,62</b>

Dall'analisi dei dati esposti nel quadro generale riassuntivo si evince la rilevanza quantitativa del riaccertamento straordinario posto in essere, che ha impattato sulla gestione residui, riducendo di circa 7 milioni di euro i residui passivi del Titolo I di spesa e di circa 3 milioni di euro quelli relativi al titolo II.

La gestione economica chiude con una perdita di 4,2 milioni di euro, dovuta essenzialmente al costo per trasferimenti ad altre Autorità di 3,9 milioni di euro, introdotto dall'art. 2, comma 241, della L. 23 dicembre 2009 n. 191 (Legge Finanziaria 2010).



CONTO ECONOMICO	IMPORTO
A - CONTRIBUTI DI VIGILANZA	51.154.781,82
B - ALTRI PROVENTI	1.149.087,74
C - ONERI GESTIONE CORRENTE	-53.193.999,24
D - RETTIFICHE DI VALORI ED ACCANTONAMENTI	-781.494,31
<b>MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>-1.671.623,99</b>
E - PROVENTI ED ONERI FINANZIARI	179.762,71
F - ONERI TRIBUTARI	-2.654.751,49
G - PROVENTI E ONERI STRAORDINARI	-83.940,14
<b>UTILE (PERDITA) D'ESERCIZIO</b>	<b>-4.230.552,91</b>

La gestione patrimoniale, che tiene conto dell'adozione dei nuovi principi previsti dal Regolamento di Contabilità e della revisione straordinaria dell'inventario beni mobili, è di seguito rappresentata:

ATTIVITA'	IMPORTO
A) IMMOBILIZZAZIONI	18.398.446,76
B) CREDITI	3.491.164,53
C) DISPONIBILITA'	20.087.708,48
D) RATEI E RISCONTI	262.949,55
<b>Totale</b>	<b>42.240.269,32</b>
PASSIVITA'	IMPORTO
A) PATRIMONIO NETTO	18.910.724,89
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI	634.902,71
C) DEBITI	22.694.314,46
D) RATEI E RISCONTI	327,26
<b>Totale</b>	<b>42.240.269,32</b>

La situazione debitoria dell'Autorità, complessivamente pari a 22,7 milioni di euro, è da imputarsi essenzialmente al TFR da erogare ai dipendenti che, per la prima volta, è rappresentato negli schemi di bilancio.

DEBITI	IMPORTO	%
1) Debiti di Funzionamento	1.118.656,14	4,93%
2) Progetto Check Box	1.240.342,82	5,47%
3) Progetto Preventivatore Unico	70.336,10	0,31%
4) Debiti Diversi	1.681.882,87	7,41%
5) Debiti per Servizi c/Terzi	445.596,10	1,96%
5) Debiti per T.F.R.	18.137.500,43	79,92%
<b>Totale</b>	<b>22.694.314,46</b>	

L'esposizione debitoria verso i dipendenti è coperta tramite la sottoscrizione di due polizze di capitalizzazione iscritte tra le immobilizzazioni dell'Attivo Patrimoniale che, di fatto, azzerano il rischio finanziario per l'Autorità come evidenziato nella tabella che segue.



IMMOBILIZZAZIONI	IMPORTO
2) Mobili e Arredi	53.449,85
3) Impianti	22.712,80
4) Hardware	201.171,35
5) Software	806,95
6) Universalità di Beni	16.476,53
8) T.F.R.	18.103.829,28
	<b>42.240.269,32</b>

### 3. L'ATTIVITA' INTERNA

Il paragrafo che segue fornisce in sintesi la situazione del personale dell'ISVAP alla data del 31 dicembre 2012, l'attività di formazione svolta in corso d'anno e i rinnovi contrattuali.

#### *Le risorse umane*

Il personale in servizio al 31 dicembre 2012 è di 363 unità (370 unità al 31 dicembre 2011 e 359 al 31 dicembre 2010), di cui 9 con contratto a tempo determinato.

Carriere	Numero dipendenti
Dirigenziale	28
Direttiva	251
Operativa	68
Esecutiva	16
<b>Totale</b>	<b>363</b>

Nel corso del 2012 hanno cessato l'attività 11 risorse (9 di ruolo, 2 a termine): 1 dirigente con contratto a termine; 7 dipendenti della carriera direttiva di cui 1 con contratto a termine; 2 dipendenti della carriera operativa; 1 dipendente della carriera esecutiva.

#### *Carriera dirigenziale*

A decorrere dal 2 gennaio 2012 il Consiglio dell'Autorità ha istituito la Direzione Coordinamento operativo che coordina il Servizio Contabilità e amministrazione ed il Servizio Organizzazione e sistemi. La responsabilità della Direzione è stata affidata al Capo del Servizio Ispettorato e Antifrode.

Al 31 dicembre 2012 risultano affidate, *ad interim*, quindi, al Capo della Direzione Coordinamento operativo il Servizio Ispettorato e Antifrode; al Capo del Servizio di Vigilanza I, la Sezione 3; al Capo del Servizio di Vigilanza II, la Sezione 4; al Capo del Servizio Vigilanza Intermediari e periti, la Sezione Intermediari e periti e al Capo del Servizio Contabilità e amministrazione, l'Ufficio servizi generali.

Dal 2 gennaio 2012, a seguito di concorso pubblico bandito dall'Autorità, sono stati nominati dirigenti di grado primo 3 primi funzionari e dal successivo 1° marzo, è stato assunto un ulteriore dirigente, candidato esterno dello stesso concorso.



#### *Carriera operativa*

Dal 2 gennaio 2012 è stato assunto 1 dipendente con contratto a tempo determinato per tre anni, equiparato alla carriera operativa.

#### *Assunzioni obbligatorie*

L'Autorità, in linea con gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di collocamento obbligatorio - legge n. 68/99 "Norme per il diritto al lavoro dei disabili", aveva richiesto già nel 2011 all'Ufficio del Collocamento della Provincia di Roma l'invio di 3 unità per la copertura dei posti risultati vacanti ai sensi della citata normativa.

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

#### *Personale interinale*

A decorrere dal 9 gennaio 2012 sono state assunte, per 18 mesi, tramite agenzia interinale, 8 unità di personale, equiparate al grado di funzionario di 1a, laureate in giurisprudenza ed in parte abilitate alla professione legale, per l'attività svolta del Contact Center, istituito nell'ambito del Servizio Tutela del consumatore.

Per le 7 unità di personale assunte al fine di assicurare la correttezza delle attività del Servizio di Vigilanza Intermediari e periti, il relativo contratto di somministrazione di lavoro interinale è stato rinnovato per ulteriori sei mesi a decorrere dal 3 ottobre 2012.

#### *Rinnovi contrattuali*

L'Autorità, in applicazione della legge n. 122/2010, ha bloccato i rinnovi contrattuali dei dirigenti e dei dipendenti non dirigenti per il triennio 2010/2012.

Avverso l'interpretazione dell'Autorità, come rifiuta nelle delibere consiliari in materia, un nutrito numero di dipendenti ha promosso ricorso al TAR del Lazio, ricorso respinto nel merito con sentenza n. 1404/2012; avverso tale sentenza è stato altresì proposto ricorso al Consiglio di Stato, tuttora pendente.

#### *Promozioni*

Per l'anno in corso non ha avuto luogo la sessione annuale di promozioni né per i dirigenti né per i dipendenti.

#### *Formazione del personale*

Per l'anno 2012 il piano di formazione del personale ha previsto una serie articolata di interventi per rispondere adeguatamente all'evoluzione del contesto nazionale ed internazionale in cui l'Autorità opera.

Coerentemente con l'evoluzione dei principi e della normativa in materia di solvibilità (Solvency II), si sono realizzati corsi teorici pratici sulla c.d. Formula Standard e sui singoli moduli di rischio. I seminari, che hanno coinvolto prevalentemente il personale della carriera direttiva, si sono svolti esclusivamente in "house" sia per un contenimento della spesa, sia per la peculiarità degli interventi, ritagliati sulle specifiche esigenze formative degli uffici.

Attività formative altamente specialistiche sono state effettuate con riferimento ad alcune tematiche economico-attuariali: "Credit risk negli strumenti finanziari e nella riassicurazione. Modellistica. Aspetti operativi"; "Market Risk e Underwriting Risk Life"; "Tecniche di aggregazione dei rischi"; "L'Embedded Value e gli Own Funds in Solvency II"; "I Principi contabili IFRS". Nel corso dell'anno le iniziative si sono svolte in più edizioni per estenderne la partecipazione a un maggior numero di dipendenti e sono state tenute da accreditate società di consulenza internazionale, specializzate nelle predette materie o da esperti qualificati.



Considerata l'evoluzione dei mercati finanziari, anche in ottica di innovazione di prodotti, si è tenuta, altresì, un'iniziativa in materia di "Financial Innovation" nei settori assicurativo e bancario.

Parallelamente è stata dedicata crescente attenzione alle esigenze di rafforzare e diffondere il patrimonio di conoscenze informatiche per familiarizzare maggiormente con i principali software e linguaggi di programmazione, utilizzati dalle imprese per il calcolo dei requisiti patrimoniali nel regime Solvency II; alla gestione e flusso dei dati e al *project management* nei sistemi informativi; a specifici corsi di programmazione nei linguaggi informatici utilizzati nell'ambito dei processi di calcolo dei modelli interni.

E' proseguita l'attività di aggiornamento obbligatorio del personale dell'Autorità nelle materie inerenti la salute e la sicurezza dei lavoratori; tutto il personale dell'Autorità è stato coinvolto in un'attività formativa in materia di "privacy".

La formazione obbligatoria dal 1° gennaio 2010 per gli attuari iscritti al relativo Ordine professionale è stata realizzata mediante la partecipazione ai corsi specialistici svolti in house sopra descritti, per i quali è stato chiesto il riconoscimento dei crediti formativi, nonché favorendo la partecipazione a corsi e seminari esterni accreditati.

Per l'aggiornamento triennale obbligatorio (da gennaio 2008) degli avvocati dell'Autorità, sono state realizzate due iniziative formative tenute da magistrati, docenti universitari e legali esterni su: "Diritto comunitario – Teoria e pratica" e sul tema "La riforma dell'ordinamento forense", alle quali hanno partecipato oltre agli avvocati dell'ISVAP, iscritti nell'elenco speciale dell'Ordine, anche altri dipendenti dell'Autorità e legali del Foro di Roma. Per gli avvocati sono stati riconosciuti i crediti formativi.

Come da prassi consolidata, prevalentemente funzionari dei Servizi di Vigilanza hanno preso parte a seminari internazionali proposti dall'EIOPA, dall'EBA e dall'ESMA, che hanno fornito anche l'opportunità di condividere e confrontare le proprie conoscenze con quelle dei rappresentanti delle Autorità di vigilanza di altri paesi europei.

Anche per il 2012, l'ISVAP ha avuto un ruolo proattivo finalizzato a realizzare una cultura comune europea di vigilanza assicurativa, ospitando, in sede, 2 eventi internazionali, rispettivamente nei mesi di maggio e ottobre 2012, organizzati in collaborazione con il regulator europeo che sovraintende al settore assicurativo (EIOPA) ed aventi ad oggetto le seguenti tematiche: "Financial Analysis and Related Tools: Applied empirical financial models and practical applications" e "Supervisory Review Process".

Nel corso del primo semestre 2012, è stata effettuata un'iniziativa di formazione manageriale, destinata a tutto il personale della carriera dirigenziale, sul tema della "Leadership", finalizzata ad accrescerne le capacità manageriali e volta ad ottenere un adeguato sviluppo delle capacità individuali, comportamentali e interrelazionali per poter svolgere al meglio i processi lavorativi e gestire adeguatamente i rapporti con i propri collaboratori.

E' proseguito il programma triennale di formazione linguistica avviato nella seconda metà del 2011, mediante corsi a diversi livelli, con lezioni individuali o di gruppo, estesi a un maggiore numero di risorse in ragione del crescente coinvolgimento nella nuova normativa di solvibilità a livello europeo.

E' stato, altresì, effettuato, in sede, un corso specialistico "Presentation Skills" per 10 unità (funzionari e dirigenti) finalizzato a gestire una presentazione in lingua inglese, tenuto conto che il personale dell'Autorità è sempre più presente in qualità di relatore a seminari e convegni internazionali.

Alcuni dipendenti hanno, inoltre, partecipato a corsi specialistici esterni su diverse tematiche, tra le quali a titolo esemplificativo: "Derivati su Equity e Equity Derivatives" - "Creare valore nella gestione dei sinistri: efficienza delle imprese e prevenzione delle frodi" - "La nuova normativa antimafia nei pubblici appalti" - "Il piano liberalizzazioni del governo Monti - Le novità per il settore assicurativo".



Nel corso del 2012 le ore formative sono state circa 22.000 (12.827 nel 2011) ed hanno coinvolto tutto il personale dell'Autorità (250 unità nel 2011).

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

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

Con decorrenza 1 gennaio 2013 è entrato in vigore il D.P.R. 12 dicembre 2012, che approva lo Statuto dell'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni – IVASS.

Ai sensi dell'art. 14 dello Statuto, il bilancio di previsione finanziaria dell'IVASS deve essere approvato entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello di riferimento. Solo per il corrente anno, tenuto conto delle disposizioni transitorie contenute nel successivo art. 15, il bilancio di previsione 2013 dovrà essere approvato entro il prossimo 31 marzo. Fino a quella data, l'IVASS opererà in esercizio provvisorio, basando le proprie decisioni di spesa su risorse finanziarie pari a un quarto di quelle approvate con il bilancio di previsione 2012 dell'ISVAP.

Roma, 13 MARZO 2013

Il Commissario Straordinario dell'ISVAP  
(Giancarlo Giannini)

Il Presidente dell'IVASS  
(Fabrizio Saccomanni)

14.3.2013