

presentare la Relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al Presidente del Consiglio dei Ministri, per la trasmissione al Parlamento.

In questa sede si illustrano i fatti gestionali di rilievo intervenuti nell'esercizio e gli obiettivi realizzati in relazione agli indirizzi fissati dal Consiglio in sede di bilancio di previsione 2003.

Gli aspetti organizzativi

La ristrutturazione organizzativa dell'Istituto introdotta nel febbraio 2003, dopo il necessario iniziale periodo di avvio, ha ormai raggiunto la piena operatività con la conseguente razionalizzazione delle funzioni di vigilanza documentale ed ispettiva.

Come è noto, i due nuovi Servizi di Vigilanza hanno assorbito le funzioni, prima distinte per ramo di attività (danni; vita; patrimoniale; intermediari) e sono state organizzate per impresa e gruppo assicurativo favorendo una visione complessiva delle attività poste in essere dagli operatori economici e consentendo agli stessi di disporre di un più omogeneo punto di contatto operativo con l'Istituto.

All'interno dei due Servizi, ciascuno competente su circa la metà del mercato, sono operative tre Sezioni specializzate nell'attività autorizzatoria e nella verifica dell'efficienza, efficacia e trasparenza dei comportamenti delle imprese, degli intermediari (agenti e broker) e dei periti; nell'espletamento delle attività di controllo attuariale e in quelle di controllo patrimoniale e finanziario.

Le attività di controllo documentale, attribuite ai Servizi di Vigilanza, sono state opportunamente separate da quelle prettamente ispettive che fanno capo al nuovo Servizio Ispettorato, articolato in due Sezioni che assicura l'intera attività di verifica e controllo esterno.

Al nuovo Servizio Tutela Utenti è stato accentrato tutto il presidio della salvaguardia dei diritti dei danneggiati e degli assicurati al fine di migliorare l'efficacia dei controlli effettuati.

Inoltre al fine di garantire omogeneità, trasparenza e neutralità nell'adozione dei provvedimenti adottati nei confronti degli operatori del

mercato, è stata istituita la Direzione coordinamento giuridico, con compiti anche di supporto legale.

A tale funzione è affidato anche il coordinamento giuridico delle diverse attività svolte, rispettivamente, dalla Sezione Consulenza legale – che segue il contenzioso, la consulenza legale, le relazioni istituzionale e parlamentari, l'istruttoria dei procedimenti disciplinari a carico di intermediari assicurativi e periti – e dal Servizio Albi e sanzioni, che a sua volta cura i procedimenti sanzionatori, le liquidazioni coatte amministrative, la tenuta degli Albi degli intermediari assicurativi e del Ruolo dei periti attraverso i rispettivi Uffici e Sezioni.

Le profonde innovazioni introdotte hanno conseguentemente comportato una ridistribuzione delle risorse umane in relazione alle specifiche professionalità.

Il rendiconto finanziario delle spese per destinazione è stato pertanto impostato in coerenza al nuovo assetto organizzativo.

Nella Tabella 1 allegata al bilancio sono indicate le risorse umane ripartite per centri di costo corrispondenti per ciascuna funzione istituzionale ai centri di responsabilità amministrativa (Servizi).

Si segnala che in occasione del rinnovo contrattuale dei dipendenti sono state modificate le denominazioni dei dipendenti appartenenti alla carriera direttiva (vice capo ufficio => funzionario di 1^a; capo ufficio => funzionario di 2^a; funzionari => primo funzionario, con tre diversi gradi di indennità).

Complessivamente, al 31 dicembre 2003, le risorse assegnate alle due Vigilanze sono 83 di cui 7 dirigenti, 55 primi funzionari, 5 funzionari di 2^a e 10 di 1^a oltre 6 operativi, all'Ispettorato 35 di cui 3 dirigenti, 17 primi funzionari, 4 funzionari di 2^a, 9 funzionari di 1^a oltre 2 operativi e alla Tutela degli utenti 46 di cui 1 dirigente, 20 primi funzionari, 6 funzionari di 2^a, 4 funzionari di 1^a oltre 15 operativi.

L'intero settore preposto alla vigilanza documentale ed ispettiva ed alla tutela degli utenti assorbe complessivamente 164 unità (11 dirigenti, 92 primi funzionari, 15 funzionari di 2^a, 23 funzionari di 1^a e 23 operativi).

L'attività di Vigilanza

L'Isvap, nell'ambito dei compiti istituzionali attribuiti dalla normativa vigente, svolge funzioni di vigilanza documentale nei confronti delle imprese di assicurazione e riassicurazione. Al 31 dicembre 2003 le società autorizzate ad esercitare in Italia l'attività assicurativa risultavano 198, di cui 90 danni, 79 vita, 19 multiramo e 10 riassicuratrici.

La vigilanza effettuata, rivolta in primo luogo a verificare la stabilità, si è esplicata attraverso il controllo della gestione tecnica, patrimoniale e finanziaria dell'impresa e del Gruppo di appartenenza.

Tra le attività principali si evidenziano: la verifica dei documenti contabili (bilancio d'esercizio e consolidato e relazione semestrale) e delle informazioni che le imprese trasmettono con cadenza periodica (prospetti di copertura delle riserve tecniche, elenco delle posizioni aperte in strumenti finanziari derivati, investimenti inseriti nelle gestioni interne separate collegate a polizze rivalutabili), la concessione di autorizzazioni all'esercizio dell'attività assicurativa e all'assunzione di partecipazioni di controllo o qualificate in imprese assicuratrici, le approvazioni di fusioni e di trasferimenti di portafoglio, l'esame delle operazioni infragruppo aventi carattere patrimoniale.

L'attività di controllo ha, inoltre, riguardato le polizze vita e danni e, in taluni casi, a seguito di rilievi formulati, è stato disposto l'immediato blocco della commercializzazione di prodotti vita.

Relativamente all'attività regolamentare l'Isvap, riscontrata sul mercato la presenza di polizze *index linked* sempre più innovative e complesse dal punto di vista della struttura finanziaria, ha disposto, con circolare 507/D del 10 giugno 2003, il divieto di utilizzare, come parametri di riferimento, i derivati del credito ed i titoli derivanti da operazioni di cartolarizzazione.

L'attività ispettiva

Il Servizio Ispettorato, sebbene istituito nel mese di febbraio 2003, ha effettuato nell'anno n. 114 accertamenti ispettivi (112 nel 2002). I controlli effettuati si sono così distribuiti tra gli operatori del mercato 

- 41 imprese di assicurazione (20 danni e 21 vita);
- 15 ispettorati sinistri;
- 58 tra agenzie, brokers e altri operatori.

A seguito delle verifiche ispettive, sono state mosse alle imprese 90 note di rilievi per la rimozione delle irregolarità accertate e l'avvio dell'attività sanzionatoria.

La Tutela degli assicurati e la R.C.Auto

Sempre maggiore impegno è stato profuso nel delicato settore della R.C.Auto a cui è preposto il Servizio Tutela utenti, unica esperienza nazionale di salvaguardia dei diritti dell'utenza istituita presso un'autorità di controllo.

Agli utenti è stata data adeguata consulenza attraverso il servizio automatico dello "sportello telefonico", operante tutti i giorni 24 ore su 24, che ha registrato 26.219 contatti (+14% rispetto al 2002), cui vanno aggiunti n. 12.651 (+ 34%) contatti "tradizionali" con risposta agli utenti da parte degli uffici. Sono stati ricevuti presso l'Istituto 635 utenti.

Gli esposti e le segnalazioni pervenute, alle quali l'Istituto ha fatto fronte, sono stati complessivamente 33.361 (-2%), dei quali 24.472 concernenti la R.C.Auto, 5.374 gli altri rami danni e 3.515 i rami vita.

In tema di R.C.Auto le doglianze hanno riguardato in parte rilevante (50%) il mancato rispetto del novellato art. 3 della legge 39/1977, il rilascio degli attestati di rischio e le fasce bonus/malus. Nei rami vita: il ritardo nei pagamenti, gli adempimenti contrattuali e la verifica degli importi delle prestazioni liquidate.

Al fine di offrire un ulteriore elemento di tutela agli utenti l'Istituto ha emanato nel novembre 2003 la circolare n. 518 che ha introdotto l'obbligo per le imprese del settore di istituire in forma elettronica un "registro dei reclami" in cui dovranno confluire tutte le segnalazioni ricevute, le istruttorie effettuate e l'esito delle stesse.

Si realizzerà in tal modo un sistematico esame di tutti i reclami da parte dell'Internal Auditing delle imprese, con l'obbligo di segnalazione trimestrale delle risultanze agli Organi Collegiali e successiva trasmissione di un *report*

all'Istituto che in questo modo potrà mantenere un idoneo monitoraggio del livello di servizio assicurato ai clienti.

Nell'ambito del Servizio Tutela sono incardinati la *Banca Dati Sinistri* ed il *Centro Informazioni*, strumenti introdotti dal legislatore nazionale l'uno e dal legislatore comunitario l'altro, volti a dare garanzie agli assicurati e danneggiati R.C.Auto.

La Banca Dati Sinistri di cui al d.l. n.70/2000, convertito nella legge 137/2000, istituita per agevolare la repressione delle frodi in materia di R.C.Auto, raccoglie i dati dei sinistri accaduti dal 2001, comunicati dalle imprese in via telematica e riferiti ad ogni sinistro denunciato alle compagnie; sono presenti nell'archivio circa 16 milioni di sinistri (al 31.12.2003). La Banca è stata resa operativa con Provvedimento dell'Istituto n. 2179 del marzo 2003, adottato sentito il parere del Garante della Privacy.

L'Istituto si sta adoperando per migliorare la qualità dei dati contenuti nella banca dati e favorire un massiccio utilizzo della stessa da parte del mercato. Nell'ambito di tale attività l'esame delle comunicazioni fornite, con cadenza mensile, dalle imprese ha dato luogo nel corso dell'anno a 250 contestazioni e rilievi alle imprese a seguito delle quali sono state proposte sanzioni per errata o incompleta comunicazione delle informazioni.

La normativa relativa al "Centro Informazioni", istituito dalla legge comunitaria 2001 (direttiva 2000/26 CEE) con il compito di fornire ai visitatori stranieri danneggiati in un sinistro stradale informazioni essenziali per far valere le proprie pretese risarcitorie nei confronti dell'impresa di assicurazione della responsabilità civile, ha dato luogo nel 2003 a numerose richieste di intervento.

Al fine di facilitare l'accesso al Centro sono state inserite nel sito Isvap le informazioni necessarie per i consumatori e sui mandatarî italiani all'estero.

Gli Intermediari

Nel corso dell'anno sono stati pubblicati l'Albo degli agenti di assicurazione, l'Albo dei mediatori e il Ruolo dei periti iscritti al 31.12.2002.

Alla predetta data, rispetto all'anno 2001, gli agenti iscritti sono passati da 36.242 unità a 35.948, i mediatori sono passati da 3.435 unità a 3.664 e i periti da 5.916 unità a 6.139.

Nel corso dell'anno sono state altresì esperite le prove di idoneità per agenti, mediatori e periti.

L'attività sanzionatoria

L'attività rivolta al richiamo dell'osservanza delle regole di legalità e correttezza si è incrementata nel corso del 2003.

Nel complesso i procedimenti sanzionatori sono stati 7.018 (5.671 nel 2002) per un ammontare nel massimo di € 264.217.578,09 che, a seguito della conciliazione amministrativa, ammontano a € 57.891.218,32 (€ 5.212.009,00 nel 2002).

L'attività di studio

Sono state approfondite le tematiche riguardanti aspetti tecnici ed economici delle assicurazioni sia vita che danni. Per il primo settore sono stati completati studi con riferimento all'assicurabilità, in regime obbligatorio, dei rischi derivanti da calamità naturali, al ruolo dell'assicurazione privata malattia nel finanziamento dell'assistenza sanitaria a completamento ed integrazione del sistema pubblico (in alcuni Paesi europei la copertura al servizio sanitario viene attuata tramite un mix pubblico-privato). Per i rami vita si evidenziano le analisi condotte sul mercato italiano delle polizze unit e index-linked e sui relativi attivi detenuti dalle imprese.

In ambito di solvibilità, l'Istituto, con un studio sui modelli di rischio adottati dalle compagnie e dalle vigilanze in vari Paesi, ha contribuito all'analisi sull'attuale sistema di solvibilità europeo sottoposto da tempo ad un processo di revisione.

In materia di studio va segnalato che la Commissione istituita dal Ministro per le Attività produttive per la redazione del Codice delle assicurazioni, alla quale partecipa anche l'Istituto, ha presentato alla fine del 2003 un primo

schema di articolato che, dopo le osservazioni delle associazioni di categoria e degli esperti, sarà integrato per la successiva traduzione in legge delegata da sottoporre all'esame del Consiglio dei Ministri per la successiva procedura di approvazione.

L'attività internazionale

Sono proseguite le numerose riunioni alle quali l'Istituto ha partecipato per complessive 268 giornate di missione, sia al Consiglio che in Commissione europea, in materia di margine di solvibilità, di conglomerati finanziari, di contabilità, di R.C.Auto, di fondi di garanzia e commercio elettronico.

In sede di conferenza delle Autorità di vigilanza assicurative dell'U.E. (da novembre 2003 ridenominata CEIOPS, cioè Comitato Europeo dei supervisori assicurativi e dei fondi pensione) nuove tematiche hanno formato oggetto di studio sia con riguardo alla fase preparatoria della riunione che in quella di successivo approfondimento. Si sono inoltre tenute numerose riunioni, nell'ambito dei gruppi di lavoro stabiliti in seno alla Conferenza, con riguardo rispettivamente all'applicazione del Protocollo di Helsinki in materia di vigilanza supplementare sulle imprese di assicurazione appartenenti a gruppi assicurativi e di controllo interno e di solvibilità.

Inoltre, sono state esaminate presso il Comitato delle Assicurazioni (novembre 2003 ridenominato Comitato Europeo delle Assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali) nuove tematiche tra quelle indicate come prioritarie dal Piano di azione per i servizi finanziari della Commissione ai fini della realizzazione di un mercato europeo integrato dei servizi finanziari entro il 2005.

Nell'ambito dei lavori della Commissione volti a favorire il coordinamento della normativa europea con quella statunitense e lo sviluppo dei rapporti di cooperazione, l'Istituto ha partecipato ad alcune riunioni con rappresentanti della NAIC (Associazione dei Supervisor assicurativi statunitensi), della Commissione UE e di altri Stati membri.

Inoltre l'Istituto ha partecipato alle riunioni del Comitato Assicurazioni dell'OCSE ed al Comitato tecnico della IAIS della quale segue anche i

sottocomitati in materia di accounting, di conglomerati finanziari e di informativa finanziaria.

Obiettivi

Gli obiettivi programmati dal Consiglio nel bilancio di previsione 2003 riguardavano:

- Tabella organica del personale;
- Rinnovi contrattuali;
- Limite massimo di lavoro straordinario;
- Formazione del personale e borse di studio;
- Razionalizzazione dei processi con interventi strutturali nel sistema informativo;
- Attività ispettiva;
- Banca dati sinistri;
- Intermediari;
- Attività Internazionale;
- Reclami degli assicurati.

Tabella organica del personale

Nel corso dell'anno hanno cessato l'attività 7 dipendenti: 3 della carriera dirigenziale, 1 della carriera direttiva, 2 della carriera operativa e 1 della carriera esecutiva.

Sono state assunte 5 unità a tempo determinato: 3 della carriera direttiva e 2 della carriera operativa.

Le unità assunte nel 2003 sono state assegnate rispettivamente al Servizio organizzazione e sistemi (n.3), per far fronte alle esigenze di tipo sistemistico; di sviluppo delle applicazioni locali (reclami, albi, sanzioni, ecc.) e per l'implementazione del nuovo ufficio organizzazione e processi. Un'unità è stata destinata al Servizio statistica, che peraltro ha subito, quasi contestualmente, una riduzione del personale a seguito delle dimissioni di un funzionario, mentre l'ulteriore unità assunta nell'anno è stata assegnata al Servizio risorse umane e formazione.

E' stato modificato, con delibera del Consiglio del 19.5.2003, l'art. 5 della "Normativa generale dei contratti di lavoro a tempo determinato", per adeguarle alle disposizioni di legge attualmente vigenti in materia.

Rinnovi contrattuali

L'art. 20 della legge istitutiva n.576/82 stabilisce che il trattamento giuridico ed economico dei dipendenti dell'Isvap è determinato dal Consiglio, con riferimento ai contratti collettivi nazionali di lavoro del settore assicurativo, tenuto conto delle specifiche esigenze funzionali ed organizzative dell'Istituto.

In data 16 dicembre 2003 il Consiglio ha approvato l'ipotesi di accordo siglata con le OO.SS. il 10 dicembre 2003., che riguarda sia la parte economica (biennio 2002/2003) che la parte normativa (quadriennio 2002/2005).

Per quanto riguarda il trattamento economico è stato riconosciuto, come da CCNL assicurativo, un aumento pari al 4,85% nell'anno 2002 e dell'1,40% nell'anno 2003 (inflazione programmata) per un totale di 6,31% a regime.

Relativamente alla parte integrativa, specifica dell'Istituto, il costo complessivo è pari a circa l'1,14% per l'anno 2002 e lo 0,88% per l'anno 2003 rispetto al 2002.

Limite massimo di lavoro straordinario

Le spese per lavoro straordinario sono risultate in diminuzione di € 295.536,07 rispetto a quanto preventivato, con uno scostamento pari al 18,8%. Tale risultato è stato conseguito con una gestione maggiormente efficace delle attività lavorative dell'Istituto.

Formazione del personale e borse di studio

La completa realizzazione delle iniziative formative previste e approvate nel piano del 2003 ha evidenziato l'efficacia delle scelte approvate, secondo la logica che la formazione è una dimensione costante e fondamentale del lavoro e uno strumento essenziale nella gestione e sviluppo delle risorse umane. Tali

scelte, infatti, in linea con la riorganizzazione e le nuove norme generali dell'Istituto, sono state strutturate nell'anno 2003, per la prima volta, in base ai seguenti "criteri fondanti":

- aderenza alla nuova logica organizzativa;
- esigenza di arricchimento professionale, aggiornamento e riqualificazione dei dipendenti;
- concentrazione del maggior budget possibile nei corsi svolti in sede;
- riduzione della formazione esterna;
- centralità del Servizio risorse umane nella formazione e gestione dei corsi interni nella funzione propositiva da questo svolta attraverso indagini preliminari sui bisogni formativi in Istituto.

La programmazione degli interventi formativi è stata dispiegata secondo tre tipologie: a) interfunzionale, b) tecnico-specialistica, c) manageriale.

In particolare: n. 1 corso interfunzionale (per tutti i dipendenti) di Business english; n. 10 seminari in materia di finanza, antiriciclaggio, AIR (analisi impatto regolamentazione), R.C. auto, bilancio, amministrazione del personale e contabilità, polizze vita, formazione e aggiornamento su programmi Oracle e Datastage. I dipendenti hanno partecipato a convegni e seminari fuori sede in materia di: personale, sicurezza sul lavoro, privacy, contratti nella P.A., finanza giuristi d'impresa, prodotti finanziari, assicurazione vita, informatica, hedge fund. Un importante capitolo è stato quello dedicato alla formazione interna che nel 2003 si è espresso con incontri, in collaborazione con il Servizio Studi sui seguenti argomenti: "I principi contabili internazionali"; "La collaborazione internazionale in materia di vigilanza"; "Riorganizzazione delle procedure di formazione della disciplina comunitaria", (modello Lamfalussy e progetto "Solvibilità II"); "Modelli di rischio per la valutazione della solvibilità".

Si è dato impulso alla formazione manageriale (che ha investito tutti i dirigenti) al fine di sviluppare le aree di capacità nei ruoli guida di integrazione organizzativa, gestione e organizzazione dei collaboratori. Il progetto completo si realizza attraverso l'organizzazione di cinque seminari nel 2003 e 2004.

Nel 2003 e nei primi mesi del 2004 sono stati organizzati due dei cinque seminari indirizzati a tutti i dirigenti, quali: “Momenti di collaborazione. La gestione delle riunioni e la partecipazione ai gruppi di lavoro”; “Comunicazione e relazioni interpersonali”.

Dal mese di marzo 2003, la formazione ha investito tutti i Servizi, ma in modo particolare l'Ispettorato, le Vigilanze ed il Servizio Organizzazione e sistemi, impegnando i dipendenti per un totale di 1.257 giornate, di cui circa il 60% per i predetti Servizi.

Sempre nel mese di marzo 2003 è stato pubblicato il concorso, per titoli e colloquio, a n. 5 *borse di studio* Isvap per laureati (voto minimo di laurea 110/110), per il perfezionamento in Italia e all'estero degli studi in materia assicurativa.

Tale tipo di iniziativa, realizzata già in precedenza, con l'obiettivo primario di diffondere e promuovere la cultura assicurativa nel mondo del lavoro, ha riscontrato una particolare attenzione nell'ambito accademico, suscitando vivo interesse anche da parte dei neo-laureati. Attraverso l'incentivo per una specializzazione degli studi assicurativi post-universitari, sempre più mirata con approfondimenti presso scuole e istituti di livello superiore in Italia e all'estero, l'Istituto ha ritenuto di istituire due borse di studio di indirizzo economico, da destinare al perfezionamento degli studi sull'economia delle imprese; sulla gestione tecnico-industriale; sulla tecnica di gestione degli investimenti; sulla valutazione dei rischi; sulla organizzazione commerciale.

Ulteriore tre borse di indirizzo giuridico sono state destinate al perfezionamento degli studi sul diritto dell'impresa; sulla disciplina dei controlli pubblici; sul diritto della concorrenza; sul contratto; sulla tutela del consumatore; sulle connessioni con il diritto dei mercati finanziari.

Nel mese di novembre 2003 la procedura per l'assegnazione è stata portata a termine.

Alcuni degli assegnatari già frequentano i corsi; in particolare sono stati prescelti il Master of Law LLM, presso la London School of Economics di Londra; il Master in Economics, presso l'Università Cattolica di Louvain – Belgio

ed il Corso di Alta Formazione in Diritto Commerciale Internazionale presso la Facoltà di Economia e Commercio dell'Università "La Sapienza" di Roma.

-----0-----

Per quanto riguarda gli obiettivi relativi alla gestione del Personale si può ritenere che siano stati raggiunti, con particolare riferimento all'incremento molto significativo dell'attività di formazione delle risorse dell'Istituto.

Razionalizzazione dei processi con interventi strutturali nel Sistema Informativo

Nell'ambito dei progetti individuati in sede di bilancio di previsione 2003, sono stati portati a termine i seguenti:

- consolidamento delle infrastrutture attraverso la migrazione degli apparati di rete da tecnologia Token-Ring a tecnologia Ethernet. Ciò ha permesso di ridurre i costi futuri di apparecchiature di rete e di migliorare le prestazioni della rete locale, eliminando, tra l'altro, il problema di "blocco temporaneo" delle stazioni di lavoro più volte segnalato. Inoltre, è aumentata la velocità di trasmissione su tutte le stazioni di lavoro che ha permesso anche un maggiore utilizzo di applicazioni locali che "muovono" una grossa mole di dati. E' stato altresì completato con l'aggiudicazione il processo per l'acquisizione di un sistema di storage che permetterà di risolvere i problemi di spazio disco delle applicazioni esistenti e consentirà la scalabilità di spazio disco in caso di necessità future;
- acquisizione di licenze software per il sistema di spedizione automatica dei fax, denominato "fax-server", per il momento implementato sull'applicazione reclami in uso al Servizio Tutela utenti che ha permesso di eliminare la spedizione manuale di almeno n. 100 fax al giorno;
- acquisizione di due "server in cluster" che garantiscono la continuità del servizio in caso di blocco nonché l'implementazione di quattro server per la ricezione di notizie da quattro agenzie di stampa che, con un concentratore, è possibile visualizzare contemporaneamente.

Rispetto alle previsioni si evidenzia che l'approfondimento di alcune problematiche ha orientato l'Istituto a non procedere all'ingente spesa relativa all'acquisto di una nuova centrale telefonica ritenendo più vantaggioso il riscatto dell'attuale centralino, che, in effetti, dimostra di continuare a rispondere alle esigenze.

Si è altresì soprasseduto allo sviluppo del software ai fini della gestione "dati bilanci" delle imprese che include la migrazione ad un data base relazionale in ambiente Unix, in attesa del completamento del progetto di revisione strategica della vigilanza, di cui alla pagina 30, in corso di completamento.

E' stata rinviata al 2004 la realizzazione del progetto "call-center" unico per reclami danni, vita e albi.

Il previsto acquisto di hardware per video-conferenze è stato sostituito da acquisti di apparecchi per tele-conferenza ritenuti validi e più economici.

Attività ispettiva

Il Servizio Ispettorato, sebbene istituito nel mese di febbraio 2003 e soggetto quindi ad una fase di riorganizzazione ed avvio, ha effettuato nell'anno n. 114 accertamenti ispettivi, in leggero aumento rispetto ai 112 del 2002.

Nella fase di avvio della propria attività il nuovo Servizio ha avvertito l'esigenza di creare nuove basi regolamentari ed operative: sono state così redatte le procedure e sono stati implementati i sistemi di monitoraggio mediante l'individuazione delle aree di verifica, la definizione di modelli standard d'intervento, la creazione di indicatori di valutazione, ecc.. Prosegue ancora invece la redazione di analitici *vademecum* operativi che possano meglio garantire l'uniformità e omogeneità dell'azione di controllo.

In armonia con la nuova filosofia di vigilanza, i primi obiettivi sono stati, da un lato l'incremento in termini assoluti delle verifiche ispettive, considerato prioritario strumento di vigilanza, dall'altro una maggiore presenza presso le

sedi delle compagnie. E' stato perciò realizzato, nonostante la fase organizzativa, l'incremento degli accertamenti presso le sedi delle imprese, privilegiando le verifiche "mirate" a singoli aspetti, e l'incremento dei controlli presso centri di liquidazione, sia interni che esterni all'impresa. Per quanto riguarda le reti distributive, nell'auspicio di sempre maggiori interventi delle compagnie stesse verso le proprie strutture di vendita, come raccomandato dall'Istituto, l'attenzione è stata concentrata sulla verifica del rispetto delle prescrizioni emanate a tutela dell'assicurando, anche sotto il profilo del rispetto delle norme in materia di trasparenza.

Banca dati sinistri

Il funzionamento della Banca dati sinistri nel 2003, come previsto, non ha comportato necessità di ulteriori investimenti i cui picchi si sono verificati nel 2000/2001 e pertanto gli oneri sostenuti hanno riguardato le manutenzioni hardware e software; per l'attività svolta si rinvia a quanto riportato a pag. 19.

Intermediari

La direttiva 2002/92/CEE del 9 dicembre 2002 sull'intermediazione assicurativa, i cui criteri di delega per il recepimento, da attuarsi entro il 15 gennaio 2005, sono inseriti nella l. 31 ottobre 2003, n.306 (comunitaria 2003), non ha trovato ancora attuazione.

Attività internazionale

Come riferito alla pagina 21 l'impegno dell'Istituto nelle varie sedi internazionali ha confermato le previsioni e il relativo capitolo di spesa si è rivelato congruo.

Reclami degli assicurati

Nel corso del 2003 sono state approntate iniziative, tra cui la citata emanazione della circolare n. 518 – registro reclami, per il rafforzamento

dell'attività di analisi e gestione dei reclami, dal punto di vista sia del miglioramento dell'efficienza che dell'efficacia delle iniziative assunte; per l'attività svolta si rinvia a quanto riportato a pag.18.

Situazione del personale

La situazione del personale al 31 dicembre 2003 è rappresentata nella allegata tabella con il personale suddiviso per qualifica.

Complessivamente il personale in servizio alla stessa data è di 343 unità di cui 331 di ruolo e 12 con contratto a tempo determinato (n. 345 al 31.12.2002).

Fatti di rilievo intervenuti dopo la chiusura dell'esercizio

Rafforzamento degli organici

Si è provveduto all'approvazione del bando di concorso per l'assunzione di 18 funzionari di 1^a in prova (8 con laurea in giurisprudenza, 6 in economia e 4 in scienze statistiche), che è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 5 marzo u.s.. In particolare le nuove risorse saranno prevalentemente destinate a rafforzare i Servizi di Vigilanza e l'Ispettorato, tenuto conto delle dimissioni intervenute nell'anno nonché delle nuove specificità tecnico-giuridiche necessarie per lo svolgimento dei compiti istituzionali.

A conclusione della relativa procedura nel gennaio u.s., si è provveduto a formulare richiesta alla Provincia di Roma per l'avviamento al lavoro di n. 2 unità appartenenti alla categoria dei disabili, che si prevede possano essere assunte nel corrente anno.

La selezione interna del 14 aprile 2003 per due posti di dirigente riservata a funzionari dell'Istituto, si è conclusa il 5 febbraio 2004. L'anzianità giuridica ed economica per i n.2 dipendenti promossi alla carriera dirigenziale decorre dal 1° marzo 2004.

Rinnovo contratto dirigenti

Il 23 ottobre 2003 è stato siglato il nuovo CCNL dei dirigenti assicurativi, parte economica, riguardante due bienni: 1° luglio 1999/ 30 giugno 2001; 1° luglio 2001/ 30 giugno 2003.

Il predetto contratto, che ha tenuto conto del recupero della differenza tra inflazione reale e quella programmata del primo biennio (1,936%), ha previsto, a regime, un incremento retributivo delle tabelle stipendiali pari all' 8,257%, uguale a quello riconosciuto dal CCNL degli assicurativi, in parte (5,42% %) già riconosciuto.

Come per gli altri dipendenti, i criteri seguiti per la determinazione del trattamento giuridico ed economico dei dirigenti sono stabiliti, in relazione al disposto di cui all'art. 20 della legge istitutiva n.576/82, con riferimento ai contratti collettivi nazionali di lavoro del settore assicurativo, tenendo conto delle specifiche esigenze funzionali ed organizzative dell'Istituto.

Il rinnovo contrattuale è stato approvato dal Consiglio il 17 febbraio 2004.

Progetto di revisione strategica della vigilanza dell'Isvap

L'Istituto nel mese di novembre 2003 ha avviato, con l'assistenza professionale di una primaria società di consulenza internazionale, un progetto della durata di 6 mesi – la cui implementazione operativa verrà realizzata gradualmente e sarà completata nei prossimi 3 anni – per la rivisitazione ed ammodernamento dell'impostazione della vigilanza cartolare, soprattutto alla luce delle innovazioni che verranno introdotte con l'adozione dei principi contabili internazionali IAS (che prevedono una valutazione delle poste di bilancio finanziarie a valori di mercato e non più prudenzialmente al minore tra il costo storico e quello di mercato) nonché con l'approvazione delle regole comunitarie in materia di requisiti patrimoniali (~~progetto~~ *solvency II*) che