

Così si è trasformato il sistema di vigilanza

Con l'introduzione di Solvency 2, si sta delineando un quadro regolamentare più favorevole alla tutela dei consumatori. Che attribuisce all'Ivass un importante ruolo di garante e di controllo.



Paolo Vinci è avvocato e docente di Diritto sanitario all'università Milano-Bicocca.

Negli ultimi anni c'è stata una rapida evoluzione nel sistema di vigilanza sulle assicurazioni. A cominciare dalla nascita dell'Ivass, per proseguire con il successivo processo di razionalizzazione: nel 2014 sono stati infatti realizzati interventi per snellire il *corpus* normativo e incrementare efficacia e specializzazione funzionale delle unità operative. Anche a livello europeo ci sono stati molti cambiamenti: sta prendendo sempre più piede il progetto Solvency 2, con la pubblicazione nella Guue del 22 maggio 2014 della direttiva europea 51/2014 (Omnibus 2), che ha completato la 2009/138 in alcuni punti chiave. Tra questi, le misure per gestire la volatilità artificiale del business di lungo periodo. Solvency 2, integrata dalla Omnibus 2 è una direttiva *principle based*: contiene, quindi, principi generali e ha necessità di regole dettagliate per essere attuata. Regole contenute negli atti delegati, adottati definitivamente dalla Commissione europea con il regolamento delegato n. 35/2015/UE pubblicato nella Guue del 17 gennaio 2015. Si tratta quindi di norme che possono essere direttamente applicate a livello nazionale, senza bisogno di essere recepite. La Commissione europea, nel marzo 2015, ha adottato anche il primo set di regolamenti di esecuzione; questi disciplinano aspetti procedurali legati ad autorizzazioni che devono essere rilasciate dai supervisor nazionali. Anche queste misure sono applicabili direttamente a livello na-

zionale. Il quadro normativo Solvency 2 è completato dalle linee guida Eiopa ("misure di terzo livello"), che vogliono omogeneizzare l'attività di vigilanza in ambito europeo. Nel 2014 sono proseguiti i lavori per i testi delle linee

guida, suddivise in due set, e si è tenuta la pubblica consultazione sul primo, adottato poi definitivamente da Eiopa a inizio 2015.

Le linee guida sono soggette a un meccanismo di *comply/explain da parte* delle autorità nazionali che, entro due mesi dall'adozione, devono dichiarare pubblicamente se intendono aderire alle linee guida o motivare la non adesione. Per quanto riguarda la normativa e l'organizzazione a livello nazionale, in particolare, si è provveduto a effettuare una revisione organica del regolamento di organizzazione e della sua integrazione con l'organigramma di dettaglio dell'istituto, facendoli confluire in un unico testo normativo più snello. Inoltre, è stato dato avvio al progetto per l'introduzione di un sistema di gestione del flusso documentale in formato digitale (Cad) allineato alle norme e, in particolare, a quelle che disciplinano l'utilizzo del protocollo informatico e a quelle previste dal codice dell'amministrazione digitale. L'innovazione determina impatti positivi sull'organizzazione del lavoro in termini di razionalizzazione dei processi interni di produzione; gestione e archiviazione documentale, con conseguente contrazione dei costi connessi alla

gestione della corrispondenza e degli archivi cartacei; più facilità nella circolazione delle informazioni all'interno del sistema. A regime, anche sulla base degli interventi di manutenzione evolutiva che verranno via via introdotti nell'applicativo, è lecito attendersi ricadute positive nelle relazioni con i soggetti vigilati in virtù del sempre maggior utilizzo della posta elettronica certificata e della firma digitale in luogo delle tradizionali e più dispendiose modalità di trasmissione della documentazione cartacea. Un ruolo fondamentale dell'Ivass è la protezione degli assicurati, attraverso la tutela specifica per il consumatore e la regolazione e supervisione delle imprese del sistema.

Con l'introduzione di Solvency 2, sia a livello nazionale sia europeo, si sta delineando un quadro regolamentare robusto e trasparente, che di sicuro potrà giovare in primo luogo ai consumatori. Si potrà garantire la trasparenza necessaria soprattutto grazie allo sviluppo di un sistema di controllo nel settore assicurativo e all'utilizzo sempre maggiore del formato digitale per il flusso documentale. Inoltre, nel 2014 è stato istituito il contact centre, servizio telefonico di assistenza e di orientamento ai consumatori. Questo si conferma una fonte importante per avere in tempo reale la percezione di ciò che accade nel mercato assicurativo, dei principali motivi di insoddisfazione della clientela, di particolari fenomeni di interesse per i profili di vigilanza, di possibili allarmi su operatori abusivi. Attraverso le segnalazioni al contact centre, so-

no state attivate tempestivamente le azioni di vigilanza. I reclami scritti e le segnalazioni telefoniche dei cittadini continuano a rappresentare per l'Ivass, insieme alle informazioni ricavate dalle relazioni trimestrali sui reclami ricevuti dalle imprese, uno strumento essenziale per analizzare le cause che sono alla base dei motivi di insoddisfazione dei consumatori. E per intervenire, se emergono problematiche ricorrenti o di particolare rilievo, con azioni mirate di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione. L'Ivass svolge un ruolo importante anche nell'attività antifrode, proprio grazie alle informazioni della Banca dati sinistri, che contiene le informazioni relative agli incidenti Rc auto avvenuti in territorio nazionale tra veicoli immatricolati in Italia, alimentata dai dati comunicati dalle imprese di assicurazione. Contiene anche le informazioni relative all'anagrafe dei testimoni e a quella dei danneggiati. Questi archivi possono essere consultati per finalità di antifrode assicurativa dalle stesse imprese che li alimentano, dalle autorità pubbliche (forze di polizia) e dai soggetti terzi individuati dalla legge. Nello svolgimento dell'attività di controllo del territorio o nelle indagini di polizia, le forze dell'ordine si rapportano con l'Ivass segnalando fenomeni fraudolenti e chiedendo gli accessi alla banca dati per verificare targhe, persone e circostanze. Non solo: domandano anche alle imprese di verificarne i profili, accertare le irregolarità, provvedere alle denunce. ■