

# Ania

Associazione Nazionale  
fra le Imprese Assicuratrici

## Statistica

# Indici Aziendali

**Guida alla presentazione dei risultati  
e alla costruzione dei parametri**

**Edizione Novembre 2017**

## INDICE:

<b>QUESTIONARI COMPILATI DALLE IMPRESE.....</b>	<b>5</b>
QUESTIONARIO A “RILEVAZIONE ORGANICI”.....	5
QUESTIONARIO B “RILEVAZIONE VOLUMI E COSTI”.....	5
QUESTIONARIO E “RILEVAZIONE CANALI DI VENDITA”.....	6
QUESTIONARIO F “RILEVAZIONE IMPRESE DIRETTE”.....	6
<b>DISTRIBUZIONE DEGLI ORGANICI PER FUNZIONE E RAMO .....</b>	<b>7</b>
<i>FUNZIONE TECNICA</i> .....	7
<i>FUNZIONE LIQUIDAZIONE SINISTRI</i> .....	8
<i>FUNZIONE COMMERCIALE</i> .....	8
<i>FUNZIONE CONTABILE</i> .....	8
<i>ADDETTI INFORMATION TECHNOLOGY</i> .....	8
<i>ALTRE FUNZIONI</i> .....	9
<b>PARAMETRI SINTETICI.....</b>	<b>11</b>
.. <i>Provvigioni</i> :.....	11
.. <i>Altre Spese Commerciali</i> :.....	11
. <i>Costi Commerciali</i> :.....	11
.. <i>Costi Personale non Commerciale</i> :.....	11
.. <i>Altre Spese Gestionali</i> :.....	11
. <i>Costi Gestionali</i> :.....	12
<b>PARAMETRI GENERALI .....</b>	<b>13</b>
• <i>(Costo addetti LDI (mod.) + Spese nette generali (escl. servizi est. di personale) / Premi LDI</i> .....	13
• <i>Costo addetti LDI (mod.) / Premi LDI</i> .....	13
• <i>Premi LDI / N. addetti LDI (mod.)</i> .....	13
• <i>(Costo addetti LDI (mod.) + Spese nette I.T.) / Premi LDI</i> .....	13
• <i>Spese nette I.T. (compr. personale) / Spese nette generali (compr. personale mod.)</i> .....	13
<b>COMPONENTI LAVORO E SPESA .....</b>	<b>14</b>
• <i>(Costo del personale LDI + Spese nette generali (incl. spese per servizi esterni) / Premi LDI</i> .....	14
<b>COMPONENTE LAVORO.....</b>	<b>14</b>
• <i>Costo del personale LDI / Premi LDI</i> .....	14
• <i>Costo del personale LDI / Numero polizze in portafoglio</i> .....	14
• <i>Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo</i> .....	14
• <i>Costo medio del personale disciplinato dalla parte I° del C.C.N.L.</i> .....	14
• <i>Costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L. (Call Center)</i> .....	14
• <i>Numero dipendenti LDI con contratto amministrativo</i> .....	15
• <i>Premio medio di portafoglio</i> .....	15
• <i>Numero polizze in portafoglio</i> .....	15
• <i>Numero ore non lavorate pro capite</i> .....	15
• <i>Numero medio di giornate di formazione del personale amministrativo</i> .....	15
• <i>Costo di formazione del personale LDI / Costo del personale LDI</i> .....	15
• <i>Premi LDI / N. Dipendenti LDI con contratto amministrativo</i> .....	15
• <i>Incidenza del lavoro interinale</i> .....	16
<b>COMPONENTE SPESE.....</b>	<b>16</b>
• <i>Spese nette generali (escl. personale e servizi esterni liquid. danni) / Premi LDI</i> .....	16
• <i>Spese nette per gestione immobiliare (compreso personale) / Premi LDI</i> .....	16
• <i>Spese nette per gestione mobiliare e finanziaria (compreso personale) / Premi LDI</i> .....	16
• <i>Spese pubblicitarie e promozionali / Premi LDI</i> .....	16
• <i>Spese pubblicitarie e promozionali / Numero polizze in portafoglio</i> .....	16
• <i>Altre spese generali / Premi LDI</i> .....	16
<b>GLI INDICATORI CHE SEGUONO SONO SPECIFICI PER LE COMPAGNIE CHE UTILIZZANO PREVALENTEMENTE IL</b>	
<b>CANALE TELEFONICO. ....</b>	<b>16</b>
• <i>Spese telefoniche / Premi LDI</i> .....	16
• <i>Spese postali / Premi LDI</i> .....	16
• <i>Spese per utilizzo carta di credito / Premi LDI</i> .....	17

• Spese dirette per la produzione / Premi LDI.....	17
• Numero polizze di nuova produzione telefonica / Numero preventivi telefonici.....	17
• Numero polizze di nuova produzione internet / Numero preventivi internet.....	17
• Numero polizze di nuova produzione aggregatori / Numero preventivi aggregatori.....	17
• Numero totale polizze di nuova produzione / Numero totale preventivi.....	17
<b>COMPONENTE AUTOMAZIONE.....</b>	<b>17</b>
• Spese nette I.T. (escluso personale) / Premi LDI.....	17
• Spese nette I.T. (escluso personale) / Numero polizze in portafoglio.....	17
• Investimenti I.T. / Premi LDI.....	17
• Spese nette I.T. (compreso personale) / Premi LDI.....	17
• (Costo del personale LDI + Spese nette I.T.) / Premi LDI.....	17
<b>PARAMETRI GENERALI MODIFICATI.....</b>	<b>18</b>
• (Costo addetti LDI (mod.) + Spese Nette Generali (escl. servizi esterni di personale)) / Premi LDI.....	18
• Costo addetti LDI (mod.) / Premi LDI.....	18
• Costo addetti LDI (mod.) / Numero polizze in portafoglio.....	18
• Numero addetti LDI.....	18
• Premi LDI / N. Addetti LDI.....	18
• (Costo addetti LDI (mod.) + Spese Nette I.T.) / Premi LDI.....	19
• Spese nette I.T. (compreso personale) / Spese Generali (compreso personale mod.).....	19
<b>PARAMETRI SPECIFICI DI AREA.....</b>	<b>20</b>
<b>AREA COMMERCIALE.....</b>	<b>20</b>
• Costo organizzazione commerciale / Premi LDI.....	20
• Costo organizzazione commerciale / Incremento Premi LDI.....	20
• Costo organizzazione commerciale / N. polizze in portafoglio.....	20
• Costo formazione personale esterno / costo organizzazione commerciale.....	21
<b>AREA TECNICA ASSUNTIVA.....</b>	<b>21</b>
• Incremento premi LDI / numero addetti area assuntiva.....	21
• Costo addetti area assuntiva / incremento premi LDI.....	21
• Costo addetti area assuntiva / premi LDI.....	21
<b>AREA TECNICA-SINISTRI.....</b>	<b>21</b>
• Numero sinistri liquidati / numero addetti area sinistri (mod.).....	21
<i>Il denominatore comprende anche una stima degli addetti non dipendenti sulla base delle spese per perizia e/o liquidazione esterne, al netto dei recuperi per spese di personale di liquidazione e/o perizia sostenute per conto terzi.....</i>	<i>21</i>
• (Costo addetti area sinistri + costo servizi esterni di liquidazione) / numero liquidazioni.....	21
• (Costo addetti area sinistri + costo servizi esterni di liquidazione) / importo sinistri liquidati.....	21
• (Costo addetti area sinistri + costo servizi esterni di liquidazione) / premi LDI.....	21
<b>AREA AMMINISTRATIVA.....</b>	<b>22</b>
• Numero polizze in portafoglio / numero addetti area amministrativa contabile.....	22
• Costo addetti area amministrativa contabile / premi LDI.....	22
• Costo addetti area amministrativa altri servizi / premi LDI.....	22
<b>SERVIZI DI STAFF.....</b>	<b>22</b>
• Numero addetti servizi di staff / numero dipendenti LDI.....	22
<b>AREA CALL CENTER.....</b>	<b>22</b>
• Numero addetti al call center / numero dipendenti LDI.....	22
• Costo addetti al call center / Premi LDI.....	23
• Costo addetti area liquidazione e assistenza liquidazione del call center / Premi LDI.....	23
• Costo addetti area vendita del call center / Premi LDI.....	23
• Costo addetti area assistenza al cliente post-vendita del call center / Premi LDI.....	23
<b>PARAMETRI CANALI DI VENDITA.....</b>	<b>24</b>
<b>SUDDIVISIONE RACCOLTA PREMI.....</b>	<b>24</b>
• Premi delle agenzie in appalto (comprese le agenzie di città)/Premi LDI.....	24
• Premi delle agenzie in economia(esclusi broker e promotori finanziari)/Premi LDI.....	24
• Premi raccolti da broker /Premi LDI.....	24
• Premi raccolti tramite sportelli bancari/Premi LDI.....	24
• Premi raccolti tramite promotori finanziari/Premi LDI.....	24

• <i>Premi della raccolta telefonica/Premi LDI .....</i>	24
• <i>Premi della raccolta via internet/Premi LDI.....</i>	24
• <i>Premi di altre forme di raccolta/Premi LDI.....</i>	24
<b>COSTI DI DISTRIBUZIONE .....</b>	<b>25</b>
• <i>Provvigioni e costo O.P. delle agenzie in appalto (comprese le agenzie di città) / Premi LDI agenzie in appalto (comprese le agenzie di città).....</i>	25
• <i>Provvigioni, costo O.P. e personale commerciale delle agenzie in economia / Premi LDI agenzie in economia.....</i>	25
• <i>Provvigioni a broker / Premi LDI raccolti tramite broker .....</i>	25
• <i>Provvigioni a banche / Premi LDI raccolti tramite sportelli bancari .....</i>	25
• <i>Provvigioni a promotori finanziari / Premi LDI raccolti tramite promotori finanziari.....</i>	25
• <i>Provvigioni della raccolta telefonica / Premi LDI raccolti tramite telefono.....</i>	25
• <i>Provvigioni della raccolta via internet / Premi LDI raccolti tramite internet.....</i>	26
• <i>Provvigioni delle altre forme di raccolta / Premi LDI delle altre forme di raccolta.....</i>	26

## QUESTIONARI COMPILATI DALLE IMPRESE

### QUESTIONARIO A “Rilevazione Organici”

Riporta i dati degli organici, così come sono stati comunicati dall'impresa. L'ANIA effettua le verifiche sulle quadrature dei totali e sub-totali, eventualmente apportando le correzioni richieste dal caso. Viene evidenziato il riparto tra i rami Vita, Auto e Non auto.

Oltre ai dati in valore assoluto, viene presentata la composizione percentuale dell'organico totale dell'impresa, fatto uguale a 100 l'organico dedicato al lavoro diretto italiano.

### QUESTIONARIO B “Rilevazione Volumi e Costi”

Riporta i dati economici e di volume, così come comunicati dall'impresa. Ove possibile, l'ANIA provvede a controllare tali dati con le evidenze ufficiali dei bilanci d'impresa, apportando le rettifiche del caso.

Tutte le voci di costo devono considerarsi già comprensive del saldo (positivo/negativo) di eventuali recuperi/spese per servizi esterni usufruiti e/o prestati dall'impresa all'interno di altre società del gruppo assicurativo.

All'interno di questa sezione vengono richieste anche le quote percentuali delle spese afferenti al personale e la restante parte non di personale. I coefficienti medi di mercato vengono calcolati ogni anno in base ai valori ponderati delle singole compagnie.

Di seguito vengono riportati i valori dei coefficienti e l'anno di applicazione.

ANNO	DESCRIZIONE	COSTO PER PERSONALE	ALTRI COSTI
2012	SERVIZIO EDP	$\alpha_C = 21\%$	$1 - \alpha_C = 79\%$
2012	SERVIZIO LIQUIDAZ. SINISTRI	$\beta_C = 42\%$	$1 - \beta_C = 58\%$
2012	GESTIONE IMMOBILIARE	$\gamma_C = 38\%$	$1 - \gamma_C = 62\%$
2012	GESTIONE FINANZIARIA	$\delta_C = 32\%$	$1 - \delta_C = 68\%$
2012	SERVIZI GENERALI	$\epsilon_C = 64\%$	$1 - \epsilon_C = 36\%$
2013	SERVIZIO EDP	$\alpha_C = 21\%$	$1 - \alpha_C = 79\%$
2013	SERVIZIO LIQUIDAZ. SINISTRI	$\beta_C = 42\%$	$1 - \beta_C = 58\%$
2013	GESTIONE IMMOBILIARE	$\gamma_C = 38\%$	$1 - \gamma_C = 62\%$
2013	GESTIONE FINANZIARIA	$\delta_C = 32\%$	$1 - \delta_C = 68\%$
2013	SERVIZI GENERALI	$\epsilon_C = 64\%$	$1 - \epsilon_C = 36\%$
2014	SERVIZIO EDP	$\alpha_C = 21\%$	$1 - \alpha_C = 79\%$
2014	SERVIZIO LIQUIDAZ. SINISTRI	$\beta_C = 42\%$	$1 - \beta_C = 58\%$
2014	GESTIONE IMMOBILIARE	$\gamma_C = 38\%$	$1 - \gamma_C = 62\%$
2014	GESTIONE FINANZIARIA	$\delta_C = 34\%$	$1 - \delta_C = 66\%$
2014	SERVIZI GENERALI	$\epsilon_C = 64\%$	$1 - \epsilon_C = 36\%$
2015	SERVIZIO EDP	$\alpha_C = 21\%$	$1 - \alpha_C = 79\%$
2015	SERVIZIO LIQUIDAZ. SINISTRI	$\beta_C = 42\%$	$1 - \beta_C = 58\%$
2015	GESTIONE IMMOBILIARE	$\gamma_C = 38\%$	$1 - \gamma_C = 62\%$
2015	GESTIONE FINANZIARIA	$\delta_C = 36\%$	$1 - \delta_C = 64\%$
2015	SERVIZI GENERALI	$\epsilon_C = 63\%$	$1 - \epsilon_C = 37\%$
2016	SERVIZIO EDP	$\alpha_C = 21\%$	$1 - \alpha_C = 79\%$
2016	SERVIZIO LIQUIDAZ. SINISTRI	$\beta_C = 42\%$	$1 - \beta_C = 58\%$
2016	GESTIONE IMMOBILIARE	$\gamma_C = 38\%$	$1 - \gamma_C = 62\%$
2016	GESTIONE FINANZIARIA	$\delta_C = 36\%$	$1 - \delta_C = 64\%$
2016	SERVIZI GENERALI	$\epsilon_C = 63\%$	$1 - \epsilon_C = 37\%$

Utilizzando i simboli riportati per indicare i coefficienti, si ha che:

*Costo I.T. per servizi esterni – di cui spese del personale* =  $B240 * a_C$

*Costo serv. est. di liquid. sinistri – di cui spese del personale* =  $(B080 - B081) * \beta_C$

*Spese per gestione immobiliare esterna – di cui spese del personale* =  $B184 * \gamma_C$

*Spese gestione attività finanziaria mobiliare – di cui spese del personale* =  $B188 * \delta_C$

*Spese per servizi generali esterni – di cui spese del personale* =  $B186 * \varepsilon_C$

Oltre ai dati in valore assoluto, vengono presentati gli indici di trend aventi come valore base (=100) quello dell'anno più vecchio disponibile nell'ambito del quinquennio preso in esame.

### **QUESTIONARIO E “Rilevazione canali di vendita”**

Riporta i dati relativi ai premi ed ai costi commerciali distribuiti per canale di vendita, così come sono stati comunicati dall'impresa. L'ANIA effettua le verifiche sulle quadrature dei totali e sub-totali e sulla coerenza dei dati del questionario E con quelli dei questionari A, B e C, eventualmente apportando le correzioni richieste dal caso. I valori economici (premi, provvigioni, ecc.) possono essere differenti dai corrispettivi del questionario B, per le diverse modalità con cui, talvolta, i servizi commerciali rilevano tali dati.

### **QUESTIONARIO F “Rilevazione imprese dirette”**

Nell'ottica di seguire quelle che sono le dinamiche del mercato, si è aggiunta questa sezione apposita dedicata alle compagnie di vendita diretta, consentendo così la possibilità di un'analisi mirata, anche attraverso la determinazione di altri nuovi indicatori specifici per il settore. Tale modello sarà automaticamente reso visibile solo per tali compagnie.

## DISTRIBUZIONE DEGLI ORGANICI PER FUNZIONE E RAMO

Viene confrontata la distribuzione del numero dagli addetti al lavoro diretto italiano di una singola impresa con il corrispettivo del totale del mercato o della classe dimensionale cui l'impresa appartiene. I numeri sono ripartiti per funzione aziendale (tecnica-assuntiva, tecnica-sinistri, commerciale, contabile e infine altre attività) e per ramo (Vita, Auto, Non Auto).

Il numero degli addetti viene anche rettificato al fine di consentire un più significativo confronto tra la distribuzione dei dati dell'impresa e del mercato o classe dimensionale.

Infatti si possono verificare le seguenti situazioni:

- ◆ alcune imprese acquisiscono affari tramite agenzie in gestione economica; una parte dei dipendenti operanti presso tali agenzie svolge funzioni assimilabili a quelle svolte dal personale delle agenzie in appalto.
- ◆ l'impresa si avvale, globalmente o parzialmente, di risorse umane non dipendenti per l'attività di elaborazione automatica dei dati.
- ◆ l'impresa fornisce proprie risorse umane per attività di elaborazione automatica dei dati a favore di altre imprese od organismi al di fuori della propria attività istituzionale assicurativa.
- ◆ l'impresa si avvale, globalmente o parzialmente, di risorse umane non dipendenti per l'attività di liquidazione e perizia dei sinistri.
- ◆ l'impresa fornisce proprie risorse umane per attività di liquidazione e perizia dei sinistri a favore di altre imprese od organismi al di fuori della propria attività istituzionale assicurativa.
- ◆ L'impresa si avvale, globalmente o parzialmente, di risorse umane non dipendenti per la gestione del patrimonio immobiliare.
- ◆ L'impresa si avvale, globalmente o parzialmente, di risorse umane non dipendenti per la gestione del patrimonio finanziario e mobiliare.
- ◆ L'impresa si avvale, globalmente o parzialmente, di risorse umane non dipendenti per la gestione dei servizi generali.

Possiamo pertanto scrivere la seguente formula:

$$\begin{aligned} \text{Numero addetti LDI rettificato} = & \\ & + \text{ Numero dipendenti LDI} \\ & \text{ovvero organico LDI a disposizione (A200 - A142)} \\ & +/- \text{ Rettifica numero addetti I.T.} \\ & + \text{ Rettifica numero addetti gestione immobiliare} \\ & +/- \text{ Rettifica numero addetti sinistri.} \\ & +/- \text{ Rettifica numero addetti servizi generali} \\ & +/- \text{ Rettifica numero addetti gestione mobiliare e finanziaria} \end{aligned}$$

Per ognuna delle funzioni in cui è stato suddiviso il personale, vediamo nel seguito come si è proceduto al calcolo.

### *Funzione Tecnica*

Con riferimento alle codifiche del questionario A, è ottenuta dalla voce:

A060 Funzione Tecnica

### ***Funzione Liquidazione Sinistri***

Con riferimento alle codifiche del questionario A, è ottenuta dalla somma dei valori corrispondenti ai seguenti codici:

A080 Funzione liquidazione sinistri.  
A171 Call Center: liquidazione e assistenza liquidazione  
*parte di* A173 Call Center: assistenza al cliente post-vendita

La percentuale della voce 173 è calcolata in base all'incidenza media della voce A171 sulla somma delle voci A171 e A172, rilevata dalla globalità delle imprese che hanno fornito risposta.

Il numero degli addetti a questa funzione viene modificato aggiungendovi una rettifica secondo la seguente formula:

Rettifica numero addetti sinistri =

+ Numero equivalente addetti per Costo per servizi esterni di liquidazione danni di cui spese per il personale (ricavato dal questionario B come differenza delle voci 080 e 081 moltiplicata per il coefficiente  $\beta_C$ )

Il numero equivalente di addetti viene determinato, per ogni impresa, come rapporto tra la relativa voce di costo/spesa e il costo medio dei dipendenti della impresa stessa.

### ***Funzione Commerciale***

Con riferimento alle codifiche del questionario A, il numero dei dipendenti imputati alla funzione commerciale è ottenuto dalla somma dei seguenti codici:

*parte di* A070 Funzione commerciale  
A172 Call Center: vendita  
*parte di* A173 Call Center: assistenza al cliente post-vendita

La percentuale della voce 173 è calcolata in base all'incidenza media della voce A172 sulla somma delle voci A171 e A172, rilevata dalla globalità delle imprese che hanno fornito risposta.

### ***Funzione Contabile***

Con riferimento alle codifiche del questionario A, è ottenuta dalla voce:

A040 Amministrazione e bilancio

### ***Addetti Information Technology***

Con riferimento alle codifiche del questionario A, è ottenuta dalla voce:

A110 Information Technology

Il numero degli addetti viene modificato aggiungendovi una rettifica per i servizi esterni I.T secondo la seguente formula:

Rettifica numero addetti I.T. =



- + Numero equivalente addetti per costo elaborazione dati sostenuto per servizi esterni (ricavato dal questionario B voce 240 moltiplicata per il coefficiente  $\alpha_C$ )

Il numero equivalente di addetti viene determinato, per ogni impresa, come rapporto tra la relativa voce di costo/spesa e il costo medio dei dipendenti della impresa stessa.

### *Altre Funzioni*

Con riferimento alle codifiche del questionario A, è ottenuta dalla somma dei valori corrispondenti ai seguenti codici:

- A010 Staff direzionale
- A020 Servizi generali
- A030 Funzioni di controllo
- A050 Risorse Umane
- A120 Organizzazione del Lavoro
- A130 Immobiliare
- A141 Altre - di cui Lavoro diretto italiano.

Il numero sopra ricavato viene modificato aggiungendo una rettifica per i servizi esterni di gestione immobiliare, i servizi esterni di gestione finanziaria e mobiliare e i servizi esterni generali secondo la seguente formula:

Rettifica numero addetti Immobiliare =

- + Numero equivalente addetti per spese esterne di gestione immobiliare ricavato dal questionario B voce 184 moltiplicata per il coefficiente  $\gamma_C$

Rettifica numero addetti servizi generali esterni =

- + Numero equivalente addetti per servizi generali esterni ricavato dal questionario B voce 186 moltiplicata per il coefficiente  $\varepsilon_C$

Rettifica numero addetti Gestione mobiliare e Finanziaria =

- + Numero equivalente addetti per spese esterne di gestione mobiliare e finanziaria ricavato dal questionario B voce 188 moltiplicata per il coefficiente  $\delta_C$

Il numero equivalente di addetti viene determinato, per ogni impresa, come rapporto tra la relativa voce di costo/spesa e il costo medio dei dipendenti della impresa stessa.

Per quanto riguarda la distribuzione del numero degli addetti per ramo (Vita, Auto, Non auto), si sono utilizzati, fin dove possibile, i dati forniti dalla singola impresa; in particolare vengono evidenziati i dati per ramo della funzione tecnica assuntiva e della funzione tecnica sinistri (con relative rettifiche).

Per le attività non tecniche il riparto tra i rami viene ottenuto, per ogni singola impresa, con i criteri che seguono:

- ◆ Si considerano i Premi LDI suddivisi tra Vita, Auto e Non auto
- ◆ I Premi LDI vengono moltiplicati per i coefficienti correttivi che tengono conto del diverso impiego di risorse non tecniche da parte dei rami. I coefficienti sono aggiornati annualmente, allineandoli così alle dinamiche del mercato e per adattarsi alle singole realtà aziendali. Per ogni impresa i coefficienti vengono determinati sulla base del peso percentuale che hanno le spese di amministrazione in rapporto ai premi contabilizzati per i tre raggruppamenti di rami considerati (Auto, Non Auto, Vita). In particolare il valore delle spese di amministrazione e dei premi contabilizzati è possibile desumerli rispettivamente dalla voce 47 e dalla voce 3 dei moduli di vigilanza n. 17 (per i rami danni) e dalla voce 41 e dalla voce 4 dei moduli di vigilanza n.20 (per i rami Vita).
- ◆ I tre prodotti così ottenuti (Premi LDI modificati) vengono divisi (singolarmente) per la loro somma, ottenendo in tal modo quattro coefficienti di riparto del numero totale rettificato degli addetti alle funzioni non tecniche.

## PARAMETRI SINTETICI

L'obiettivo di questa elaborazione è di fornire un quadro sintetico dell'incidenza delle spese non tecniche sui premi e sul numero delle polizze, sia a livello complessivo che distinte secondo la loro origine commerciale o gestionale, con riferimento a: Totale rami, ramo Vita, rami Danni, rami Auto, rami Non auto.

Nell'ambito dei **costi commerciali** vengono evidenziate le componenti "variabile" (provvigioni) e "fissa" (costo organizzazione produttiva, costo del personale dell'area commerciale, spese pubblicitarie e promozionali).

I **costi gestionali** vengono invece articolati in costi di personale non commerciale (che comprende anche le spese esterne di liquidazione sinistri, in quanto riconducibili a spese di personale) ed altre spese gestionali (escluse spese pubblicitarie e promozionali).

Il valore dei parametri sintetici è stato determinato al netto delle spese di resistenza e salvataggio (assimilabili a sinistri).

Vediamo nei particolari la costruzione dei singoli parametri, con riferimento alle voci dei questionari compilati dalle imprese.

Il divisore degli indicatori è in tutti i casi costituito dai **Premi del Lavoro Diretto Italiano** (questionario. B voce 020), mentre il **Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo** in seguito indicato, è costituito dal rapporto tra *il costo complessivo sostenuto per il personale amministrativo* (voce B130) e *l'organico totale* (voce A199).

### **.. Provvigioni:**

B150 Provvigioni a terzi.

### **.. Altre Spese Commerciali:**

- + B140 Costo personale di produzione
- + B180 Spese pubblicitarie e promozionali
- + Numero addetti commerciali non rettificato moltiplicato *il costo medio dipendenti*

### **. Costi Commerciali:**

- + Provvigioni
- + Altre spese commerciali.

### **.. Costi Personale non Commerciale:**

- [ + numero Addetti attività contabili
- + numero. Addetti altre attività
- + numero. Addetti attività. tecnica assunzioni
- + numero. Addetti attività. tecnica. sinistri rettificato
- + num. Addetti I.T. rettificato ] moltiplicato
- il costo medio dipendenti*

### **.. Altre Spese Gestionali:**

- + B129 Altre spese generali
- + B184 Spese per gestione immobiliare esterna

- B184\*  $\gamma_C$  Spese di personale per gestione immobiliare esterna
- + B110 Costo I.T. (esclusi servizi esterni)
- + B240 Costo per servizi esterni I.T..
- B240\*  $a_C$  Costo per servizi esterni I.T. per Spese di personale
- + B186 Spese per servizi generali esterni
- B186\*  $\varepsilon_C$  Costo per Spese di Personale per servizi generali esterni
- + B188 Spese per gestione attività mobiliare e finanziaria
- B188\*  $\delta_C$  Costo per Spese di Personale per gestione attività mobiliare e finanziaria

**. Costi Gestionali:**

- + Costi Personale non Commerciale
- + Altre Spese Gestionali.

Nota: i parametri sintetici sono ripartiti tra i rami Vita, Auto, Non auto secondo i criteri che seguono:

- ◆ Per quanto riguarda il numero degli addetti si segue la metodologia adottata per la distribuzione degli organici.
- ◆ Le seguenti voci vengono già fornite dalla singola impresa suddivise per ramo:
  - B140 Costo personale di produzione
  - B150 Provvigioni a terzi
- ◆ Per la seguente voce è stata utilizzata come chiave di riparto
  - B180 Spese pubblicitarie e promozionali; ripartite in proporzione ai premi LDI dei rami Vita, Auto, Non auto.
- ◆ Per le altre voci si sono utilizzate chiavi di riparto costituite, per ciascuna impresa, dal numero degli addetti rettificato.

Le spese totali e tutte le componenti descritte, oltre che rapportate ai premi, vengono anche rapportate al numero delle polizze in portafoglio.

## PARAMETRI GENERALI

Con tali parametri si intende esaminare nel modo più esauriente possibile le componenti "lavoro" e "spese", dapprima globalmente e poi singolarmente, con riferimento ai gruppi di rami: Totale, Vita, Danni, Auto, Non auto.

La componente lavoro viene esaminata attraverso il parametro "Costo del personale LDI / Premi LDI", i valori del quale sono determinati da quelli che assumono rispettivamente il costo medio del personale amministrativo, l'organico LDI, il premio medio di polizza ed il numero di polizze in portafoglio. Per una valutazione più completa del parametro, vengono evidenziati anche il tasso di assenteismo annuo e gli investimenti in formazione per il personale amministrativo.

Viene fornito inoltre il parametro "Premi LDI / Numero dipendenti LDI" che, nella accezione corrente, anche se non correttamente secondo la definizione relativa, esprime la misura della produttività della forza lavoro.

Nell'ambito delle spese vengono esaminati, oltre ai costi sostenuti per il funzionamento delle imprese, gli elementi che influiscono in modo più o meno diretto sulla componente lavoro, e cioè tecnologia e organizzazione. In particolare vengono analizzati i costi sostenuti per investimenti in tecnologia in rapporto ai premi.

Il grado di complementarità esistente tra la componente lavoro e l'automazione dei processi viene evidenziato dal parametro "(Costo del personale + Spese I.T.) / Premi LDI".

L'eventuale spostamento delle spese generali verso l'area della automazione viene evidenziato con il parametro "Spese I.T. (compreso personale) / Spese generali (compreso personale)".

Vengono calcolati alcuni indicatori opportunamente modificati, per tener conto della diversa struttura organizzativa delle imprese: presenza di agenzie in gestione diretta; disponibilità di proprie reti di liquidazioni sinistri; fruizione di servizi esterni I.T., gestione immobiliare, mobiliare e finanziaria, servizi generali affidati a società esterna.

Tali indicatori sono:

- ***(Costo addetti LDI (mod.) + Spese nette generali (escl. servizi est. di personale)) / Premi LDI***
- ***Costo addetti LDI (mod.) / Premi LDI***
- ***Premi LDI / N. addetti LDI (mod.)***
- ***(Costo addetti LDI (mod.) + Spese nette I.T.) / Premi LDI***
- ***Spese nette I.T. (compr. personale) / Spese nette generali (compr. personale mod.)***

L'organico LDI considerato nella costruzione di questi indici è ottenuto aggiungendo:

una stima del numero dei professionisti esterni addetti alla liquidazione dei sinistri, basata sulle spese per parcelle a periti non dipendenti;

una stima dell'organico esterno I.T., basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni I.T.;

una stima dell'organico esterno per la gestione immobiliare, basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni di gestione immobiliare;

una stima del numero di professionisti esterni addetti alla gestione attività mobiliare e finanziaria basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni di gestione mobiliare e finanziaria.;

una stima dell'organico esterno per la gestione di servizi generali, basata sulle spese per l'acquisizione di servizi generali esterni.

I parametri generali sono calcolati distintamente per il complesso dei rami, per il totale rami vita, per totale rami danni, per auto e per non auto. Non tutti i parametri vengono determinati a livello di ramo, in quanto alcuni sono significativi solo a livello globale.

### **COMPONENTI LAVORO E SPESA**

L'esame delle componenti lavoro e spese nella loro globalità viene effettuato attraverso il parametro:

- ***(Costo del personale LDI + Spese nette generali (incl. spese per servizi esterni) ) / Premi LDI***

Il costo del personale LDI viene determinato moltiplicando il costo medio del personale della singola impresa, calcolato secondo le modalità illustrate in corrispondenza dell'indicatore "Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo", per il numero totale dei dipendenti LDI senza tener conto delle rettifiche.

Le spese generali (incluse spese per servizi esterni) sono desunte dalla voce B120; esse vengono diminuite della voce B081, spese di resistenza e salvataggio, essendo queste ultime assimilabili ad importi liquidati.

### **COMPONENTE LAVORO**

- ***Costo del personale LDI / Premi LDI***

Il costo del personale LDI viene determinato moltiplicando il costo medio del personale della singola impresa, calcolato secondo le modalità illustrate in corrispondenza dell'indicatore "Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo", per il numero totale dei dipendenti LDI (senza tener conto delle rettifiche).

- ***Costo del personale LDI / Numero polizze in portafoglio***

Il costo del personale LDI viene anche rapportato al numero delle polizze in portafoglio ricavato dalla voce B010.

- ***Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo***

Tale parametro viene calcolato sommando in B130 le voci di spesa sostenute per tutto il personale (retribuzioni lorde, provvigioni ed interessenze, diarie e rimborsi spese, oneri sociali, incremento al fondo TFR, oneri a carico delle imprese per polizze assicurative stipulate per i propri dipendenti), comprendendo anche i dirigenti e dividendo tale totale per l'organico complessivo in essere al 31 dicembre dell'anno considerato (voce A199).

- ***Costo medio del personale disciplinato dalla parte I° del C.C.N.L.***

Tale parametro viene calcolato rapportando la voce B131 all'organico complessivo al netto degli addetti al Call Center ( differenza rispettivamente tra le voci A199 e A170).

- ***Costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L. (Call Center)***

Tale parametro viene calcolato rapportando la voce B132 con la voce A170 pari agli addetti al Call Center .

Si noti che, nel computo dell'organico, il personale con contratto part-time è calcolato "pro quota" e non come unità intera. *Bisogna considerare che, mentre la voce costo è quella risultante dalle uscite per cassa (e quindi tiene conto del pagato effettivo), per l'organico il valore al 31 dicembre non permette di apprezzare il contributo delle entrate e delle uscite in corso d'anno e così pure del personale eventualmente assunto a tempo determinato ed entrato e uscito nello stesso esercizio.* Le imprese che abbiano avuto sensibili incrementi o decrementi di organico nel corso dell'esercizio dovranno perciò tenerne conto.

- **Numero dipendenti LDI con contratto amministrativo**

Il calcolo equivale alla differenza tra le voci:

- .. A200 Organico amministrativo totale a disposizione
- .. A142 Addetti amministrativi agli esteri, alla riassicurazione attiva, al controllo e al bilancio di società estere.

- **Premio medio di portafoglio**

Si ottiene come quoziente tra le voci:

- .. B020 Premi LDI
- .. B010 Numero polizze in portafoglio.

- **Numero polizze in portafoglio**

E' tratto dalla voce B010 numero polizze in portafoglio.

- **Numero ore non lavorate pro capite**

Viene calcolato come quoziente tra le voci:

- .. A199 Organico Totale, depurato del numero dei dirigenti desunto dall' indagine ANIA sulla composizione e sui costi del personale
- .. B170 N. ore non lavorate (escl. ferie): comprende tutte le ore di assenza (escluse le ferie) effettuate a qualunque titolo (malattia, infortunio, cure termali, congedo matrimoniale, permessi vari, scioperi, ecc.) dal personale amministrativo, esclusi i dirigenti.

- **Numero medio di giornate di formazione del personale amministrativo**

Viene calcolato come quoziente tra le voci:

- .. B160 N. giornate/uomo di formazione
- .. N. Dipendenti LDI (senza tener conto delle rettifiche).

Tale parametro comprende tutte le giornate/uomo di formazione ed addestramento del personale con contratto amministrativo (compresi i dirigenti e il personale assunto con contratti di formazione lavoro), effettuate sia in seminari interaziendali presso l'I.R.S.A. o altri Istituti di formazione, sia presso i centri di formazione aziendali.

- **Costo di formazione del personale LDI / Costo del personale LDI**

Si ottiene come quoziente tra:

- .. Costo di formazione del personale LDI: viene calcolato moltiplicando il costo medio di una giornata di formazione (considerato pari al costo medio di una giornata presso l'I.R.S.A.) per la voce B161 N. giornate/uomo di formazione riferita al solo personale LDI. La voce B161 viene rettificata moltiplicando la stessa per il rapporto tra il numero dei dipendenti LDI (senza tener conto delle rettifiche) e la voce A199 Organico Totale della singola impresa.
- .. Costo del personale LDI: viene determinato moltiplicando il costo medio del personale della singola impresa, calcolato secondo le modalità illustrate in corrispondenza dell'indicatore "Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo", per il numero totale dei dipendenti LDI (senza tener conto delle rettifiche).

- **Premi LDI / N. Dipendenti LDI con contratto amministrativo**

Il N. dipendenti LDI viene calcolato come differenza tra le voci:

- .. A200 Organico amministrativo totale a disposizione
- .. A142 Addetti amministrativi agli esteri, alla riassicurazione attiva, al controllo e al bilancio di società estere.

- ***Incidenza del lavoro interinale***

Viene calcolato come quoziente tra le voci:

- .. B133 Spese per lavoro interinale
- .. B130 Costo complessivo sostenuto per il personale amministrativo.

### **COMPONENTE SPESE**

- ***Spese nette generali (escl. personale e servizi esterni liquid. danni) / Premi LDI***

Le Spese lorde generali (escl. servizi esterni liquid. danni) sono date dalla somma delle voci:

- + B120 Spese Generali
- B080 Servizi esterni di liquidazione danni

Per questo indicatore sono state considerate tutte le spese che l'impresa sostiene per il suo funzionamento: accanto a quelle di carattere ricorrente (energia elettrica, cancelleria, affitti, ecc.), che si presume abbiano un andamento abbastanza regolare nel corso degli anni, sono state incluse anche le quote di ammortamento relative ad impianti (ivi comprese le apparecchiature elettroniche), le quali possono presentare un andamento irregolare da un anno all'altro.

- ***Spese nette per gestione immobiliare (compreso personale) / Premi LDI***

Il numeratore di tale indice è dato dalla somma di:

- + B184, Spese per la gestione immobiliare esterna
- + prodotto della voce *A130 organico addetto alla gestione Immobiliare*, con il Costo medio per dipendente della singola impresa

- ***Spese nette per gestione mobiliare e finanziaria (compreso personale) / Premi LDI***

Il numeratore di tale indice è dato dalla somma di:

- + B188, Spese per la gestione mobiliare e finanziaria esterna
- + Prodotto della voce *A014 addetti alla finanza*, con il Costo medio per dipendente della singola impresa

- ***Spese pubblicitarie e promozionali / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla voce *B180 Spese pubblicitarie e promozionali*.

- ***Spese pubblicitarie e promozionali / Numero polizze in portafoglio***

- ***Altre spese generali / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla voce *B129 Altre spese generali*.

Gli indicatori che seguono sono specifici per le compagnie che utilizzano prevalentemente il canale telefonico.

- ***Spese telefoniche / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla voce *F200 Spese telefoniche* che rappresenta le spese sostenute nell'anno per canoni e consumi relativi a servizi di telefonia.

- ***Spese postali / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla voce *F210 Spese postali* che rappresenta le spese sostenute nell'anno per servizi postali e di recapito documenti.



- ***Spese per utilizzo carta di credito / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla voce F220 *Spese utilizzo carta di credito* che rappresenta le spese sostenute nell'anno per i servizi di pagamento tramite carta di credito

- ***Spese dirette per la produzione / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla somma di tutte le tipologie di spesa precedentemente riportate (telefoniche, postali, utilizzo carta di credito).

- ***Numero polizze di nuova produzione telefonica / Numero preventivi telefonici***

Il numeratore è dato dalla voce F040 che rappresenta il numero delle polizze stipulate definitivamente nell'anno attraverso il canale telefonico. Il denominatore è dato dalla voce F010 che considera il numero dei preventivi richiesti nell'anno attraverso il canale telefonico.

- ***Numero polizze di nuova produzione internet / Numero preventivi internet***

Il numeratore è dato dalla voce F050 che rappresenta il numero delle polizze stipulate definitivamente nell'anno attraverso il canale internet. Il denominatore è dato dalla voce F020 che considera il numero dei preventivi richiesti nell'anno attraverso il canale internet.

- ***Numero polizze di nuova produzione aggregatori / Numero preventivi aggregatori***

Il numeratore è dato dalla voce F060 che rappresenta il numero delle polizze stipulate definitivamente nell'anno attraverso gli aggregatori. Il denominatore è dato dalla voce F030 che considera il numero dei preventivi richiesti nell'anno attraverso il canale internet.

- ***Numero totale polizze di nuova produzione / Numero totale preventivi***

Il numeratore è dato dalla somma delle voci F040, F050 e F060. Il denominatore è dato dalla somma delle voci F010, F020 e F030.

## ***COMPONENTE AUTOMAZIONE***

- ***Spese nette I.T. (escluso personale) / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla somma tra la voce *B110 Costo elaborazione dati* e la voce *B240* (pari al costo I.T. per servizi esterni). Tale parametro intende misurare la dimensione delle risorse finanziarie dedicate all'automazione delle imprese in rapporto ai premi.

- ***Spese nette I.T. (escluso personale) / Numero polizze in portafoglio***

- ***Investimenti I.T. / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla voce *B190 Investimenti in elaborazione dati*. Tale parametro considera tutti gli esborsi sostenuti nel corso dell'anno per acquisto o noleggio di hardware e software di base, prescindendo da qualsiasi piano di ammortamento.

- ***Spese nette I.T. (compreso personale) / Premi LDI***

Il numeratore è dato dalla somma tra la voce *B110 Costo elaborazione dati* e la voce *B240* (pari al costo I.T. per servizi esterni). Si aggiunge anche il prodotto della voce *A110 N. Dipendenti I.T.* con il Costo medio per dipendente della singola impresa (cfr. sopra).

- ***(Costo del personale LDI + Spese nette I.T.) / Premi LDI***

Tale indice è determinato dalla somma di due indici illustrati nella parte precedente, ossia:

- .. Costo del personale LDI / Premi LDI
- .. Spese nette I.T. (escluso personale) / Premi LDI.

**PARAMETRI GENERALI MODIFICATI**

- ***(Costo addetti LDI (mod.) + Spese Nette Generali (escl. servizi esterni di personale)) / Premi LDI***

Il Costo addetti LDI (mod.) viene ottenuto come prodotto tra il Costo medio dei dipendenti della singola impresa e il totale (rettificato) degli addetti dell'impresa.

Le Spese generali (al netto dei recuperi; escluso servizi esterni di personale) sono date dalla somma di:

- + Voce B180 Spese pubblicitarie e promozionali
- + Voce B129 Altre Spese generali
- + Spese I.T., non di personale, al netto dei recuperi, date dalla seguente formula:
  - + B110 Costo elaborazione dati
  - + B240 Costo elaborazione dati sostenuto per servizi esterni
  - B240\*  $\alpha_C$  Spese di personale per servizi esterni I.T.
- + Spese per servizi generali esterni, non di personale, dati dalla seguente formula:
  - + B186 Spese per servizi generali esterni
  - B186\*  $\epsilon_C$  Spese per personale sostenute per servizi generali esterni
- + Spese per gestione mobiliare e finanziaria, non di personale, al netto dei recuperi, date dalla seguente formula:
  - + B188 Spese per la gestione mobiliare e finanziaria
  - B188\*  $\delta_C$  Spese per personale sostenute per gestione mobiliare e finanziaria
- + Spese per gestione immobiliare, non di personale, al netto dei recuperi, date dalla seguente formula:
  - + B184 Spese per la gestione immobiliare
  - B184\*  $\gamma_C$  Spese per personale sostenute per gestione immobiliare

**N.B.** Le voci B240 \*  $\alpha_C$ , B186 \*  $\epsilon_C$ , B188 \*  $\delta_C$ , , B184 \*  $\gamma_C$  entrano in queste formule perché sono già state utilizzate, con segni invertiti, nel calcolo del numero totale di addetti (rettificati).

- ***Costo addetti LDI (mod.) / Premi LDI***

Il Costo addetti LDI (mod.) viene ottenuto come prodotto tra il Costo medio dei dipendenti della singola impresa (cfr. sopra) e il totale degli addetti (rettificato) dell'impresa.

- ***Costo addetti LDI (mod.) / Numero polizze in portafoglio***

- ***Numero addetti LDI***

Equivale alla formula:

N. Dipendenti LDI =

- +/- Rettifiche per numero addetti sinistri
- +/- Rettifiche per numero addetti I.T.
- +/- Rettifiche per numero addetti immobiliare
- +/- Rettifiche per numero addetti servizi generali esterni
- +/- Rettifiche per numero addetti gestione mobiliare e finanziaria

- ***Premi LDI / N. Addetti LDI***

- ***(Costo addetti LDI (mod.) + Spese Nette I.T.) / Premi LDI***

Il Costo addetti LDI (mod.) viene ottenuto come prodotto tra il Costo medio dei dipendenti della singola impresa (cfr. sopra) e il totale degli addetti (rettificato) dell'impresa.

Le Spese I.T., non di personale sono date dalla seguente formula:

- + B110 Costo elaborazione dati
- + B240 Costo elaborazione dati sostenuto per servizi esterni
- B240\*  $\alpha_C$  Spese di personale per servizi esterni I.T.

**N.B.** La voce B240 \*  $\alpha_C$  entra in questa formula perché è già stata utilizzata, con segni invertiti, nel calcolo del numero totale di addetti (rettificati).

- ***Spese nette I.T. (compreso personale) / Spese Generali (compreso personale mod.)***

Il numeratore è dato dalla somma di:

- + B110 Costo elaborazione dati
- + B240 Costo elaborazione dati sostenuto per servizi esterni
- B240\*  $\alpha_C$  Spese di personale per servizi esterni I.T.
- + Costo addetti I.T., ottenuto come prodotto tra il Costo medio per dipendente dell'impresa (cfr. sopra) e il numero di addetti alla funzione I.T. ottenuto come somma tra la voce *A110 Totale organico I.T.* e la rettifica per addetti I.T.

**N.B.** La voce B240 \*  $\alpha_C$  entra in questa formula perché è già stata utilizzata, con segni invertiti, nel calcolo del numero totale di addetti (rettificati).

Il denominatore è uguale alla somma tra il Costo addetti LDI (mod.) e Spese Nette generali (escl. servizi esterni di personale), le cui modalità di calcolo sono riportate nella spiegazione del parametro "Costo addetti LDI (mod.) + Spese generali (escl. servizi esterni di personale) / Premi LDI".

Nota: I parametri generali sono ripartiti tra i rami Vita, Auto, Non auto secondo i criteri illustrati precedentemente.

## PARAMETRI SPECIFICI DI AREA

Con tali parametri si intende esaminare separatamente le principali funzioni aziendali: commerciale, tecnica assuntiva, tecnica sinistri, amministrativa (contabile e altri servizi).

L'analisi viene effettuata con riferimento ai gruppi di rami: Totale, Vita, Danni, Auto, Non auto.

L'organico LDI considerato nella costruzione di questi indici è calcolato aggiungendo una stima del numero dei professionisti esterni addetti alla liquidazione dei sinistri, basata sulle spese per parcelle a periti non dipendenti, una stima dell'organico I.T., basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni I.T., una stima del numero di professionisti esterni addetti alla gestione attività immobiliare, basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni di gestione immobiliare, una stima del numero di professionisti esterni addetti alla gestione attività mobiliare e finanziaria, basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni di gestione mobiliare e finanziaria ed una stima dell'organico esterno per la gestione di servizi generali, basata sulle spese per l'acquisizione di servizi generali esterni.

Le predette spese sono già depurate di eventuali recuperi per spese di personale sostenute per attività svolta per conto terzi.

Non tutti i parametri vengono determinati a livello di ramo, in quanto alcuni sono significativi solo a livello globale; ogni impresa riceve soltanto gli elaborati contenenti i parametri calcolati per i rami da essa esercitati.

### **AREA COMMERCIALE**

- **Costo organizzazione commerciale / Premi LDI**
- **Costo organizzazione commerciale / Incremento Premi LDI**
- **Costo organizzazione commerciale / N. polizze in portafoglio**

Per questi tre indici il numeratore viene calcolato nel modo seguente:

- + B140 Costo personale di produzione
- + B150 Provvigioni a terzi
- + B180 Spese pubblicitarie promozionali
- + Numero addetti area commerciale non rettificato (cfr. all. 14) moltiplicato per il costo medio dei dipendenti (cfr. all. 10).

I tre denominatori sono dati rispettivamente da:

- .. B020 Premi LDI
- .. incremento premi LDI ottenuto come differenza tra le voci:
  - B020 Premi LDI dell'anno in corso
  - B020 Premi LDI dell'anno precedente
- .. B010 Numero polizze portafoglio.

Questi tre parametri dovrebbero consentire un apprezzamento del costo sostenuto dalle singole imprese per la conservazione e l'accrescimento del proprio portafoglio.

- **Costo formazione personale esterno / costo organizzazione commerciale**

Il denominatore è calcolato con le modalità sopra descritte.

Il numeratore viene ottenuto come segue:

B162 Numero giornate di formazione per agenti, loro collaboratori e personale di produzione, moltiplicato per il costo medio di una giornata di formazione presso l'I.R.S.A..

Esso esprime l'intensità dello sforzo sostenuto dalle imprese per la formazione della rete di vendita in relazione ai costi commerciali complessivi.

#### **AREA TECNICA ASSUNTIVA**

- **Incremento premi LDI / numero addetti area assuntiva**

Il numeratore è dato dalla differenza tra le voci:

B020 premi LDI dell'anno in corso

B020 premi LDI dell'anno precedente.

Il denominatore è determinato secondo i criteri dell'allegato 14.

- **Costo addetti area assuntiva / incremento premi LDI**
- **Costo addetti area assuntiva / premi LDI**

Per entrambi i parametri il numeratore si ottiene moltiplicando il numero degli addetti dell'area (cfr. all. 14) per il costo medio dei dipendenti (cfr. all. 10).

I tre parametri relativi a questa area dovrebbero consentire una valutazione della produttività del lavoro nell'ambito del processo assuntivo.

#### **AREA TECNICA-SINISTRI**

I parametri relativi a questa area vengono calcolati solo per il totale rami danni e i rami Auto e Non auto.

- **Numero sinistri liquidati / numero addetti area sinistri (mod.)**

Il denominatore comprende anche una stima degli addetti non dipendenti sulla base delle spese per perizia e/o liquidazione esterne, al netto dei recuperi per spese di personale di liquidazione e/o perizia sostenute per conto terzi.

Il numeratore è dato dalla voce:

B060 numero liquidazioni effettuate.

Tali indicatori consentono una valutazione approssimata della produttività fisica degli addetti dell'area.

- **(Costo addetti area sinistri + costo servizi esterni di liquidazione) / numero liquidazioni**
- **(Costo addetti area sinistri + costo servizi esterni di liquidazione) / importo sinistri liquidati**
- **(Costo addetti area sinistri + costo servizi esterni di liquidazione) / premi LDI**

Il numeratore dei tre parametri è ottenuto come prodotto tra il numero degli addetti dell'area tecnica-sinistri modificata per il costo medio dei dipendenti; si osservi che il costo dei servizi esterni di liquidazione sinistri è ivi compreso in quanto la metodologia di calcolo del numero degli addetti dell'area tecnica-sinistri comprende anche la voce B080 Costo servizi esterni liquidazione sinistri, al netto di B081 Spese di resistenza e Recuperi per spese di liquidazione sinistri per conto terzi per spese di personale.

I denominatori sono dati rispettivamente da:

- B060 Numero liquidazioni effettuate
- B070 Importo sinistri liquidati
- B020 Premi LDI.

### **AREA AMMINISTRATIVA**

- ***Numero polizze in portafoglio / numero addetti area amministrativa contabile***

Questo parametro può costituire un indicatore della produttività fisica dell'area contabile.

- ***Costo addetti area amministrativa contabile / premi LDI***

Il numeratore viene calcolato moltiplicando il numero di addetti specificato nel parametro precedente per il costo medio dei dipendenti.

- ***Costo addetti area amministrativa altri servizi / premi LDI***

Per calcolare il numeratore si moltiplica il numero degli addetti dell'area amministrativa altri servizi modificato per il costo medio dei dipendenti.

### **SERVIZI DI STAFF**

Viene presentato un solo parametro riferito al totale dei rami, dal momento che è poco significativa la suddivisione delle attività di "staff" tra i diversi rami esercitati dalle imprese.

- ***Numero addetti servizi di staff / numero dipendenti LDI***

Il numeratore è costituito dalla somma di:

- A010 Staff direzionale
- A030 Funzione di controllo
- A050 Risorse Umane
- A061 Funzione tecnica di Direzione
- 40% di A071 Funzione commerciale di Direzione
- 90% di A110 I.T.: sviluppo applicativo
- A120 Organizzazione del lavoro
- A141 Altri, di cui lavoro diretto italiano

### **AREA CALL CENTER**

- ***Numero addetti al call center / numero dipendenti LDI***

Il numeratore è costituito dalla voce A170.

- ***Costo addetti al call center / Premi LDI***

Tale indice è ricavato rapportando la voce B132, Costo del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L., alla voce B020.

- ***Costo addetti area liquidazione e assistenza liquidazione del call center / Premi LDI***

Il costo addetti area liquidazione e assistenza liquidazione viene ricavato moltiplicando la voce A171 per il costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L.. Il denominatore è costituito dalla voce B020.

- ***Costo addetti area vendita del call center / Premi LDI***

Il costo addetti area vendita viene ricavato moltiplicando la voce A172 per il costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L.. Il denominatore è costituito dalla voce B020.

- ***Costo addetti area assistenza al cliente post-vendita del call center / Premi LDI***

Il costo addetti area assistenza al cliente post-vendita viene ricavato moltiplicando la voce A173 per il costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L.. Il denominatore è costituito dalla voce B020.

## PARAMETRI CANALI DI VENDITA

PER IL TOTALE DELLE IMPRESE PARTECIPANTI (ALL. 13 M) E PER IL TOTALE  
 DELLE IMPRESE DELLA CLASSE DIMENSIONALE (ALL. 13 F)

Vengono presentati i risultati dell'indagine sui "canali di vendita", che analizza le strutture di vendita delle imprese assicuratrici sotto il profilo della diversificazione della raccolta premi e dei relativi costi.

Con riferimento ai gruppi di rami (Totale, Vita, Vita Tradizionali, Vita Linked, Danni, Auto, Non auto), vengono forniti i seguenti tipi di parametri:

- parametri sulla suddivisione della raccolta premi tra agenzie in appalto (comprese le agenzie di città), in economia, altre forme (sportello direzionale, branch, ecc.)
- parametri sul portafoglio medio delle agenzie (in appalto e di città)
- parametri sui costi della raccolta per strutture e per canali di vendita.

### **SUDDIVISIONE RACCOLTA PREMI**

- *Premi delle agenzie in appalto (comprese le agenzie di città)/Premi LDI*
- *Premi delle agenzie in economia(esclusi broker e promotori finanziari)/Premi LDI*
- *Premi raccolti da broker /Premi LDI*
- *Premi raccolti tramite sportelli bancari/Premi LDI*
- *Premi raccolti tramite promotori finanziari/Premi LDI*
- *Premi della raccolta telefonica/Premi LDI*
- *Premi della raccolta via internet/Premi LDI*
- *Premi di altre forme di raccolta/Premi LDI*

I numeratori sono dati rispettivamente da:

E 150	Premi	LDI	agenzie in appalto e agenzie di città
E 250	Premi	LDI	agenzie in economia (esclusi broker e promotori finanziari)
E 270	Premi	LDI	raccolti da broker
E 290	Premi	LDI	raccolti tramite sportelli bancari
E 310	Premi	LDI	raccolti da promotori finanziari o SIM
E 330	Premi	LDI	raccolti tramite telefono
E 350	Premi	LDI	raccolti tramite internet
E 370	Premi	LDI	altre forme di raccolta.

Il denominatore è dato dalla voce B020.



***COSTI DI DISTRIBUZIONE***

- ***Provvigioni e costo O.P. delle agenzie in appalto (comprese le agenzie di città) / Premi LDI agenzie in appalto (comprese le agenzie di città)***

Numeratore:

E 160 Provvigioni (compreso costo O.P.)

Denominatore:

E 150 Premi LDI

- ***Provvigioni, costo O.P. e personale commerciale delle agenzie in economia / Premi LDI agenzie in economia***

Il numeratore è dato da :

+ E 260 Provvigioni (compreso costo O.P.) agenzie in economia  
 + Costo medio dei dipendenti (cfr. allegato 10 parametri generali) moltiplicato per 80% della somma di :

+5% di Addetti alla funzione tecnica di Direzione  
 +5% di Addetti alla funzione commerciale di Direzione

Il denominatore è dato da:

E 250 Premi LDI agenzie in economia.

- ***Provvigioni a broker / Premi LDI raccolti tramite broker***

Il numeratore è dato da:

+ E280 Provvigioni a broker

Il denominatore è dato da:

+ E270 Premi LDI raccolti tramite broker

- ***Provvigioni a banche / Premi LDI raccolti tramite sportelli bancari***

Il numeratore è dato da:

+ E300 Provvigioni a banche per premi raccolti da sportelli bancari

Il denominatore è dato da:

+ E290 Premi LDI raccolti tramite sportelli bancari

- ***Provvigioni a promotori finanziari / Premi LDI raccolti tramite promotori finanziari***

Il numeratore è dato da:

+ E320 Provvigioni a promotori finanziari

Il denominatore è dato da:

+ E310 Premi LDI raccolti tramite promotori finanziari

- ***Provvigioni della raccolta telefonica / Premi LDI raccolti tramite telefono***

Il numeratore è dato da:

+ E340 Provvigioni della raccolta telefonica

Il denominatore è dato da:

+ E330 Premi LDI raccolti tramite telefono

- ***Provvigioni della raccolta via internet / Premi LDI raccolti tramite internet***

Il numeratore è dato da:

+ E360 Provvigioni della raccolta via internet

Il denominatore è dato da:

+ E350 Premi LDI raccolti tramite internet

- ***Provvigioni delle altre forme di raccolta / Premi LDI delle altre forme di raccolta***

Il numeratore è dato da:

+ E360 Provvigioni erogate per altre forme di raccolta

Il denominatore è dato da:

+ E350 Premi LDI raccolti tramite altre forme