ANIA

Associazione Nazionale fra le imprese Assicuratrici

Servizio Statistiche e Studi Attuariali

STATISTICA INDICI AZIENDALI
(Esercizi 1999 – 2003)

Edizione Ottobre 2004

INDICE

I. PREMESSA 3

II. IL CAMPIONE 5

III. LA METODOLOGIA 6

IV. I RISULTATI PRINCIPALI 9

1. Parametri sintetici 9

2. Parametri generali 11
   2.1 Componenti lavoro e spese 12
   2.2 Componente lavoro 12
   2.3 Componente spese 14

3. Parametri specifici di area 17
   3.1 Area Commerciale 18
   3.2 Area Tecnica-Assuntiva 19
   3.3 Area Tecnica-Sinistri 19
   3.4 Area Amministrativa (Contabile ed Altri servizi) 20
   3.5 Servizi di staff 20
   3.6 Call Center 21

4. Parametri sui Canali di vendita 21

5. Contenuto degli allegati 22

I. PREMESSA

La ricerca effettuata, che è ora alla sua ventesima edizione, si propone di fornire alle imprese partecipanti una serie di elementi informativi sulle rispettive situazioni aziendali e sulla situazione del mercato per **gli esercizi dal 1999 al 2003**. I dati raccolti sono riferiti al solo lavoro diretto italiano, che presenta un più immediato rapporto con la produttività aziendale.

Non vengono espressi giudizi sull'efficienza o sulla redditività delle singole imprese, essendo queste ultime le sole in grado di interpretare le informazioni in funzione delle proprie politiche e situazioni operative.

L'edizione in oggetto è riferita alle imprese che alla data del 15 settembre 2004 hanno fatto pervenire all'ANIA i questionari debitamente compilati.

Come lo scorso anno questa edizione definitiva è costituita da un supporto magnetico - (CD-ROM, con relativo manuale operativo) contenente i risultati dell'indagine - che permetterà una più agevole consultazione ed un migliore utilizzo dei dati, potendo anche stampare quelli a cui si è maggiormente interessati.

Al fine di garantire ancora di più la piena compatibilità della statistica con la normativa antitrust, si è deciso di non rendere consultabile la lista delle imprese partecipanti alla rilevazione e la loro suddivisione per fasce di mercato.

Nel formato cartaceo la sequenza degli elaborati tiene conto anche dell'esigenza della loro distribuzione all'interno di ciascuna impresa, secondo una logica funzionale:

- per gruppi di rami: Totale, Vita Totale, Vita Tradizionale, Vita Linked, Totale Danni, Auto, Non Auto;

- per area: commerciale, tecnica-assuntiva, tecnica-sinistri, amministrativa (contabile ed altri servizi), call center.

Per una più agevole consultazione degli stessi elaborati si può fare riferimento alla "Guida alla presentazione dei risultati e all'interpretazione dei parametri" (cfr. “Descrizione Indici Aziendali” della guida in linea) consultabile per mezzo del CD-ROM allegato.

È comunque opportuno segnalare che:

a) alcuni parametri, presentati in più sezioni della Statistica, hanno definizioni simili ma vengono costruiti in modo diverso avendo finalità differenti. Tipico è l'esempio del parametro "costo del personale/premi LDI" che viene determinato secondo criteri differenti in relazione alla sua collocazione nei **parametri sintetici,** nei

parametri generali o nei parametri generali modificati. Per una corretta interpretazione del significato di tali parametri si rimanda all'apposita "Guida";

b) in corrispondenza di ciascun indice viene indicato il grado di rappresentatività del gruppo di imprese utilizzate per la determinazione del valore del parametro. La composizione del suddetto gruppo può, infatti, differire da quella del campione di imprese partecipanti alla Statistica per i seguenti motivi:

- un numero crescente di imprese che decide di partecipare alla rilevazione per la prima volta oppure riprende a partecipare dopo un periodo di assenza (la quota di rappresentatività del campione di imprese risulta crescente negli ultimi anni);

- eliminazione di imprese che presentano valori dell'indice non compresi in un prefissato intervallo di accettazione (valori "anomali");

- eliminazione di imprese per le quali non risulta possibile ricostruire statisticamente i dati non comunicati.

Il grado di rappresentatività è misurato dal rapporto tra premi del gruppo di imprese che concorre alla determinazione dell'indice e premi dell'intero campione (o sottocampione di appartenenza) con riguardo ai singoli gruppi di rami.

Soprattutto quando si analizzano le serie storiche di grandezze espresse in valore assoluto (numero dei dipendenti, numero di polizze, spese nette E.D.P., ecc.) è bene tenere presente che una parte delle eventuali variazioni possono essere spiegate dal diverso grado di rappresentatività del campione (riportato sempre nella sezione “Tabulati” come ultima colonna alla destra di ogni indicatore).

II. IL CAMPIONE

Trattandosi di una rilevazione che analizza il lavoro diretto italiano, sono state invitate a partecipare tutte le imprese di assicurazione ad esclusione di quelle che esercitano la sola riassicurazione.

Come di consueto, l'adesione all'indagine è stata ampia; hanno partecipato infatti **113 imprese**, rappresentanti:

- **in termini di numerosità il 60,1% delle imprese dell'intero mercato (escluse le riassicuratrici), con un volume di premi del lavoro diretto italiano di 82.639 milioni di Euro, pari circa all'85,2% del totale (in particolare, per i rami Danni il 94,6% e per i rami Vita l'80,1% dei premi).**

Il raggruppamento delle imprese per classi di volume di premi è stato effettuato utilizzando le classi della precedente edizione della Statistica. La distribuzione che si osserva nel campione è la seguente:

RAPPRESENTATIVITA' DEL CAMPIONE	FASCIA DI PREMI L.D.I. (IN MILIONI DI EURO)				
	(1) >1.033	(2) 258 -|1.033	(3) 67 -| 258	(4) < = 67	Totale
1. N° partecipi (alcune imprese sono raggruppate in organizzazioni)	26	20	17	17	**80**
2. N° imprese operanti sul mercato (reso omogeneo con il precedente)	28	31	31	65	**155**
3. Rapporto 1 / 2	**92,9%**	**64,5%**	**54,8%**	**26,2%**	**51,6%***
4. Volume complessivo premi delle partecipi (in milioni di Euro)	68.885	10.889	2.384	481	**82.639**
5. Volume complessivo premi delle imprese operanti sul mercato (in milioni di Euro)	75.347	16.156	4.133	1.357	**96.992**
6. Rapporto 4 / 5	**91,4%**	**67,4%**	**57,7%**	**35,5%**	**85,2%**

*Rispetto alla percentuale sopra indicata del 60,1%, calcolato sul numero effettivo di imprese del mercato, il valore 51,6% differisce in quanto alcune imprese partecipano all'indagine come gruppo.

III. LA METODOLOGIA

Alle imprese partecipanti è stata richiesta la compilazione dei seguenti moduli:

"A" per la rilevazione degli organici;

"B" per la rilevazione dei volumi e dei costi;

"C" per la rilevazione semplificata degli organici delle imprese con raccolta premi inferiore a 26 milioni di Euro;

"D" per l'eventuale comunicazione all'ANIA delle integrazioni e rettifiche ai dati di impresa precedentemente trasmessi;

"E" per la rilevazione sui canali di vendita.

Un certo numero di imprese, tra quelle che hanno risposto con il questionario "A", non ha fornito il dettaglio degli organici per alcune funzioni; per esse si è provveduto alla distribuzione degli organici secondo la stessa proporzione rilevata nel campione.

I valori medi dei parametri relativi agli esercizi precedenti, riportati nella statistica attuale, presentano alcune differenze rispetto a quelli pubblicati nella relazione dello scorso anno. Questo è dovuto a diversi fattori:

- *presenza di un differente numero di partecipanti*: rispetto alla passata edizione il campione risulta più ampio e di composizione diversa, sia nelle fasce dimensionali che nei rami esercitati.

- *omogeneità del campione*: dal momento che il campione viene mantenuto costante nel calcolo dei valori medi degli anni precedenti, si sono reintrodotte per il passato anche una serie di imprese che, non avendo partecipato all'edizione dello scorso anno, erano state escluse;

- *coefficienti di ripartizione per i costi e i recuperi dei servizi esterni*: per i costi dei servizi esterni e i relativi recuperi, si è deciso di storicizzare i coefficienti di ripartizione fissati su base statistica per determinare la parte afferente a spese di personale e quella riconducibile ad altre tipologie di spesa. Ad ogni rilevazione tali coefficienti saranno ricalcolati sulla base delle informazioni fornite dalle imprese partecipanti ed utilizzati per il calcolo degli indici dell'anno in corso;

- *rettifiche delle voci precedenti*: la presenza di alcune segnalazioni di rettifica pervenute dalle imprese stesse, utilizzando il modulo "D" ha influito sui valori medi storici dei parametri.

L'articolazione dei parametri per ramo è stata effettuata, in parte, utilizzando i dati direttamente forniti dalle imprese, in parte, secondo criteri che, sulla base di una analisi statistica, sembrano essere più rispondenti alle situazioni in atto nella maggioranza delle imprese.

La rilevazione dei dati, soprattutto quelli di organico, è stata condotta in modo da non essere influenzata dalla struttura organizzativa delle singole imprese e dalle loro scelte su alcune importanti alternative quali, ad esempio, la presenza o meno di produttori, di agenzie in gestione diretta, di un centro EDP proprio, dell'affidamento a strutture esterne per quel che riguarda la gestione immobiliare, finanziaria e mobiliare.

I dati sono stati integrati da quelli relativi alla struttura degli inquadramenti e all'anzianità aziendale dei dipendenti, desunti dagli archivi dell'ANIA.

Alle imprese partecipanti, oltre a tutti gli indici aziendali elaborati, vengono distribuiti i propri dati di partenza e, a livello aggregato, anche quelli del mercato e delle imprese appartenenti alla stessa classe dimensionale. Il livello di analiticità della rilevazione è tale da consentire l'impostazione di confronti attendibili ed omogenei per le diverse componenti aziendali.

I criteri di suddivisione degli organici nelle aree funzionali tengono conto dell'introduzione del numero di addetti al call center.

Passando da imprese di grandi dimensioni, con struttura variamente articolata, ad imprese di dimensioni minori, la struttura tende ad essere sempre meno differenziata. La presenza di un minor numero di addetti, infatti, fa sì che essi tendano ad avere compiti misti, riconducibili a più aree funzionali. Per questo motivo si è fatto nuovamente ricorso - per le imprese con volume di premi inferiore a 26 milioni di Euro - al questionario semplificato.

I parametri che vengono forniti alle imprese partecipanti sono dei seguenti tipi: **parametri sintetici, parametri generali, parametri specifici di area, parametri sui canali di vendita.**

Per ognuno di questi parametri si è determinato un valore medio ponderato per il campione di imprese partecipanti all'indagine, ripartite in sottocampioni per classe di volume premi. Al fine di una più agevole comprensione dei "trend", si forniscono, accanto a ciascun valore medio, le variazioni espresse in percentuale o in "punti" nonché i relativi numeri indice su base 1999.

I valori assunti dai parametri sintetici, generali e sui canali di vendita vengono forniti per gruppi di rami a tutte le imprese del campione

I valori ritenuti "anomali" non vengono utilizzati ai fini della determinazione del valore medio, ma sono stati comunque riportati nei tabulati individuali delle imprese interessate. Queste potranno verificare i criteri di rilevazione dei loro dati e tenerne conto nel confronto con il mercato. L'esame dei dati va fatto tenendo presente anche il grado di dispersione dei valori attorno al valore medio. Nei grafici che evidenziano tale dispersione ciascuna impresa potrà rilevare il proprio posizionamento sia rispetto al mercato, sia rispetto al sottocampione di imprese della stessa classe di appartenenza. Anche in questi grafici i valori ritenuti anomali non vengono rappresentati.

Il programma consente anche la visualizzazione di grafici che mostrano il trend di ciascun parametro elaborato.

IV. I RISULTATI PRINCIPALI

Per motivi di sintesi, il commento ai risultati della presente edizione della statistica fa riferimento ai valori assunti dagli indici a livello di totale rami, anche se, una migliore lettura è quella che analizza i risultati a livello di gruppi di rami Vita e Danni.

1. Parametri sintetici

L'obiettivo di questa elaborazione è di fornire un quadro sintetico dell'incidenza delle spese non tecniche sull'ammontare dei premi e il peso sul numero di polizze in portafoglio, sia a livello complessivo che distinte secondo la loro origine commerciale o gestionale.

Nell'ambito delle spese commerciali vengono evidenziate la componente "variabile" (provvigioni) e "fissa" (costo organizzazione produttiva, costo del personale dell'area commerciale, spese pubblicitarie e promozionali).

Le spese gestionali vengono invece articolate in spese 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) e di eventuali recuperi per spese di liquidazione, di EDP, di gestione immobiliare, mobiliare e finanziaria sostenute per conto terzi.

Per il totale dei rami, i risultati sono i seguenti parametri:

* **spese totali/premi LDI (LDI = Lavoro Diretto Italiano)**

  presenta nel 2003 un valore medio di 14,64%, in decremento rispetto all'anno precedente (15,00%; -0,35 punti circa). Tale diminuzione è stata determinata in maniera più decisiva dalla riduzione che si è registrata per questo indicatore nel settore Danni rispetta al Vita.
  Le spese totali, oltre le provvigioni, comprendono il costo dell'organizzazione produttiva, il costo del personale e le altre spese generali.

* **costi commerciali/premi LDI**

  presenta un valore di 8,84% (8,15% per provvigioni e 0,70% per altre spese commerciali), in diminuzione rispetto al 2002 (9,04%; -0,19 punti). I costi commerciali comprendono le provvigioni, il costo dell'organizzazione produttiva, il costo del personale commerciale di sede e del personale che nelle agenzie in

gestione diretta svolge funzioni assimilabili a quelle degli appalti, nonché le spese pubblicitarie e promozionali. Da segnalare che le provvigioni continuano a diminuire, anche se nell'ultimo anno con un tasso decisamente inferiore a quello registrato negli anni precedenti. Tale fenomeno è spiegato con l'inversione di tendenza che si è registrata nei rami Vita ed in particolare in quello "Vita Linked" dove le provvigioni, nell'ultimo biennio, sono aumentate.

* **costi gestionali/premi LDI**

  tale parametro assume, nel 2003, il valore di 5,80% con una diminuzione rispetto al 2002 (5,96%; -0,16 punti). I costi gestionali comprendono il costo del personale non commerciale e le altre spese gestionali.

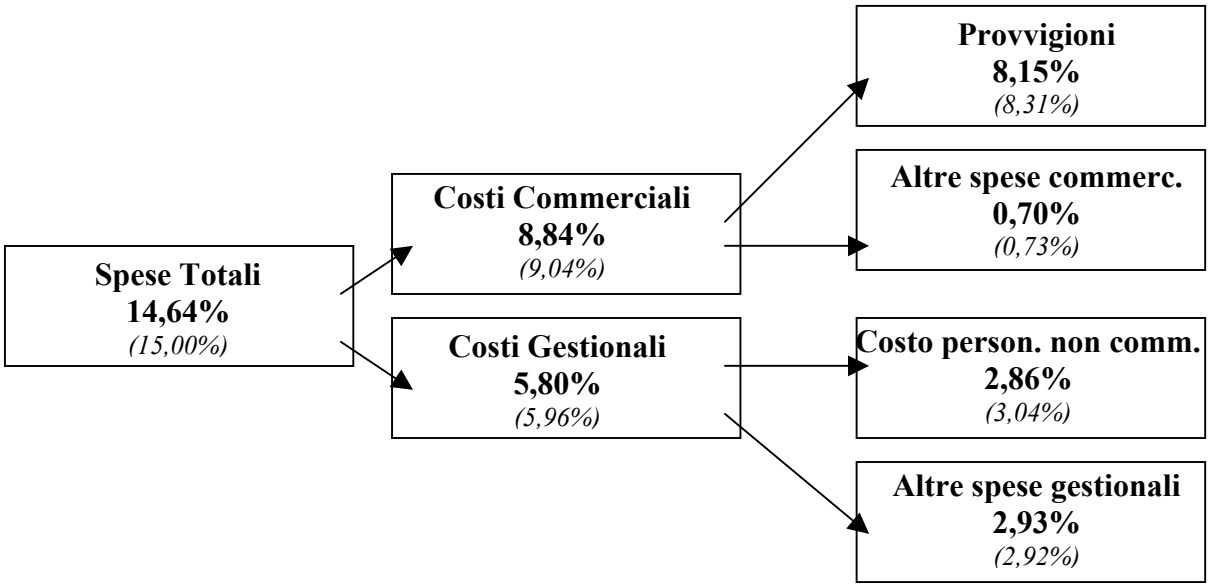
* **costo personale non commerciale/premi LDI**

  questo indice che costituisce la prima delle due componenti del parametro in precedenza esaminato, presenta un valore di 2,86% in discesa di –0,18 punti rispetto all'anno precedente (3,04%).

* **altre spese gestionali/premi LDI**

  la seconda componente dell'indice costi gestionali/premi LDI assume un valore medio di mercato pari al 2,93% nel 2003, sostanzialmente stabile rispetto all'anno passato (2,92%).

Gli indicatori illustrati possono essere così rappresentati graficamente (in parentesi il valore del 2002):



Da questa rilevazione sono stati aggiunti una serie di indicatori che descrivono la ripartizione delle spese non tecniche per il numero delle polizze in portafoglio.

* **spese totali/numero polizze in portafoglio**

  presenta nel 2003 un valore medio di €132,61 in aumento dell'1,68% rispetto all'anno precedente. In particolare, €80,47 è la parte di **costi commerciali** per polizza in portafoglio (€74,13 è per provvigioni e €6,35 per altre spese commerciali) mentre €52,72 è quanto incidono i **costi gestionali** (€26,07 per spese di personale non commerciale e €26,66 per altre spese gestionali).

2. *Parametri generali*

Vengono esaminate di seguito le componenti "lavoro" e "spese", prima congiuntamente e poi singolarmente, sempre con riferimento al totale rami.

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, 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 nell'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.

Il grado di complementarietà esistente tra la componente lavoro e l'automazione dei processi viene evidenziato dal parametro "(costo del personale + spese nette EDP)/premi LDI".

L'eventuale spostamento delle spese generali verso l'area dell'automazione viene evidenziato con il parametro "spese nette EDP (compreso personale)/spese nette generali (compreso personale)".

2.1 Componenti lavoro e spese

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

* **[costo del personale LDI + spese lorde generali (comprese spese per servizi esterni di liquidazione)]/premi LDI**

  presenta nel 2003 un valore medio di 6,42%, in diminuzione rispetto al 2002 (6,60%; -0,17 punti). Nel periodo 1999-2003 si registra una variazione pari a -1,49 punti. Tale andamento è stato determinato principalmente dalla diminuzione registrata dal settore Vita nell'ultimo quinquennio, mentre i rami Danni sono caratterizzati da valori sostanzialmente stabili.

Le spese per servizi esterni di liquidazione danni sono considerate al netto delle spese di resistenza e salvataggio, essendo queste ultime assimilabili ad importi liquidati.

2.2 Componente lavoro

* **costo del personale LDI/premi LDI**

  l'incidenza del costo del personale (con contratto amministrativo dedicato al solo lavoro diretto italiano) sui premi presenta nel 2003 un valore medio di 2,54% con una leggera diminuzione rispetto al 2002 (2,67%; -0,12 punti). La variazione rispetto all'anno base è di –1,09 punti.

Un nuovo indicatore inserito da questa rilevazione è:

* **costo del personale LDI/numero di polizze in portafoglio**

  in media, su ogni polizza in portafoglio, il costo del personale equivale a €23,11, valore stabile rispetto all'anno precedente.

Gli elementi che determinano il costo del personale sono:

– **il costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo**, che presenta un valore medio di 64.630 Euro, con un sensibile aumento nell'ultimo anno pari al +3,59%, (in parte dovuto ai rinnovi contrattuali del personale dirigente e non dirigente). Esso viene calcolato sommando 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. Nel calcolo della media si sono considerati anche i costi dei dipendenti del call center e le spese per lavoro interinale. In particolare, il **costo medio del personale disciplinato dalla parte I° del C.C.N.L.** assume nel 2003 un valore di 66.560 Euro, mentre il **costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L.** nel 2003 ha raggiunto 21.700 Euro.

- **l'organico dedicato al lavoro diretto italiano**. 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 dato dalle entrate e uscite in corso d'anno e così pure dal personale eventualmente assunto a tempo determinato ed entrato ed uscito nello stesso esercizio. Le imprese che abbiano avuto sensibili incrementi o decrementi di organico nel corso dell'esercizio dovranno perciò tener conto di questo aspetto.

Nell'interpretare il proprio dato aziendale, sarà inoltre utile tener conto, da un lato, della distribuzione dell'organico nei livelli di inquadramento e classi stipendiali (v. all. 6) e, dall'altro, del:

- **premio medio di portafoglio**, che a livello di mercato presenta un valore di Euro 909,82 (+45,82% di variazione dal 1999).

- **numero delle polizze in portafoglio**, che presenta una variazione rispetto all'anno passato del +13,84%. Si fa presente tuttavia che tale variazione è influenzata dalla differente rappresentatività del campione negli ultimi due anni.

Come elementi complementari per meglio interpretare il parametro "costo del personale LDI/premi LDI" si forniscono anche:

- **il tasso di assenteismo**, espresso dal parametro "numero ore non lavorate pro capite", che presenta un valore medio di 150,19 ore (158,41 ore nel 2002). Rispetto all'esercizio precedente si registra una diminuzione pari a -5,18%. Tale parametro viene calcolato conteggiando 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;

- **il numero medio di giornate di formazione del personale amministrativo**, che a livello di mercato presenta un valore di 2,39 (2,31% nel 2002). Rispetto all'anno precedente la variazione è di +3,46%. Tale parametro viene calcolato considerando tutte le giornate/uomo di formazione e addestramento del personale con contratto amministrativo (compresi 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;

- **il costo della formazione del personale amministrativo LDI/costo del personale LDI**, che presenta un valore medio di 1,23%. La variazione dal 1999 è di +0,42 punti. Il costo della formazione è stato calcolato moltiplicando il numero delle giornate/uomo di formazione del personale amministrativo dedicato al LDI, per il costo medio di una giornata di formazione presso l'I.R.S.A., fissato per il 2003 in Euro 330,00.

Il parametro comunemente utilizzato per valutare la "produttività":

- **premi LDI/numero dipendenti LDI** presenta nel 2003 un valore medio di 2.533.520 Euro (+61,20% di variazione nel periodo 1999-2003) ed un trend crescente.

Tuttavia, il confronto tra il valore (o l'andamento) del parametro "premi pro capite" di un'impresa rispetto ad un'altra o rispetto al mercato evidenzia scostamenti che sono attribuibili:

- in parte alla diversa fisionomia dei rispettivi portafogli (in quanto vi sono rami più impegnativi di altri sotto il profilo della gestione);

- in parte ad una gestione più o meno efficiente rispetto alla media del mercato.

Oltre alla composizione del portafoglio, tra i fattori che vanno considerati nella valutazione degli indicatori della componente "lavoro", vi sono anche la tipologia di gestione (maggiore o minore semplicità delle procedure) ed il diverso grado di automazione. Quest'ultimo fattore, determinante nell'evoluzione dei processi, viene esaminato nel successivo paragrafo dedicato alla componente "spese".

2.3 Componente spese

Viene esaminato innanzitutto il parametro complessivo:

* **spese lorde generali (escl. personale e servizi esterni liq. sin.)/premi LDI**, che presenta un valore medio di 2,87%, con una lieve diminuzione pari a –0,08 punti rispetto al valore dell'esercizio precedente (lo stesso indice calcolato al netto dei recuperi per servizi esterni si attesta al 2,80%, pari a €25,36 per ogni polizza in portafoglio).

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 attrezzature ed impianti (ivi comprese le apparecchiature elettroniche), le quali possono presentare un andamento alquanto irregolare da un anno all'altro.

Nell'ambito delle spese si possono individuare le seguenti componenti:

* **spese nette per la gestione immobiliare (compreso personale)/premi LDI,** che presenta nel 2003 un valore medio di 0,04% (0,06% nel 2002).

* **spese nette per la gestione mobiliare e finanziaria (compreso personale)/premi LDI,** che presenta nel 2003 un valore medio di 0,10%, invariato rispetto all'anno precedente.

.

* **spese pubblicitarie e promozionali/premi LDI,** che presenta nel 2003 un valore medio di 0,18% (0,19% nel 2002) e pari a €1,63 per ogni polizza in portafoglio.

* **altre spese generali/premi LDI,** che presenta nel 2003 un valore medio di 1,40% (1,43% nel 2002).

Fattore determinante per la produttività è la tecnologia. Al riguardo vengono forniti i seguenti parametri:

* **spese nette EDP (escluso personale)/premi LDI**, che presenta un valore medio di 1,04% in diminuzione di -0,06 punti rispetto all'ultimo anno (1,10%). Con questo parametro si intende misurare la dimensione delle risorse finanziarie dedicate all'automazione delle imprese in rapporto ai premi.

Come elemento complementare viene fornito il dato relativo alle **spese EDP (escl. personale)**, che nel periodo esaminato presenta un trend in crescita. Il dato si riferisce a tutti i costi sostenuti per l'informatica (compresi i servizi esterni di programmazione, registrazione e verifica o elaborazione, ammortamenti, ecc.) ad esclusione del costo del personale del servizio EDP. La sua interpretazione non è agevole, perché è molto vario il comportamento delle imprese sia per quanto riguarda il ricorso a servizi esterni di elaborazione dati sia per quanto riguarda gli ammortamenti. Proprio al fine di una valutazione non influenzata dalla diversità dei piani di ammortamento è stato introdotto il parametro:

* **investimenti EDP/premi LDI**, che presenta un valore medio di 0,25%, in diminuzione rispetto all'anno precedente. Esso viene calcolato considerando tutti gli esborsi sostenuti nel corso dell'anno per acquisto o noleggio di hardware e software di base, prescindendo da qualsiasi piano di ammortamento.

Considerando nelle spese EDP anche il costo del relativo personale si ottiene il parametro:

* **spese nette EDP (compreso personale)/premi LDI**, che presenta un valore di 1,25% (1,33% nel 2002) in diminuzione rispetto all'anno passato di –0,08 punti.

L'effetto combinato delle due risorse lavoro ed elaborazione dati viene indicato dal parametro:

* **(costo del personale LDI + Spese nette EDP)/Premi LDI,** che presenta un valore medio del 3,58%, in diminuzione rispetto all'anno precedente, con una variazione nel periodo di -0,96 punti (3,76% nel 2002)

Per valutare la dimensione dell'investimento in tecnologia delle imprese in rapporto alle spese complessivamente sostenute, viene fornito il parametro:

* **spese nette EDP (compreso personale)/Spese nette generali (incluso personale e servizi esterni)**, che presenta un valore medio del 19,85% (la variazione è di -0,58 punti nell'ultimo anno).

* * *

N.B. Per tenere conto della diversa struttura organizzativa delle imprese (e, in particolare, della presenza o meno di agenzie in gestione diretta, di proprie reti di liquidazione, della fruizione di servizi esterni EDP, di gestione immobiliare e gestione finanziaria affidata a società esterne) vengono forniti, nell'Allegato 10, con riferimento ai gruppi di rami (Totale, Vita, Vita Tradizionale, Vita Linked, Danni, Auto, Non Auto), alcuni dei parametri generali opportunamente modificati. Per il totale dei rami assumono i seguenti valori:

* **(costo addetti LDI (mod.) + spese nette generali (escl. servizi est. di personale))/premi LDI:** 6,21% (6,38% nel 2002; -0,16 punti).

* **costo addetti LDI (mod.)/premi LDI:** 3,10% (3,27% nel 2002; -0,17 punti).

* **premi LDI/n. addetti LDI (mod.):** €2.086.010 (+9,91% rispetto al 2002).

* **(costo addetti LDI (mod.) + spese nette EDP)/premi LDI:** 3,90% (4,07% nel 2002; -0,17 punti).

* **spese nette EDP (compr. personale)/spese generali (compr. personale mod.):** 20,19% (20,84% nel 2002; -0,64 punti).

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

- escludendo una stima del personale che nelle agenzie in gestione diretta svolge funzioni assimilabili a quelle delle agenzie in appalto;

ed aggiungendo una stima per:

- il numero dei professionisti esterni addetti alla liquidazione dei sinistri, basata sulle spese per parcelle a periti non dipendenti;

- l'organico esterno EDP, basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni EDP;

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

- il 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;

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

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

3. ***Parametri specifici di area***

Già nel corso della prima edizione, il principale problema incontrato per i parametri relativi alle aree Commerciale e Tecnica-Assuntiva è stato quello di ottenere una corretta determinazione della nuova produzione, sia come numero di polizze che come volume premi.

L'esame dei dati ha infatti dimostrato la diversità di procedure aziendali in materia di sostituzione di polizze già presenti in portafoglio. Com'è noto, mentre alcune imprese considerano decaduto il vecchio contratto e provvedono all'emissione di uno nuovo, cosicché tutta la produzione figura come nuova produzione, altre imprese operano invece con appendici di rettifica o di variazione e considerano quindi come nuova produzione solo la parte di premio eccedente. Altre infine hanno difficoltà a distinguere tra appendici comportanti variazioni di premio e altre appendici.

Per questi motivi, come già nelle precedenti edizioni, si è scelto, quale elemento approssimato di misura della nuova produzione, l'incremento premi rispetto all'esercizio precedente, prescindendo dalle modalità con cui esso sia stato ottenuto. I parametri sono calcolati con riferimento ai gruppi di rami: Totale rami, Vita, Vita Tradizionali, ramo Vita Linked, rami Danni, Auto, Non Auto.

3.1 Area Commerciale

I primi due parametri:

* **costo dell'organizzazione commerciale/premi LDI**

* **costo dell'organizzazione commerciale/incremento premi LDI**

dovrebbero consentire un apprezzamento del costo sostenuto dalle singole imprese per la conservazione e l'accrescimento del proprio portafoglio. Il costo dell'organizzazione commerciale viene calcolato moltiplicando il costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo per l'organico dell'Area commerciale ed aggiungendovi il costo complessivo del personale di produzione, le provvigioni a terzi e le spese pubblicitarie e promozionali.

I valori medi dei due parametri sono nel 2003 rispettivamente di 8,84% e 64,79%.

Il terzo parametro:

* **costo dell'organizzazione commerciale/numero delle polizze in portafoglio,** dovrebbe consentire analogo apprezzamento, ma rapportato alle polizze in portafoglio. Esso presenta un valore medio di Euro 80,25. La variazione nel periodo 1999-2003 è di +10,87% .

Ulteriori informazioni, utilizzabili per un'analisi più completa dell'area, vengono fornite dai seguenti parametri:

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

  esprime l'intensità dello sforzo sostenuto dalle imprese per la formazione della rete di vendita in relazione ai costi commerciali complessivi. Il costo della formazione del personale esterno viene calcolato moltiplicando il numero delle giornate/uomo di formazione del personale addetto alla vendita (agenti, loro collaboratori e produttori) per il costo medio di una giornata di formazione presso l'I.R.S.A.. Il valore medio del parametro nel 2003 è di 0,70% (contro 0,82% del 2002).

3.2 Area Tecnica-Assuntiva

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

Il costo degli addetti è stato calcolato moltiplicando il costo medio del personale con contratto amministrativo per il numero complessivo degli addetti dell'area.

Il valore medio del parametro:

* **incremento premi LDI/numero addetti area assuntiva**

  è di 1.666.000 Euro in diminuzione rispetto all'ultimo anno.

Il secondo parametro:

* **costo addetti area assuntiva/incremento premi LDI**

  ha un valore medio di 3,97%, con un incremento di +0,82 punti rispetto all'anno precedente.

Infine, il terzo indice:

* **costo addetti area assuntiva/premi LDI**

  presenta un valore di 0,54% sostanzialmente stabile rispetto all'anno passato.

3.3 Area Tecnica-Sinistri

La determinazione del valore medio dei parametri viene effettuata con riferimento ai soli rami danni. L'organico considerato in quest'area è determinato tenendo conto: delle spese di perizia e/o liquidazione esterne sostenute al netto dei recuperi per spese di personale sostenute per attività di perizia e liquidazione svolta per conto terzi.

I primi due parametri:

* **numero sinistri denunciati/numero addetti area sinistri (mod.)**

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

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

I valori medi dei due parametri nel 2003 sono rispettivamente di 699,02 (-0,76% rispetto al 2002) e 573,17 sinistri (+2,96% rispetto al 2002).

La coppia di parametri successivi considera il costo medio amministrativo di una liquidazione:

* **costo dell'area sinistri/ numero delle liquidazioni rami danni**

* **costo dell'area sinistri/ importo dei sinistri liquidati rami danni**

I valori medi dei due parametri nel 2003 sono rispettivamente di €98,47 (+2,51% rispetto al 2002), e 4,52% (-0,03 punti rispetto al 2002).

Il parametro:

* **costo dell'area sinistri/ premi LDI rami danni**

presenta un valore medio di 2,78%, stabile rispetto al 2002.

3.4 Area Amministrativa (Contabile ed Altri servizi)

I primi due parametri considerati in questa area sono:

* **numero polizze in portafoglio/numero addetti dell'area amministrativa-contabile**

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

I valori medi sono rispettivamente di 28.012 polizze (+2,16% rispetto il 2002) e di 0,26% (invariato rispetto all'anno precedente).

Il terzo indice è:

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

che presenta nel 2003 un valore medio di 0,94%, pari a -0,11 punti rispetto all'anno precedente.

3.5 Servizi di staff

Il parametro:

* **numero addetti ai servizi di staff/numero dipendenti LDI**

presenta un valore medio di 20,05%. La variazione è di +0,71 punti rispetto all'anno base.

Questo parametro va interpretato sulla base della propria realtà aziendale e degli specifici compiti affidati al proprio staff. L'articolazione del personale di staff, riproposta anche questa volta soltanto per le imprese di maggiori dimensioni, presenta più ampie possibilità di analisi in tal senso.

3.6 Call Center

Occorre sottolineare che le imprese che fanno uso di call center, presenti nel campione di riferimento, sono un numero molto limitato (19 partecipi con una quota premi pari al 32,0%) e non tutte hanno fornito il dettaglio delle attività svolte. Per tale motivo i parametri valorizzati, a livello totale, sono solo:

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

che presenta un valore medio di 4,70% e

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

che presenta un valore medio di 0,02%.

4. *Parametri sui Canali di vendita*

Nell' Allegato 13 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. L'indagine riporta i dati del quinquennio 1999-2003. Occorre ricordare che la ripartizione per canale distributivo di questa rilevazione è stata resa omogenea con quella relativa alla "Statistica sulla distribuzione assicurativa in Italia" effettuata annualmente sempre dell'ANIA.

Con riferimento ai gruppi di rami (Totale, Vita, Vita tradizionale, 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, broker, sportelli bancari, promotori finanziari, telefono, internet e altre forme di raccolta;

- parametri sul portafoglio medio delle agenzie in appalto;

- parametri sui costi della raccolta per strutture e per canali di vendita.

5. ***Contenuto degli allegati***

Il CD-ROM della Statistica permette, ad ogni impresa partecipante, di stampare i seguenti tabulati che, in precedenza, venivano distribuiti in formato cartaceo:

All. 1,2,3 Riepiloghi dei dati rilevati a livello individuale, di mercato e di sottocampione di appartenenza (n.b.: alcuni dati non sono stati forniti da tutte le imprese);

All. 6 Struttura degli inquadramenti ed anzianità aziendali (dati provenienti dalla Statistica Sindacale);

All. 9 Parametri sintetici di impresa, con riferimento ai valori dell'intero campione e del sottocampione di appartenenza, per gruppi di rami;

All. 10 Parametri generali d'impresa e parametri generali d'impresa modificati, entrambi con riferimento ai valori dell'intero campione e del sottocampione di appartenenza, per gruppi di rami;

All. 11 Parametri specifici di area funzionale, con riferimento ai valori dell'intero campione e del sottocampione di appartenenza, per gruppi di rami;

All. 13 Parametri cui Canali di vendita, con riguardo all'intero campione ed al sottocampione di appartenenza, per gruppi di rami;

All. 14 Distribuzione dell'organico per area funzionale, con riferimento ai valori dell'intero campione e del sottocampione di appartenenza, per gruppi di rami. Tale analisi attiene alla distribuzione degli organici per funzione aziendale. Si precisa che, al fine di rendere più omogenee le diverse strutture aziendali, nell'area commerciale è inserita anche una stima del personale che nelle agenzie in gestione diretta svolge funzioni assimilabili a quelle di agenzie in appalto. È stato adottato, con riferimento ai moduli di rilevazione riportati nell'Allegato 1 (mod. "A"), lo schema seguente:

Aree	
Commerciale	070-081-085-105-172-173
Tecnica-Assuntiva	061-065-081-090-103
Tecnica-Sinistri	063-083-101-102-171-173
Amministrativa-Contabile	030-040-085-104

Amministrativa-Altri servizi	010-020-051-052-111-112-113-120-130-141

N.B. Gli organici del gruppo 080 (agenzie in gestione diretta) sono calcolati al 100% nell'area Sinistri, all'80% nell'area Commerciale e al 20% nelle altre aree.