



Anni 2015-2019

La statistica associativa "Indici Aziendali" fornisce una vasta serie di indici informativi e ratio di performance a livello totale di mercato relativamente alla gestione del business assicurativo e con riferimento alle seguenti aree:

- forza lavoro (numero dei dipendenti distinti per funzione aziendale)
- costi sostenuti per la gestione delle imprese
- elementi che influiscono sulla componente lavoro come, ad esempio, la tecnologia e l'organizzazione
- organizzazione e costo delle strutture di vendita.

Dal 2013 la statistica ha subito una revisione complessiva per allineare la sua struttura alle evoluzioni in atto nel settore assicurativo<sup>(\*)</sup>. Sono state modificate anche le quattro soglie di fascia di premio che permettono di identificare la dimensione dell'impresa (cfr. Tavola 1) per renderle maggiormente rappresentative dell'effettiva distribuzione dei premi del mercato. I dati raccolti riguardano il solo lavoro italiano (si esclude cioè il lavoro estero), in quanto questo presenta un più immediato rapporto con la produttività aziendale. I risultati sono aggregati in modo tale che non sia possibile identificare i dati di una singola impresa.

## Il Campione

Trattandosi di una rilevazione che analizza il lavoro diretto italiano, è stata richiesta la partecipazione di tutte le imprese di assicurazione, ad eccezione di quelle che esercitano la sola riassicurazione. L'adesione alla rilevazione è stata ampia: hanno partecipato 45 imprese<sup>(\*)</sup>, rappresentative in termini di numerosità di circa il 45% dell'intero mercato, con un volume premi di 89.522 milioni di Euro, pari a quasi i due terzi del totale: il 74% per i rami Danni e il 60% per i rami Vita. Le imprese sono state anche raggruppate per classi di volume di premi secondo quanto indicato nella successiva Tavola 1.

Tavola 1 – Rappresentatività del campione – Anno 2019

Fasce di premio (milioni di euro)	Superiore a 2.500	da 750 a 2.500	da 100 a 750	Inferiore a 100	Totale
1. Num. Partecipanti*	7	8	6	8	29
2. Imprese del mercato (reso omogeneo con il precedente)*	14	18	27	32	91
Rapp. 3. = 1. / 2.	50,0%	44,4%	22,2%	25,0%	31,9%
4. Volume complessivo premi delle partecipanti (in milioni di Euro)	74.364	12.125	2.580	453	89.522
5. Volume complessivo premi delle imprese del mercato (in milioni di Euro)	102.788	29.205	8.316	1.254	141.563
Rapp. 6. = 4. / 5.	72,3%	41,5%	31,0%	36,1%	63,2%

(\*) Il numero totale differisce da quello riportato nel riquadro in quanto alcune imprese hanno inviato i dati a livello aggregato di gruppo assicurativo. Dal momento che a un partecipante possono corrispondere più imprese, nel calcolo della riga 2 del riquadro si è proceduto a fare gli stessi raggruppamenti presenti in riga 1

## La metodologia

Gli indicatori elaborati dalla statistica sono essenzialmente riconducibili a quattro categorie:

- **Indicatori sintetici:** servono ad analizzare l'incidenza delle spese non tecniche (spese commerciali e spese di gestione) rispetto ai premi e al numero di polizze in portafoglio.
- **Indicatori generali:** servono a monitorare "il costo del lavoro" e le "spese", misurandone la loro interdipendenza. Nell'ambito delle spese vengono poi analizzati, 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.
- **Indicatori specifici di area:** con i seguenti indicatori si intendono esaminare separatamente le principali funzioni aziendali: area commerciale, area tecnica-assuntiva, area tecnica-sinistri (per i soli rami Danni), area amministrativa (contabile e altri servizi), call center.
- **Indicatori sui canali di vendita:** gli indicatori di questa sezione analizzano le strutture di vendita delle imprese assicuratrici sotto il profilo della diversificazione della raccolta premi e dei relativi costi.

Per ognuno di questi indicatori è stato calcolato un valore medio ponderato per il campione di imprese partecipanti all'indagine, ripartite in sottocampioni per macro ramo (Auto, Non-Auto e Vita). È inoltre disponibile l'analisi distinta per volume premi e per tipologia di impresa (tradizionale e bancassurance).

(\*) Si elencano di seguito i criteri principali adottati nella nuova statistica degli indici aziendali:

- I dati richiesti sono disaggregati nei gruppi Vita, Auto (composto dai rami R.C. autoveicoli terrestri e Corpi dei veicoli terrestri) e Non auto.
- Dal momento che vi è la possibilità di rispondere come gruppo assicurativo e visto l'elevato ricorso all'outsourcing, si considera (anche a livello di stima) insieme al personale dipendente, anche quello delle società interne al gruppo che svolgono attività specifiche per l'impresa (equiparandolo quindi al personale interno).
- L'organico rilevato è quello attivo al 31 dicembre anche se devono essere apportate le correzioni necessarie per tenere conto del lavoro flessibile a tempo determinato, quando questo è particolarmente rilevante per l'impresa.
- 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.
- Numero liquidazioni effettuate: si intendono le liquidazioni, sia parziali che totali (esclusi i senza seguito), effettuate nell'esercizio, relative a sinistri dell'esercizio e degli esercizi precedenti. I numeri di liquidazioni risultanti dal bilancio sono poi "corretti" e redistribuiti tra i vari rami secondo il peso dei cover ratio di mercato (calcolato come importo delle riserve sinistri su premi contabilizzati) dei singoli rami.

## Indicatori Sintetici

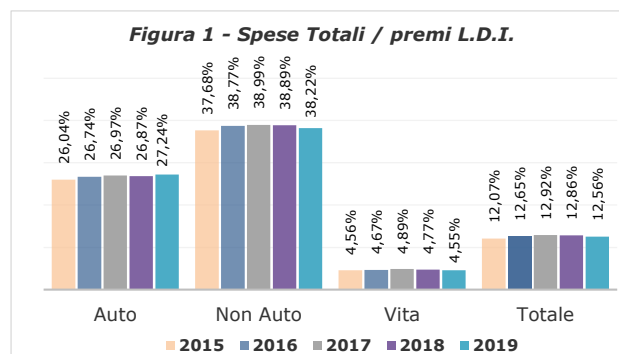
L'obiettivo di questi indicatori è quello di fornire un quadro sintetico, sia a livello complessivo sia secondo la loro origine commerciale o gestionale, dell'incidenza delle spese non tecniche sull'ammontare dei premi e la loro distribuzione media sulle polizze in portafoglio. Per spese non tecniche si intendono essenzialmente le spese commerciali e le spese di gestione.

Il valore degli indicatori sintetici è stato determinato escludendo alcune spese di liquidazione sinistri come le spese di resistenza e le spese di salvataggio (assimilabili a sinistri).

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) e altre spese gestionali (escluse spese pubblicitarie e promozionali). Nell'ambito delle spese commerciali viene evidenziata la componente "variabile" (provvigioni) e quella "fissa" (costo dell'organizzazione produttiva, costo del personale dell'area commerciale, spese pubblicitarie e promozionali).

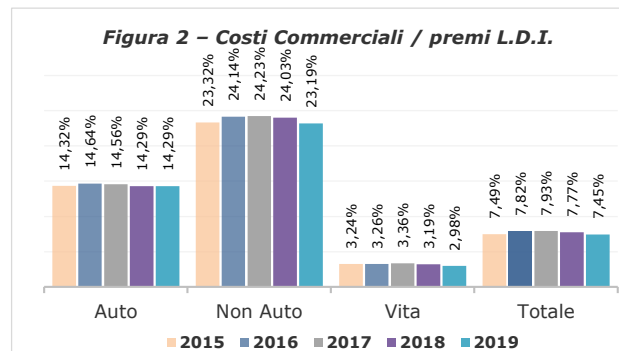
### 1. Spese Totali / premi L.D.I. (L.D.I.= Lavoro Diretto Italiano)

Nel 2019, per il totale dei Rami (Figura 1), tale indicatore presenta un valore medio di 12,56%, in diminuzione di 0,30 punti percentuali rispetto al 2018 (era 12,86%), ma superiore di 0,50 rispetto al 2015. Occorre però fare attenzione nell'interpretare le variazioni per il totale dei rami in quanto queste sono influenzate dal cambiamento nel mix dei premi nel campione. Infatti, l'aumento dell'indicatore registrato tra il 2015 e il 2016 è dovuto alla riduzione, all'interno del campione di imprese partecipanti all'indagine, del peso dei premi dei rami Vita, che presentano un valore dell'indicatore più contenuto rispetto al settore Danni. Tale peso è sceso dal 72% nel 2015 al 71% nel 2016, per rimanere stabile negli anni successivi. Più corretto è, quindi, analizzare l'andamento dell'indice a livello dei tre sotto-settori di riferimento in modo tale da effettuare un confronto omogeneo.



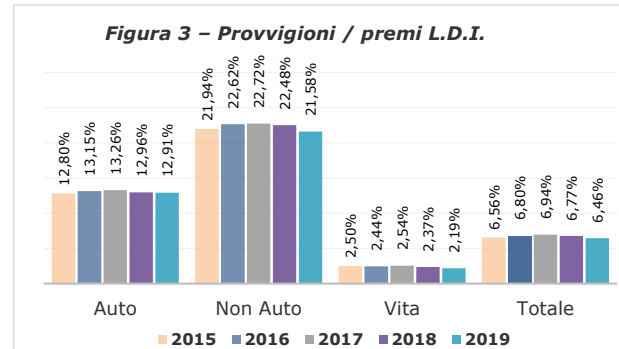
### 2. Costi Commerciali / premi L.D.I.

I costi commerciali comprendono le provvigioni alla rete distributiva, 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. Nel 2019, a livello totale, tale indicatore presenta un valore pari a 7,45% (Figura 2), il valore più basso del quinquennio analizzato (era 7,77% nel 2018). Anche in questo caso la variazione può essere influenzata dal cambiamento nel mix dei premi nel campione. Se si analizzano i singoli settori, l'indicatore risulta stabile, rispetto al 2018, per il ramo Auto, ma in riduzione sia per i rami Non Auto sia per i rami Vita.



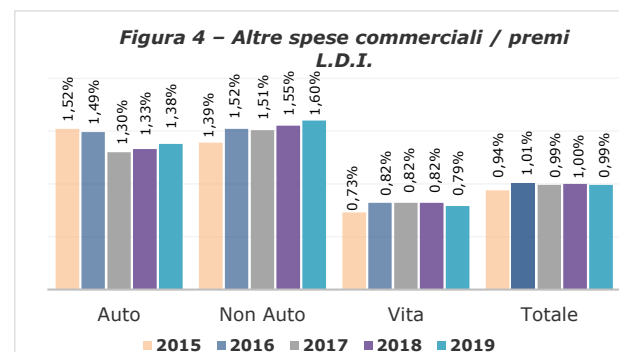
### 3. Provvigioni / premi L.D.I.

Tra i costi commerciali, le provvigioni ne costituiscono la parte preponderante (circa l'87%). A livello totale, nel 2019 è stato pagato per provvigioni il 6,46% dei premi (Figura 3), anche in questo caso il valore più basso del quinquennio analizzato (era 6,77% nel 2018). Se si analizzano i singoli settori, l'indicatore risulta in diminuzione, rispetto al 2018, sia per i rami Danni (la riduzione è stata più marcata per quelli Non Auto - quasi un punto percentuale) sia per i rami Vita (0,18 punti percentuali).



### 4. Altre spese commerciali / premi L.D.I.

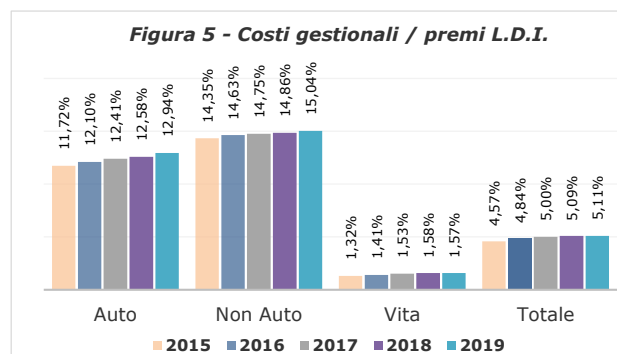
Nel 2019 le altre spese commerciali pesano nel complesso per lo 0,99% dei premi (Figura 4); tale valore è in linea con quelli registrati nei tre anni precedenti. In particolare, rispetto al 2018, si è registrata una lieve diminuzione per i rami Vita, mentre si rileva un aumento per quelli Danni (+0,05 punti percentuali).



Anni 2015-2019

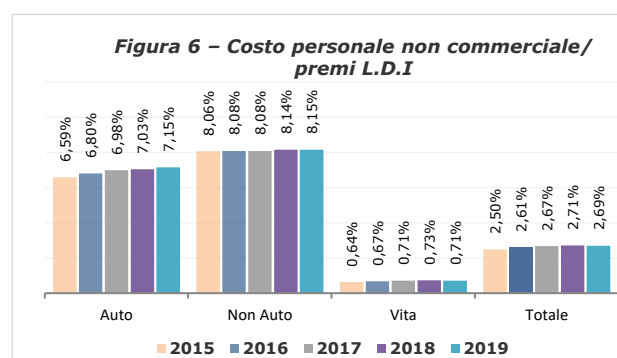
**5. Costi gestionali/ premi L.D.I.**

I costi gestionali comprendono il costo del personale non commerciale (comprese le spese esterne per liquidazione sinistri) e le altre spese gestionali non di personale. Tale indice nell'ultimo anno, a livello totale (Figura 5), presenta un valore sostanzialmente stabile rispetto al 2018. Una crescita dell'indicatore nel 2019, in termini assoluti, si è registrata nei rami Auto (dal 12,58% al 12,94%) e per quelli Danni non Auto (dal 14,86% al 15,04%), mentre per i rami Vita si riscontra una sostanziale stabilità.



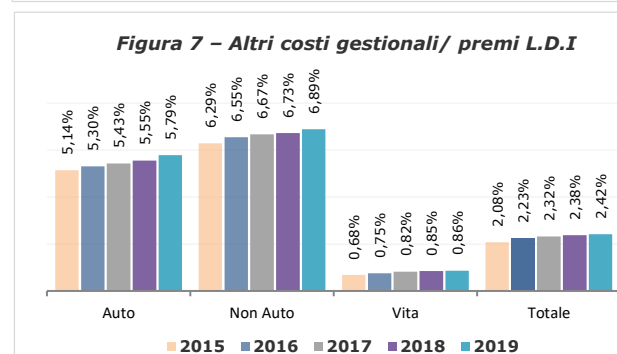
**6. Costo personale non commerciale/ premi L.D.I**

Le spese per personale non commerciale sono pari a poco più della metà dei costi gestionali. L'indicatore a livello totale (Figura 6) presenta nel 2019 un valore pari a 2,69% in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (era 2,71%). Se si analizzano i singoli settori, l'indicatore risulta in lieve aumento, rispetto al 2018, per il ramo Auto (da 7,03% a 7,15%), mentre è stabile per quelli Non Auto e per i rami Vita.



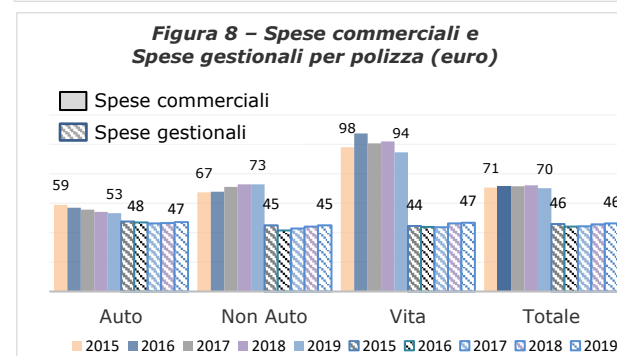
**7. Altri costi gestionali/ premi L.D.I**

La seconda componente relativa ai costi gestionali per il totale dei rami risulta invece in lieve aumento nel 2019 (Figura 7), con un valore pari a 2,42% (era 2,38% nel 2018). L'indicatore risulta crescere maggiormente nei rami Danni (da 5,55% a 5,79% per l'Auto e da 6,73% a 6,89% per i restanti rami Danni), mentre è sostanzialmente stabile per quelli Vita (da 0,85% a 0,86%).



**8. Spese commerciali e Spese gestionali per singola polizza**

È interessante analizzare le spese non tecniche anche rispetto al numero di polizze presenti in portafoglio. Si riportano di seguito i valori in euro per i tre anni disponibili per le due componenti, costi commerciali e costi gestionali (Figura 8). Nel 2019, a livello totale, le spese commerciali per singola polizza risultano in lieve riduzione, mentre sono di poco in aumento quelle gestionali. Mediamente, a livello totale, per ogni polizza assicurativa i costi commerciali pesano per circa 70 euro mentre le spese gestionali per circa 46 euro.



## Indicatori Generali

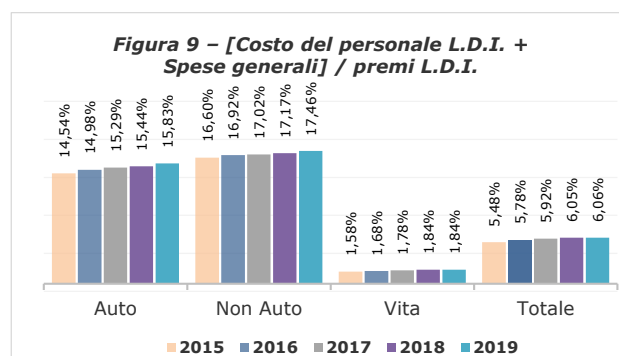
Gli indici di questa area servono a monitorare "il costo del lavoro" e le "spese", misurandone la loro interdipendenza.

La componente lavoro viene analizzata attraverso l'indice "costo del personale L.D.I./premi L.D.I.", il cui valore dipende dal costo medio del personale amministrativo, dall'organico, dal premio medio di polizza e dal 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.

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.

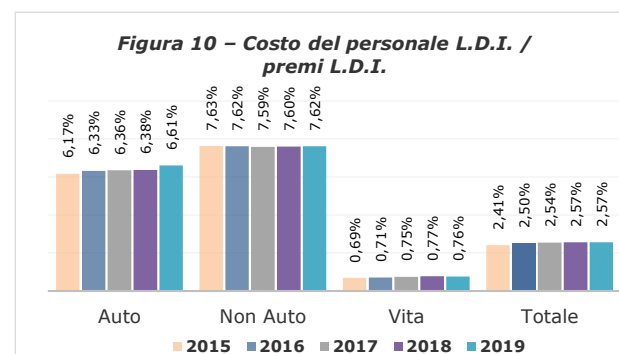
### 9. [Costo del personale L.D.I. + Spese Generali (Compresi servizi esterni di liquidazione)] / premi L.D.I.

L'indicatore in questione consente l'esame delle componenti lavoro e spese nella loro globalità. Nel 2019, a livello di totale di sottorami (Figura 9), il valore assunto dall'indice è pari a 6,06%, stabile rispetto all'anno precedente, ma al di sopra di quello rilevato nel periodo 2015-2017. L'indicatore ha evidenziato nel quinquennio una sostanziale crescita sia per il settore Auto (da 14,54% nel 2015 al 15,83% nel 2019) sia per i rami Non Auto (da 16,60% a 17,46%). Anche per il settore Vita si è registrato un aumento, pur se più contenuto (da 1,58% a 1,84%).



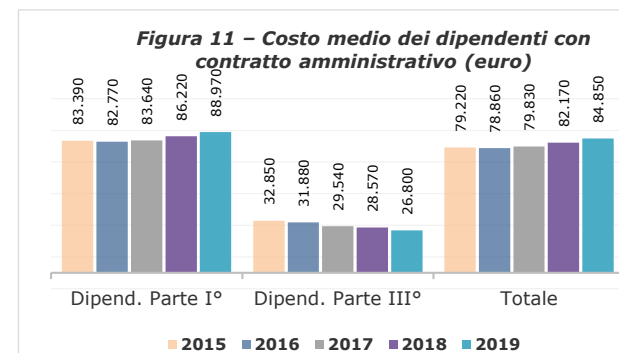
### 10. Costo del personale L.D.I. / premi L.D.I.

L'incidenza sui premi del costo del personale (con contratto amministrativo e dedicato al solo lavoro diretto italiano) presenta nel 2019, a livello totale, (Figura 10) un valore medio di 2,57%, stabile rispetto al 2018, ma in lieve aumento rispetto al 2017 (2,54%), al 2016 (2,50%) e al 2015 (2,40%). Il valore di questo indicatore è risultato, nel quinquennio, costantemente in aumento per il settore Auto (da 6,17% del 2015 a 6,61% del 2019), mentre per i restanti rami Danni è rimasto sostanzialmente stabile (7,62% nel 2019). Per i rami Vita si è registrato dal 2015 al 2018 un lento ma progressivo incremento dell'indice (da 0,69% a 0,77%) per poi stabilizzarsi nel 2019.



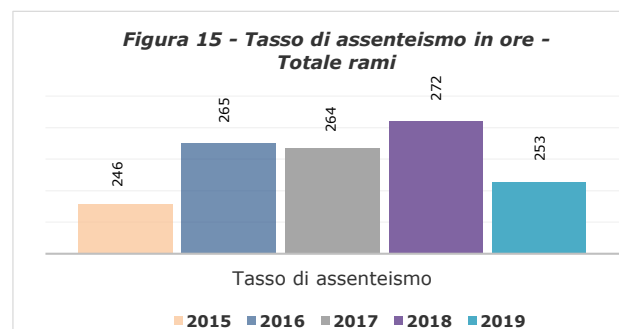
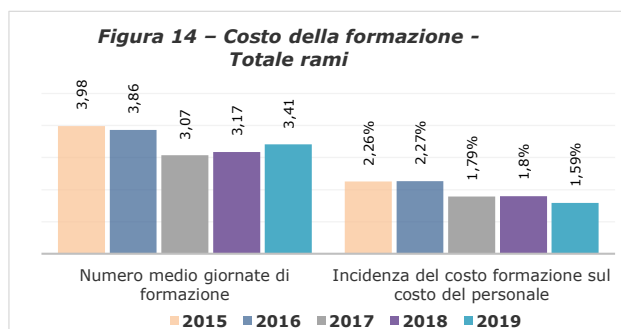
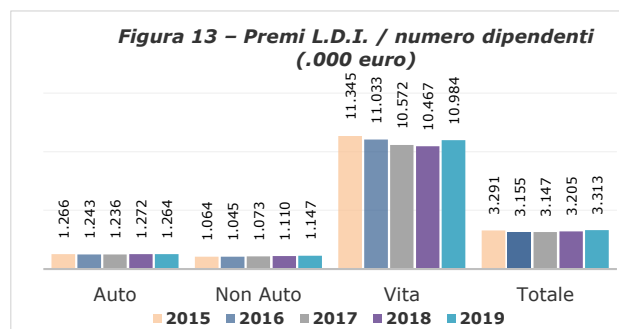
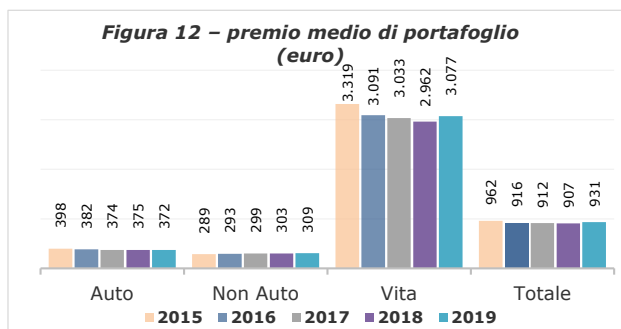
### 11. Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo

Questo indicatore presenta nel 2019 un valore medio di 84.850 euro, in aumento rispetto all'anno precedente (+3,3%). Tale indice viene calcolato sommando le voci di spesa sostenute per tutto il personale (retribuzioni lorde, provvigioni e 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 rapportando tale importo complessivo all'organico totale in essere al 31 dicembre dell'anno considerato (il personale con contratto part-time è calcolato "pro quota" e non come unità intera). Nel calcolo della media si sono considerati anche i costi dei dipendenti del call center ma non sono incluse le spese per lavoro interinale. In particolare nel 2019, il costo medio del personale disciplinato dalla parte I° del C.C.N.L. presenta un valore di 88.970 euro (+3,2% rispetto all'anno precedente), mentre il costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L. è stato pari a 26.800 euro (-6,2%).



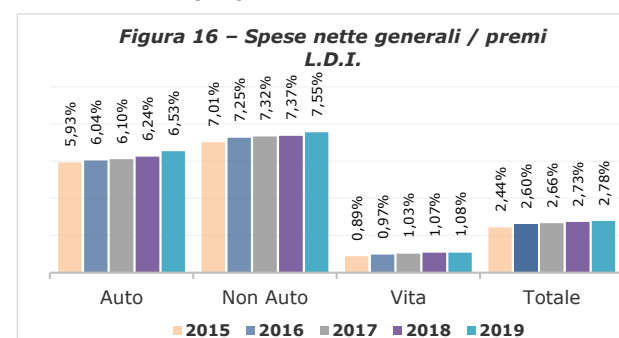
Come elementi complementari per meglio analizzare la componente "lavoro", si forniscono anche i seguenti indici:

12. **premio medio di portafoglio** per singola polizza (Figura 12)
13. **volume premi rapportato al numero dei dipendenti** (Figura 13)
14. **numero medio di giornate di formazione** del personale amministrativo (si considerano le giornate/uomo in seminari interaziendali o presso altri istituti di formazione); **costo della formazione** sul costo del personale (il costo della formazione è ottenuto moltiplicando il numero delle giornate/uomo dedicate alla formazione e il costo medio di una giornata di formazione - Figura 14)
15. **tasso di assenteismo** si conteggiano tutte le ore di assenza, escluse le ferie, effettuate a qualunque titolo dal personale amministrativo esclusi i dirigenti - Figura 15.



**16. Spese nette generali (escluso personale e servizi esterni liquidazione sinistri) / premi L.D.I.**

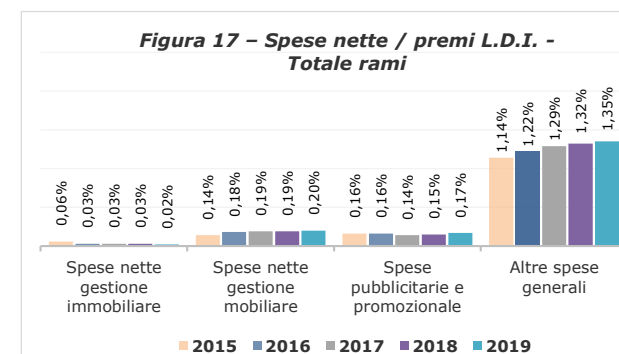
Tale indicatore considera tutte le spese che l'impresa sostiene per il suo funzionamento: accanto a quelle di carattere ricorrente (energia elettrica, cancelleria, affitti ecc.) che si presume abbiano un andamento abbastanza regolare nel corso degli anni, si includono anche le quote di ammortamento relative ad attrezzature e impianti (ivi comprese le apparecchiature elettroniche), le quali possono presentare un andamento più irregolare e variabile da un anno all'altro. Nel 2019 tale indice assume, a livello totale, il valore di 2,78%, in aumento rispetto all'anno precedente quando era pari a 2,73%. Stesso andamento si osserva per tutti i macro rami.



**17. Spese nette / premi L.D.I.**

Nell'ambito dell'analisi delle spese è utile esaminare anche le seguenti quattro componenti:

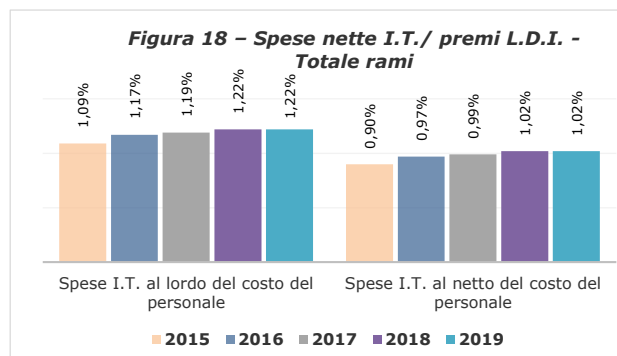
- spese nette per la gestione immobiliare;
- spese nette per la gestione mobiliare e finanziaria;
- spese pubblicitarie e promozionali;
- altre spese generali.



Anni 2015-2019

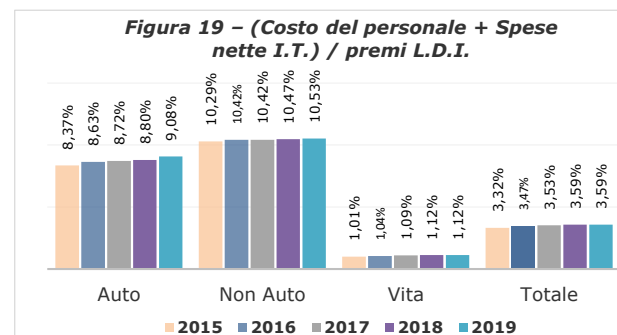
### 18. Spese nette I.T./ premi L.D.I.

Le spese I.T. comprendono tutti i costi sostenuti per l'informatica (compresi i servizi esterni di programmazione, registrazione e verifica o elaborazione, ammortamenti, ecc.) al netto di eventuali recuperi per servizi prestati dall'impresa all'esterno. Si forniscono due indicatori (Figura 18) che considerano le spese nette I.T. sia al lordo che al netto del costo del personale del servizio. La loro interpretazione non è agevole perché è molto variabile il comportamento delle imprese sia per quanto riguarda il ricorso a servizi esterni di elaborazione dati sia per quanto riguarda gli ammortamenti.



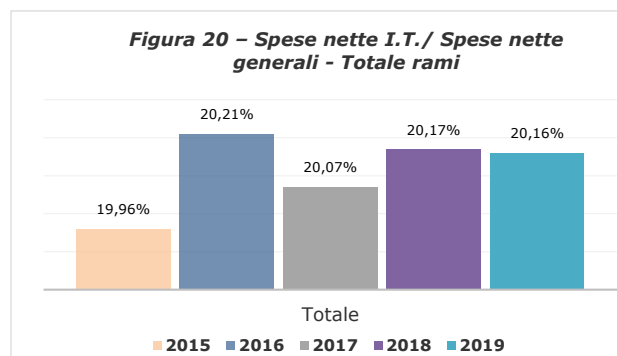
### 19. (Costo del personale + Spese nette I.T.) / premi L.D.I.

Dal momento che un fattore decisivo per la produttività è la tecnologia, attraverso questo indicatore si misura l'effetto combinato delle due voci precedenti rispetto ai premi. A livello totale, nel 2019, il valore era pari a 3,59%, come nel 2018. A livello di sottorami (Figura 19) l'indicatore mostra, nell'ultimo anno, una tendenza all'aumento per i rami Danni (da 8,80% a 9,08% per l'Auto e da 10,47% a 10,53% per i restanti rami Danni), mentre risulta stabile per i rami Vita (1,12%).



### 20. Spese nette I.T. (compreso personale) / Spese nette generali (incluso personale e servizi esterni)

Tale indice valuta la dimensione dell'investimento in tecnologia da parte delle imprese in rapporto alle spese complessivamente sostenute. È calcolato solo a livello di totale rami e nel 2019 presenta un valore pari a 20,16%, stabile rispetto al 2018.

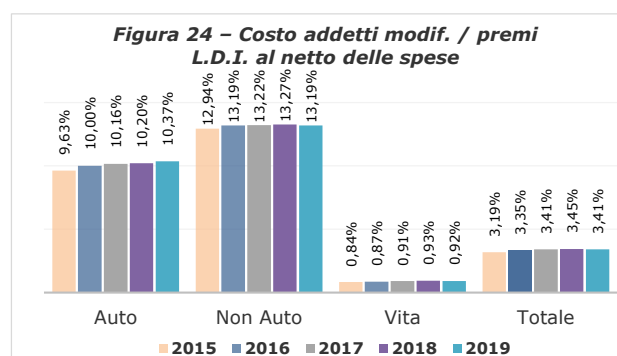
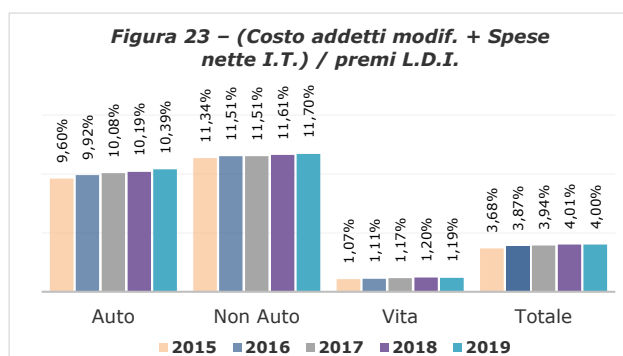
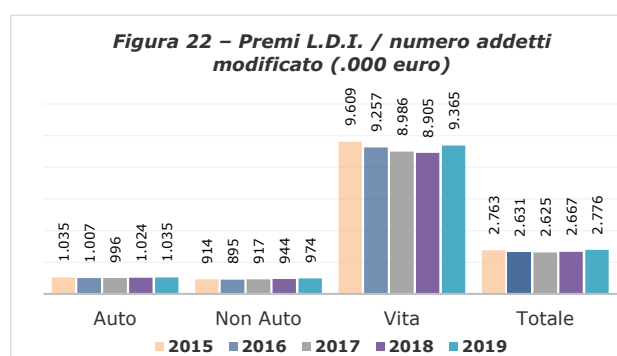
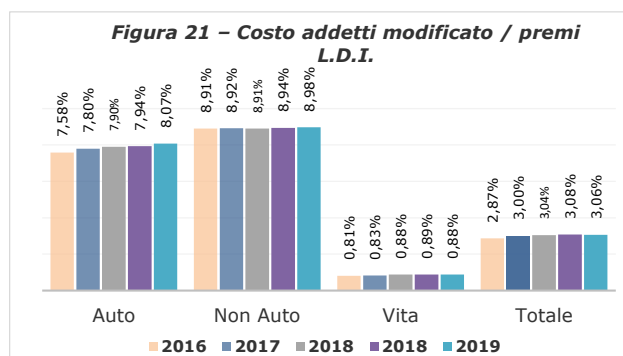


## Indicatori Generali Modificati

Per tenere conto della diversa struttura organizzativa delle imprese (dovuta principalmente alla presenza o meno di agenzie in gestione diretta, alle diverse reti di liquidazione, alla fruizione di servizi esterni I.T., di gestione immobiliare e gestione finanziaria affidata a società esterne) alcuni indici relativi alla sezione "indicatori generali" vengono rielaborati. In particolare, il numero degli addetti viene stimato rapportando i costi che le imprese hanno sostenuto per l'acquisizione di servizi esterni al costo medio aziendale per unità di personale. Tali costi considerano già eventuali recuperi per spese di personale sostenute per attività svolta per conto terzi. Tali correzioni consistono nell'aggiungere una stima:

- per il numero dei professionisti esterni addetti alla liquidazione dei sinistri, basata sulle spese per parcelle a periti non dipendenti
- per il numero di lavoratori esterni I.T., basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni I.T.
- per il numero di addetti esterni per la gestione immobiliare, basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni di gestione immobiliare
- per 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
- per il numero di addetti esterni per la gestione di servizi generali, basata sulle spese per l'acquisizione di servizi generali esterni.

Anni 2015-2019



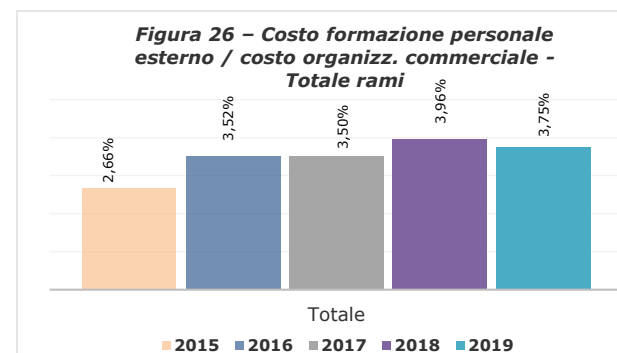
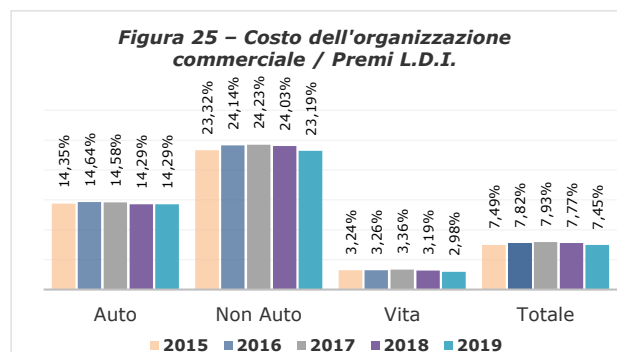
## Indicatori Specifici di Area

Gli indicatori di questa area sono utili per esaminare separatamente le principali funzioni aziendali: area commerciale, area tecnica-assuntiva, area tecnica-sinistri (per i soli rami Danni) e area amministrativa (contabile e altri servizi), call center.

### Area Commerciale

Gli indicatori di questa sezione permettono una valutazione 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, aggiungendovi il costo complessivo del personale di produzione, le provvigioni a terzi e le spese pubblicitarie e promozionali. Nel 2019, a livello totale, la sua incidenza su premi è stata pari al 7,45%, in diminuzione rispetto al 7,77% dell'anno precedente (Figura 25).

Ulteriori informazioni, utilizzabili per un'analisi più completa dell'area, vengono fornite dall'indicatore che considera il costo della formazione del personale esterno rapportato al costo dell'organizzazione commerciale. Tale indicatore 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 (Figura 26).



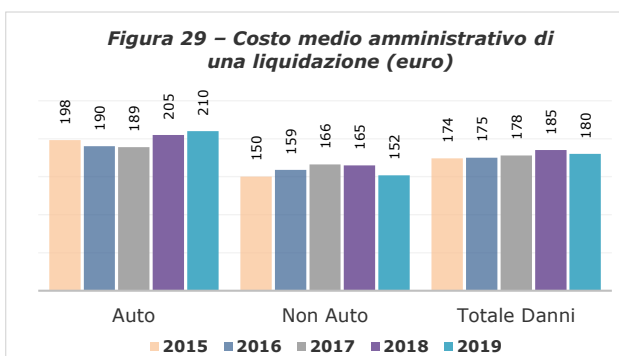
Anni 2015-2019

### Area Tecnica - Assuntiva

Gli indici relativi a quest'area consentono una valutazione della produttività del lavoro nell'ambito del processo assuntivo. Anche in questo caso, il costo degli addetti è stato calcolato moltiplicando il costo medio del personale con contratto amministrativo per il numero complessivo degli addetti dell'area. Nel 2019, a livello totale, la sua incidenza su premi è stata pari allo 0,54%, valore in linea con quello dell'anno precedente (Figura 27).

### Area Tecnica - Sinistri

La determinazione del valore degli indici sui sinistri viene effettuata con riferimento ai soli rami Danni. Il numero degli addetti di quest'area è stimato rapportando al costo medio aziendale per unità di personale i costi che le imprese hanno sostenuto per le spese di perizia e/o liquidazione esterne al netto dei recuperi. Nella Figura 28 si riporta l'indice ottenuto dividendo il numero dei sinistri liquidati per il numero degli addetti dell'area come sopra specificato; ciò rappresenta una stima della produttività dell'area. L'indice riportato in Figura 29 rappresenta il costo amministrativo medio di una liquidazione, calcolato come il rapporto tra il costo degli addetti dell'area e il numero dei sinistri liquidati. Infine, in Figura 30 si riportano due indici: il costo dell'area sinistri in rapporto all'importo dei sinistri liquidati e in rapporto ai premi L.D.I. dei rami Danni.

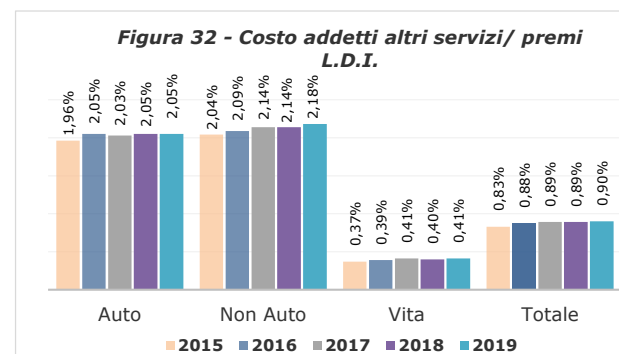
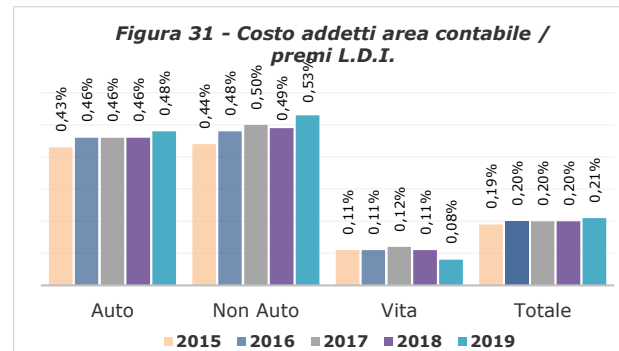
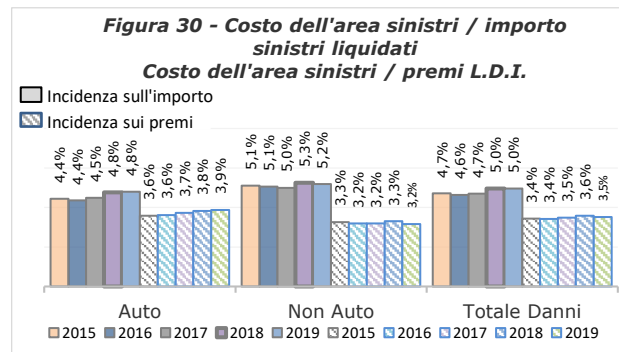
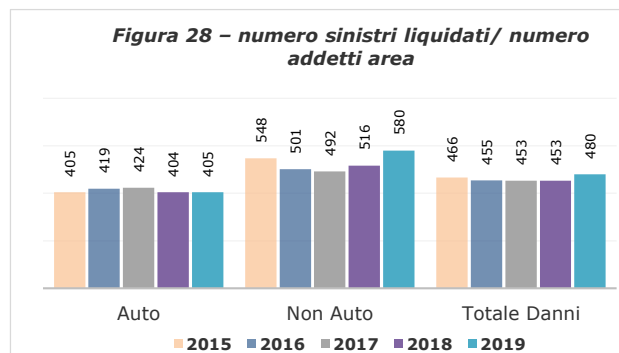
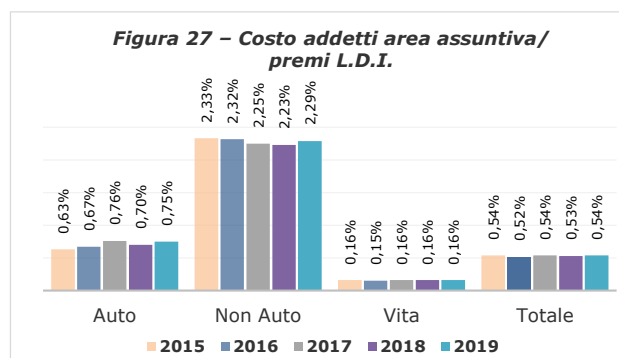


### Area Amministrativa

L'area amministrativa è analizzata distinguendo la parte contabile da quella dedicata ad altri servizi. L'area contabile comprende il personale dell'auditing interno, quello specificatamente contabile, una percentuale media di quello che nelle agenzie in gestione diretta svolge funzioni di amministrazione e segreteria e gli ispettori amministrativi (Figura 31).

L'area dedicata ad altri servizi comprende lo staff direzionale, le risorse dei servizi generali e del personale, gli addetti dell'I.T. e coloro che si occupano di organizzazione del lavoro e investimenti immobiliari (Figura 32).

Il costo della specifica area è stato calcolato moltiplicando il costo medio del personale con contratto amministrativo per il numero complessivo dei suoi addetti.

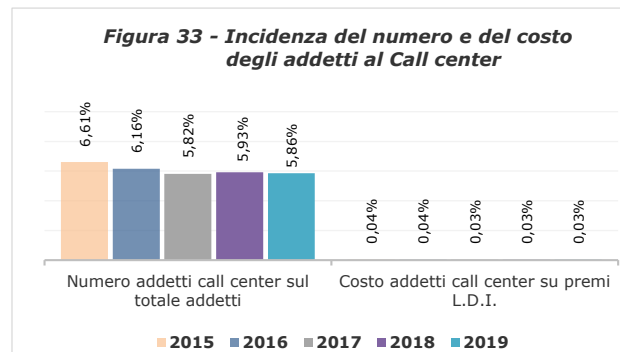




Anni 2015-2019

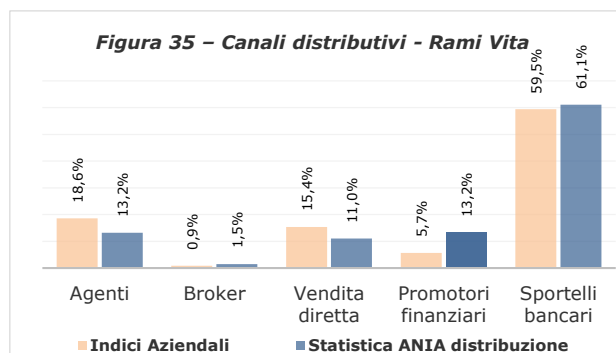
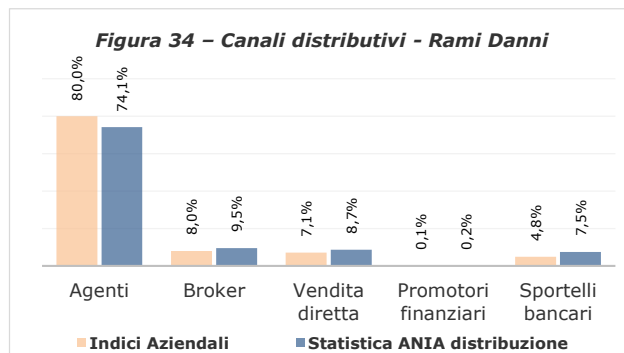
### Call Center

Sono rilevati distintamente anche il numero degli addetti impiegati nei call center aziendali. Vengono riportati due indicatori che mostrano la percentuale del numero degli addetti al call center rispetto al totale complessivo degli addetti e l'incidenza del costo del call center sui premi (Figura 33). Gli indicatori sono riportati a livello totale di rami. Nel 2019 diminuisce lievemente il peso dei call center in termini di numero addetti, mentre è stabile in termini di costo del personale.



### Indicatori sui Canali di Vendita

Gli indicatori di questa area sono utili per analizzare le strutture di vendita delle imprese assicuratrici sotto il profilo della diversificazione della raccolta premi e dei relativi costi. Occorre ricordare che la ripartizione per canale distributivo è omogenea con quella relativa alla statistica associativa sulla distribuzione dei premi in Italia, effettuata annualmente e la cui rappresentatività è praticamente pari al 100% delle imprese. Si riporta un confronto tra i risultati delle due rilevazioni a livello di raccolta premi per meglio inquadrare gli indicatori di costo delle strutture di vendita, specifici della statistica "Indici aziendali" (Figure 34 e 35).



### 36. Provvigioni / premi L.D.I.

I seguenti indicatori riportano gli importi provvigionali liquidati e la raccolta premi distinti per i principali canali di vendita, sia a livello totale che per i principali sottorami.

