

Premessa

La statistica associativa "Indici Aziendali" (ventunesima edizione) fornisce una vasta serie di indici informativi e ratio di performance a livello totale di mercato in 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.

I dati raccolti relativamente a questa edizione sono riferiti agli esercizi 2000-2004 e riguardano il solo lavoro italiano (si esclude cioè il lavoro estero), in quanto il primo presenta un più immediato rapporto con la produttività aziendale. I risultati sono aggregati in modo tale che non è mai possibile identificare i dati di una singola impresa.

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. L'adesione all'indagine è stata molto ampia: hanno partecipato infatti **107 imprese**, rappresentanti in termini di numerosità il 60,8% delle imprese dell'intero mercato (escluse le riassicuratrici), con un volume premi di 84.228 milioni di Euro, pari all'**83,4%** del totale (in particolare, il 95,3% per i rami Danni e il 76,9% per i rami Vita). Le imprese sono state anche raggruppate per classi di volume di premi (Tavola 1).

Tavola 1 – RAPPRESENTATIVITA' DEL CAMPIONE

Fasce di premio (milioni di euro)	Superiore a 1.033	da 258 a 1.033	da 67 a 258	Inferiore a 67	Totale
1. Num. Partecipanti <i>(alcune imprese sono raggruppate in organizzazioni)</i>	26	18	18	16	78
2. Imprese del mercato <i>(reso omogeneo con il precedente)</i>	29	26	33	59	147
Rapp. 3. = 1. / 2.	89,7%	69,2%	54,5%	27,1%	53,1%
4. Volume complessivo premi delle partecipanti <i>(in milioni di Euro)</i>	72.210	8.639	2.837	541	84.228
5. Volume complessivo premi delle imprese del mercato <i>(in milioni di Euro)</i>	82.319	12.676	4.696	1.347	101.038
Rapp. 6. = 4. / 5.	87,7%	68,2%	60,4%	40,2%	83,4%

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, Vita Tradizionale e Vita Linked). È inoltre disponibile sul sito dell'Associazione l'analisi distinta per volume premi e tipologia di impresa (tradizionale e bancassurance).

Indicatori Sintetici

L'obiettivo di questi indicatori è quello di fornire un quadro sintetico, sia a livello complessivo che 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.

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).

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).

Il valore dei indicatori sintetici è stato determinato escludendo alcune spese di liquidazioni sinistri come le 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.

SPESE TOTALI / PREMI L.D.I. (L.D.I.= LAVORO DIRETTO ITALIANO)

Nel 2004, per il totale dei Rami (Figura 1), tale indicatore presenta un valore medio del 14,29%, in riduzione rispetto all'anno precedente (14,95%). Tale diminuzione è dovuta essenzialmente ai rami Vita, avendo questi un peso maggiore in termini di premi. Dal 2000 tale indicatore è diminuito di cinque punti percentuali. Nel quinquennio la diminuzione più marcata si è registrata per i rami Vita (da 9,02% a 5,51%), mentre più contenuta è stata per i rami Danni (da 28,20% a 27,50%).

Le figure 2 e 3 mostrano l'andamento dell'indice per i quattro sotto settori di riferimento.

Figura 1 - Spese Totali / Premi L.D.I.

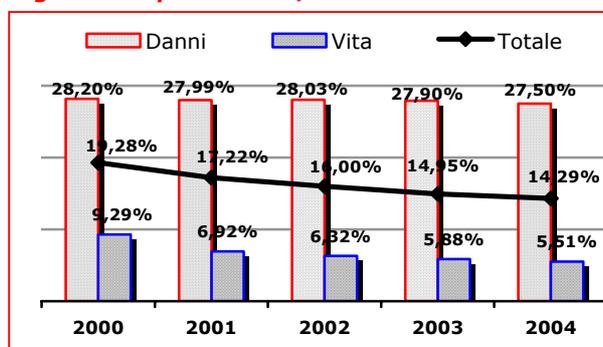


Figura 2 - SETTORE DANNI - Spese Tot. / Premi

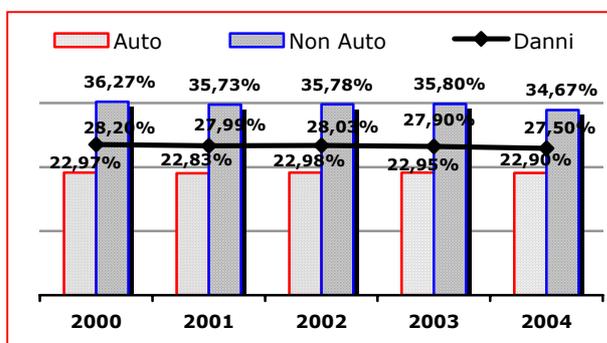
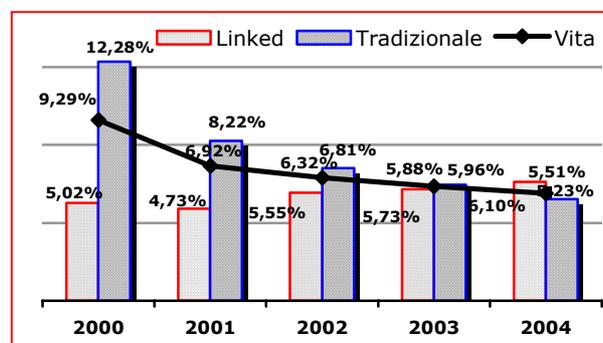


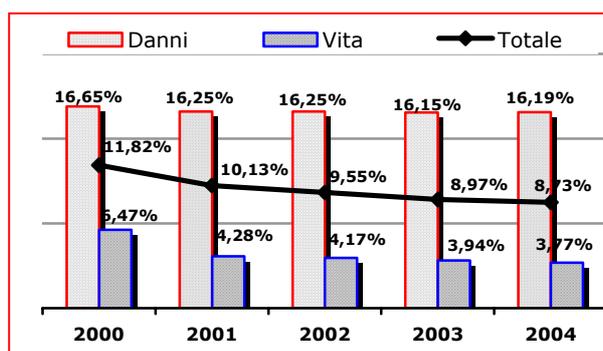
Figura 3 - SETTORE VITA - Spese Tot. / Premi



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 2004, a livello totale, tale indicatore presenta un valore pari all'8,73% (figura 4), in diminuzione rispetto all'anno precedente (8,97%). Dal 2000 tale indicatore è diminuito di circa tre punti percentuali. Per comprendere meglio l'andamento di tale indice, anche a livello di sotto rami, occorre analizzare le sue due componenti principali: le provvigioni e le altre spese commerciali.

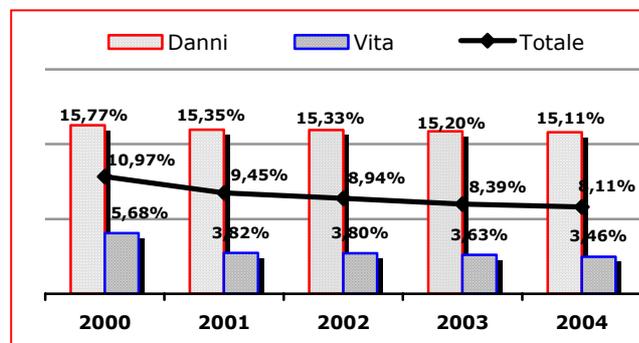
Figura 4 - Costi commerciali / Premi L.D.I.



➤➤➤ **Provvigioni / Premi L.D.I**

Tra i costi commerciali, le provvigioni ne costituiscono la parte preponderante. A livello totale, nel 2004 sono state pagate per provvigioni l'8,11% dei premi (Figura 5), valore in diminuzione rispetto all'anno precedente (8,39%). Rispetto a cinque anni prima l'incidenza è scesa di oltre 2,5 punti percentuali. Ciò è particolarmente riscontrabile nei rami Vita dove l'indicatore scende dal 5,68% del 2000 al 3,46% del 2004; nei rami Danni la riduzione è invece molto più contenuta (-0,66 punti percentuali in cinque anni).

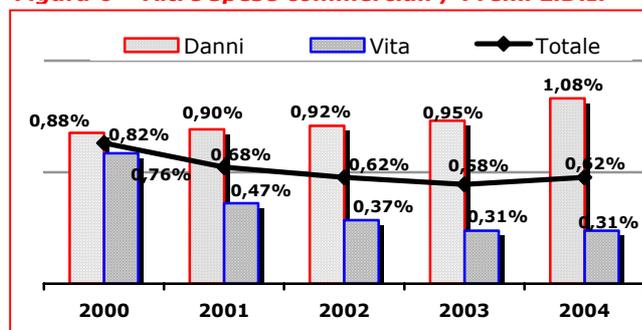
Figura 5 - Provvigioni / Premi L.D.I.



➤➤➤ **Altre spese commerciali / Premi L.D.I**

Nel 2004, le altre spese commerciali pesano nel complesso per lo 0,62% dei premi (Figura 6). Tale valore è leggermente superiore al 2003, ma in linea con quello del 2002. Diverso andamento ha avuto l'indice a livello di sottorami. Infatti mentre per i rami Danni si assiste ad un lieve incremento, per i rami Vita l'indicatore è stabile, attestandosi su valori che si sono più che dimezzati rispetto a quelli di cinque anni prima (0,31% nel 2004 rispetto a 0,76% nel 2000).

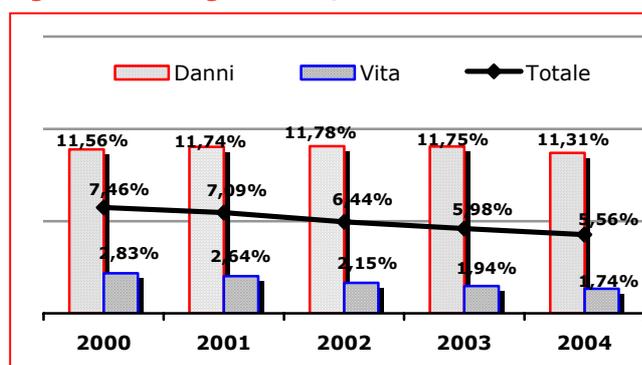
Figura 6 - Altre spese commerciali / Premi L.D.I.



➤➤➤ **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. Nell'ultimo anno tale indice, a livello totale, (Figura 7) presenta un valore in decremento rispetto al 2003 (da 5,98% a 5,56%). Tale andamento sembra essere stato determinato principalmente dai rami Vita. Per comprendere meglio l'andamento di tale ratio, occorre analizzare le sue due componenti principali: il costo del personale non commerciale e le altre spese gestionali.

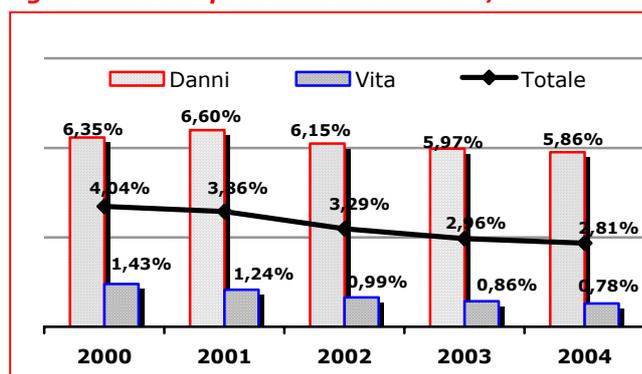
Figura 7 - Costi gestionali / Premi L.D.I.



➤➤➤ **Costo personale non commerciale / Premi L.D.I**

Le spese per personale non commerciale sono pari a circa la metà dei costi gestionali. L'indicatore a livello totale (Figura 8) presenta un valore pari a 2,81% in decremento rispetto al 2003 (2,96%), ma con un tasso di riduzione inferiore a quello registrato nel 2003. Tale indice ha registrato in cinque anni una riduzione di oltre un punto percentuale.

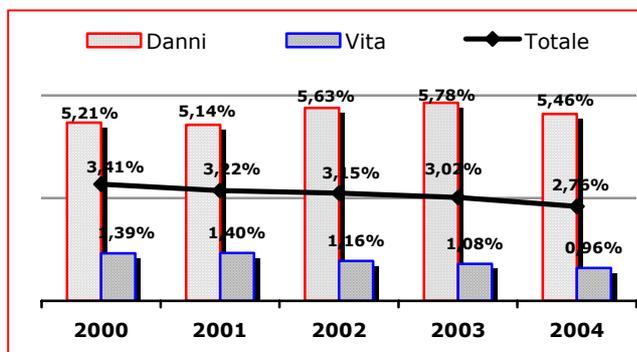
Figura 8 - Costo person. non commerc. / Premi L.D.I.



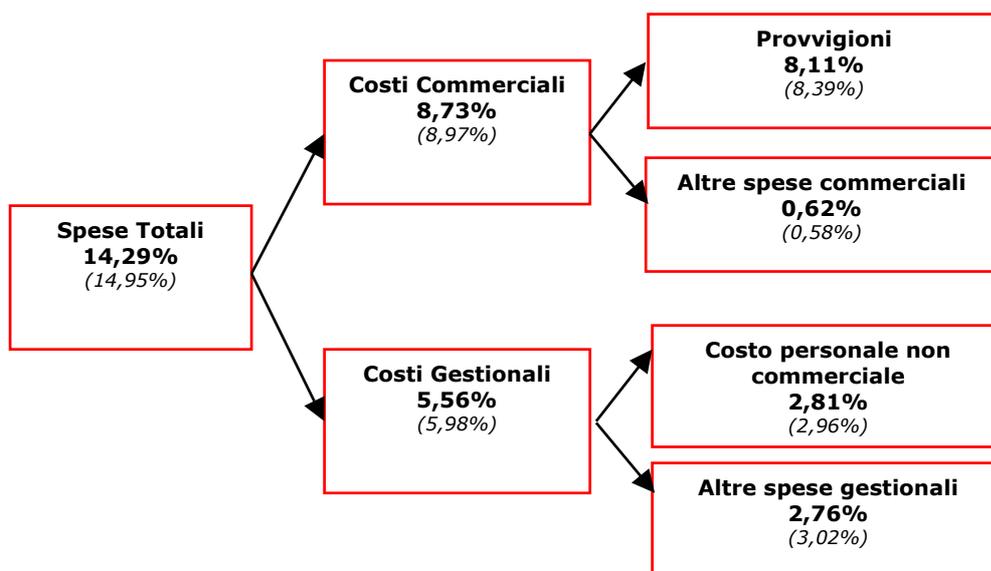
➡➡➡ Altri costi gestionali/ Premi L.D.I

La seconda componente relativa agli altri costi gestionali è in riduzione nel 2004 per il totale dei rami (Figura 9), con un valore pari a 2,76% (3,02% nel 2003). Questo indicatore ha avuto un andamento diverso nei vari sottorami. Infatti, mentre per il Vita l'indice è stato tendenzialmente in riduzione, nei rami Danni si è avuto un incremento fino al 2003, mentre nel 2004 si registra una flessione (5,46% contro 5,78% nel 2003).

Figura 9 - Altri costi gestionali / Premi L.D.I.

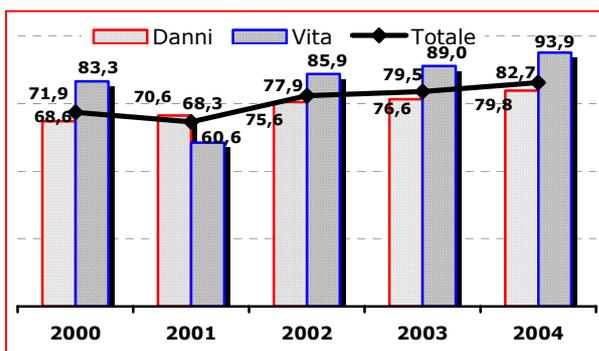


Gli indicatori finora illustrati e i relativi valori per il 2004 possono essere schematizzati come di seguito a livello totale; in parentesi viene indicato il valore del 2003.



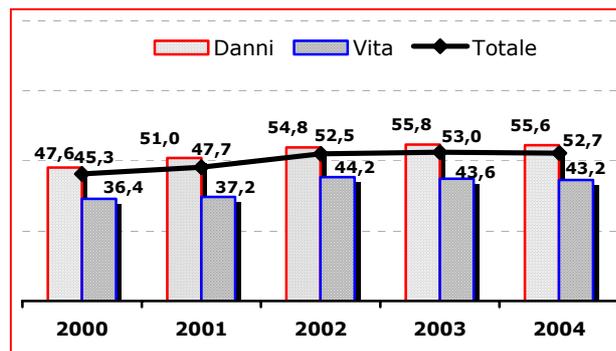
È interessante analizzare le spese non tecniche anche rispetto al numero di polizze presenti in portafoglio. Si riportano di seguito i valori in euro degli ultimi cinque anni per le sue due componenti, costi commerciali e costi gestionali. Dal 2001 è andata aumentando l'incidenza per ogni polizza in portafoglio dei costi commerciali, mentre quella dei costi gestionali mostra un'inversione di tendenza nell'ultimo anno, evidenziando una flessione.

Figura 10 - Costi commerciali / numero polizze



Importi in euro

Figura 11 - Costi gestionali / numero polizze



Importi in euro

Indicatori Generali

Gli indici di questa area servono a monitorare "il costo del lavoro" e "spese", misurandone la loro interdipendenza. La componente **lavoro** viene analizzata attraverso il parametro "costo del personale LDI/Premi LDI", i valori del quale dipendono 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.

[COSTO DEL PERSONALE L.D.I. + SPESE LORDE GENERALI (COMPRESSE SPESE PER SERVIZI ESTERNI DI LIQUIDAZIONE)] / PREMI L.D.I.

L'indicatore in questione consente l'esame delle componenti lavoro e spese nella loro globalità. Nel 2004, a livello di totale sottorami (Figura 12), il valore assunto dall'indice è pari al 6,21%, in diminuzione rispetto all'anno precedente (6,60%). Rispetto a cinque anni prima il valore si è ridotto di oltre due punti percentuali. I valori sono sostanzialmente diversi se si analizzano dal punto di vista dei sottorami. Mentre per i rami Danni l'indicatore ha registrato valori sostanzialmente stabili fino al 2003, mostrando una lieve flessione solo per il 2004, per quelli Vita si è invece registrata una riduzione costante dal 2000 ad oggi.

Le figure 13 e 14 mostrano l'andamento dell'indice per i quattro sotto rami analizzati del Danni e del Vita.

Figura 12 - (Costo Person + Sp. Lorde Gen.) / Premi

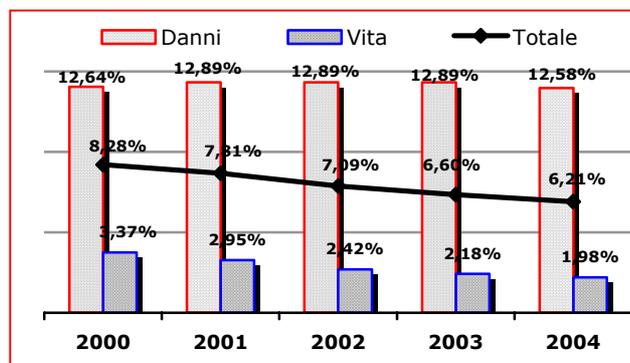


Figura 13 - SETTORE DANNI

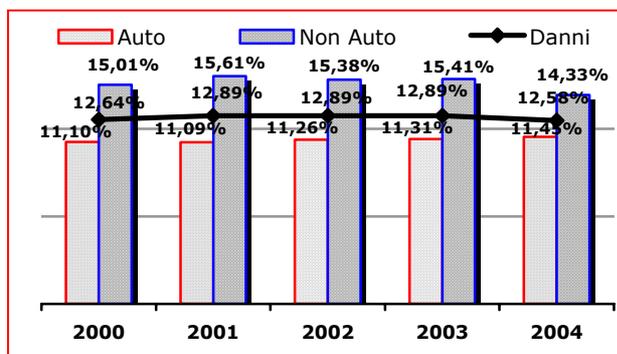
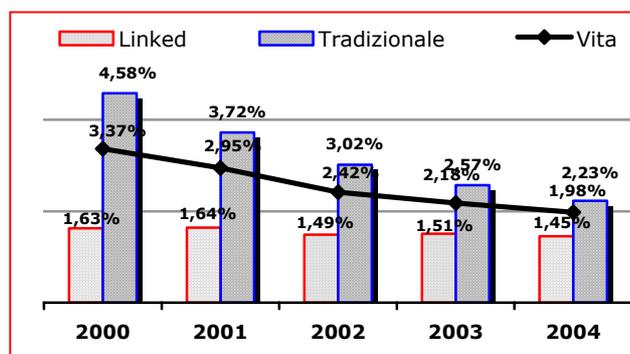


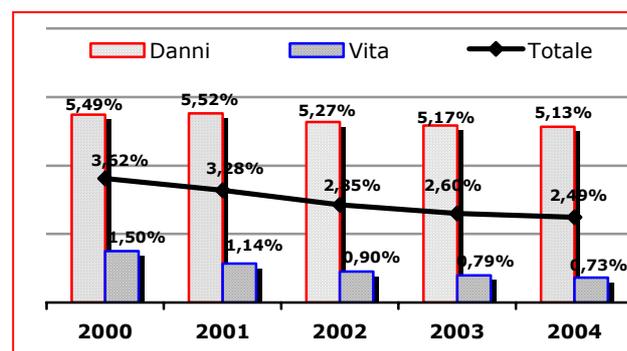
Figura 14 - SETTORE VITA



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 2004, a livello totale, (Figura 15) un valore medio del 2,49% con una diminuzione rispetto al 2003 (2,60%). Dal 2000 l'indicatore per i rami Vita si è dimezzato passando dall'1,50% allo 0,73%. Anche per i rami Danni l'indicatore nel quinquennio ha subito una lieve riduzione, mantenendosi comunque sempre al di sopra del 5%.

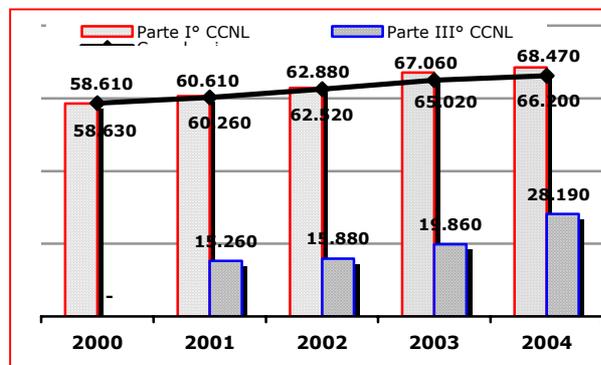
Figura 15 - Costo del personale / Premi L.D.I.



Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo

Tale indicatore presenta un valore medio di €66.200, con un aumento nell'ultimo anno pari all'1,81%. 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 (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 e le spese per lavoro interinale. In particolare, il costo medio del personale disciplinato dalla parte I° del C.C.N.L. assume nel 2004 un valore di € 68.470, mentre il costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L. nel 2004 ha raggiunto € 28.190.

Figura 16 - Costo medio dipendenti contr. ammin.



Importi in euro - Dal 2002 si rileva separatamente il costo medio per la parte I° e la parte III° del CCNL

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

- premio medio di portafoglio per singola polizza (Figura 17);
- volume premi rapportato al numero dei dipendenti (Figura 18);
- numero medio di giornate di formazione del personale amministrativo (si considerano le giornate/uomo in seminari interaziendali o aziendali o altri istituti di formazione - Figura 19);
- 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 presso l'I.R.S.A. - Figura 19);
- tasso di assenteismo (si conteggiano tutte le ore di assenza, escluse le ferie, effettuate a qualunque titolo dal personale amministrativo esclusi i dirigenti - Figura 20);

Figura 17 - Premio medio di portafoglio (€)

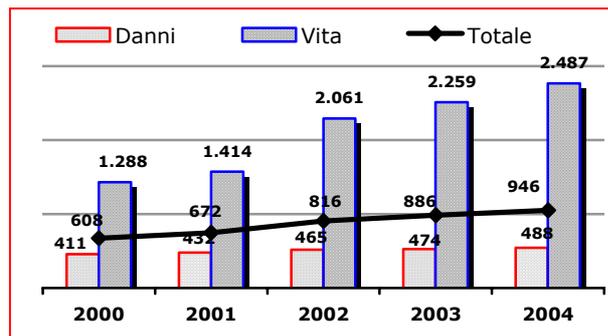


Figura 18 - Premi L.D.I / numero dipendenti (€ 000)

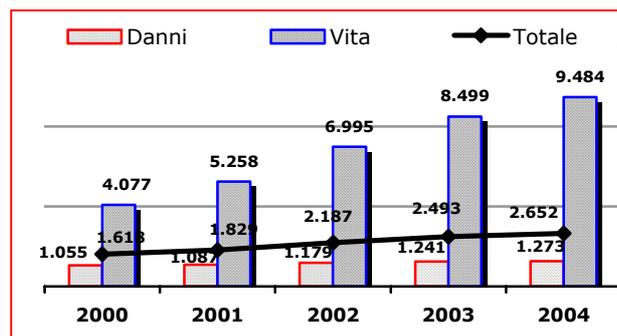


Figura 19 - Formazione

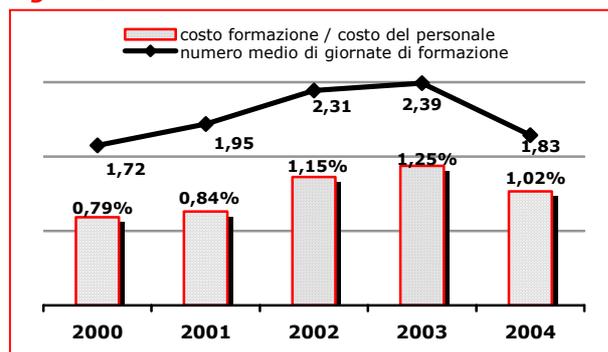
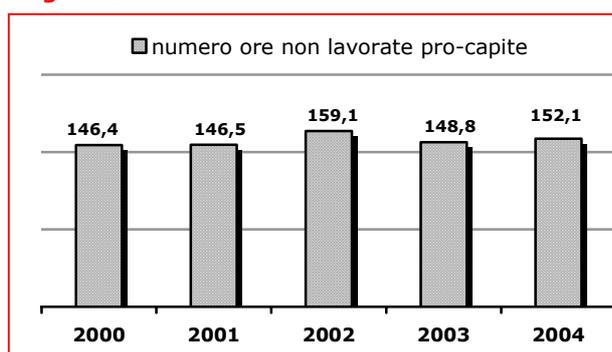


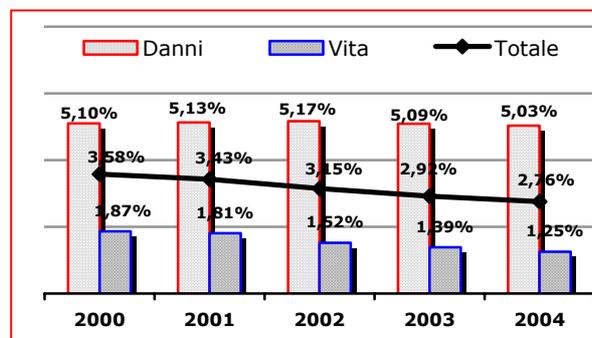
Figura 20 - Tasso di assenteismo



Spese lorde 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 ed impianti (ivi comprese le apparecchiature elettroniche), le quali possono presentare un andamento alquanto irregolare da un anno all'altro. Nel 2004 tale indice assume a livello totale il valore del 2,76%, in riduzione rispetto all'anno precedente (2,92%). Se si considerano le spese al netto di quelle per servizi esterni di liquidazione sinistri, l'indicatore assume il valore del 2,67%.

Figura 21 - Spese lorde generali / Premi L.D.I.



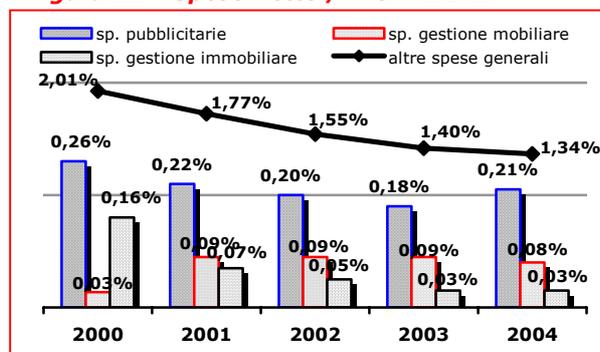
Spese nette / Premi L.D.I.

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

Le quattro voci di spesa si intendono al netto di eventuali recuperi per servizi prestati all'esterno dell'impresa e vengono tutte rapportate ai premi L.D.I. (Figura 22).

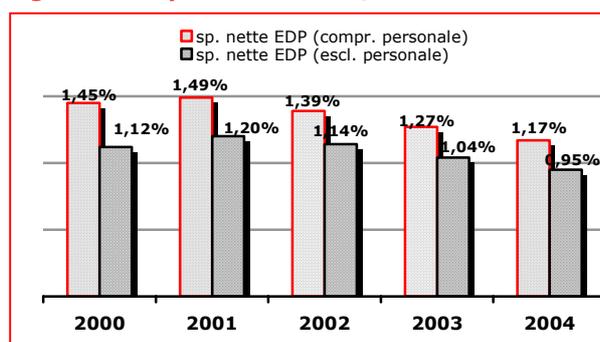
Figura 22 - Spese Nette / Premi L.D.I.



Spese nette EDP / Premi L.D.I.

Le spese EDP 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 23) che considerano inoltre le spese nette EDP sia al lordo che al netto del costo del personale del servizio. La loro 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.

Figura 23 - Spese Nette EDP / Premi

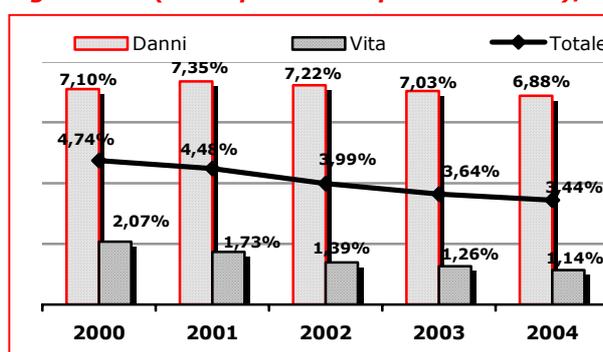


(Costo del personale + Spese nette EDP) / Premi L.D.I.

Dal momento che, un fattore determinante per la produttività è la tecnologia, attraverso questo indicatore, si misura l'effetto combinato delle due. A livello totale nel 2004 il valore era pari a 3,44%, in diminuzione rispetto al 2003 (3,64%). Molto diverso è il valore che assume tale indicatore a livello di sottoramo (Figura 24).

Per i rami Vita dal 2000 l'indice si è costantemente ridotto attestandosi nel 2004 ad un valore pari a 1,14%. Nei rami Danni si evidenzia comunque una diminuzione nei cinque anni, anche se molto più contenuta: nel 2004 l'indice è pari a 6,88%.

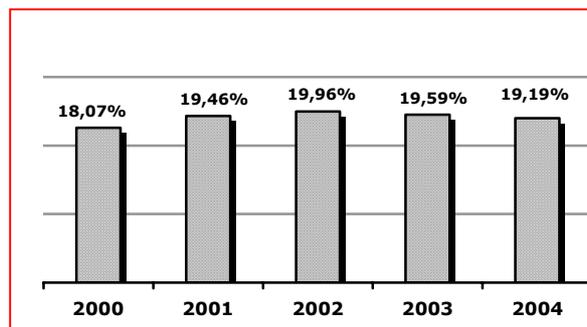
Figura 24 - (Costo person. + Spese nette EDP)/Premi



Spese nette EDP (compr. personale) / Spese nette generali (incl. personale e servizi esterni)

Tale indicatore valuta la dimensione dell'investimento in tecnologia da parte delle imprese, in rapporto alle spese complessivamente sostenute. È calcolato solo a livello totale di rami e nel 2004 presenta un valore pari al 19,19% in flessione rispetto all'anno precedente (19,59%). L'anno in cui l'indice ha raggiunto il suo valore massimo è stato il 2002 quando gli investimenti in tecnologia rappresentavano il 19,96% delle spese sostenute complessivamente dalle imprese.

Figura 25 - Spese nette EDP / Spese nette gen.



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 EDP, 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 sono depurati di eventuali recuperi per spese di personale sostenute per attività svolta per conto terzi. Tali correzioni consistono in:

- escludere una stima del personale che nelle agenzie in gestione diretta svolge funzioni assimilabili a quelle delle agenzie in appalto;
- aggiungere una stima per il numero dei professionisti esterni addetti alla liquidazione dei sinistri, basata sulle spese per parcelle a periti non dipendenti;
- aggiungere una stima del numero di lavoratori esterni EDP, basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni EDP;
- aggiungere una stima di addetti esterni per la gestione immobiliare, basata sulle spese sostenute per l'acquisizione di servizi esterni di gestione immobiliare;
- aggiungere 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;
- aggiungere una stima del numero di addetti esterni per la gestione di servizi generali, basata sulle spese per l'acquisizione di servizi generali esterni.

Si riportano di seguito i valori dei principali indicatori modificati che possono essere confrontati con quelli riportati nelle figure 15, 18, 24 e 25.

Figura 26 - Costo addetti modif. / premi L.D.I.

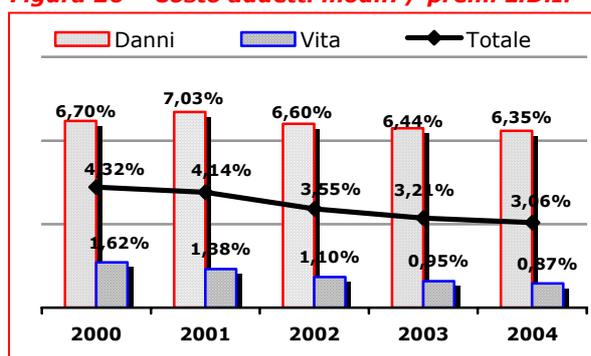


Figura 28 - Costo addetti modif. + spese nette EDP / premi L.D.I.

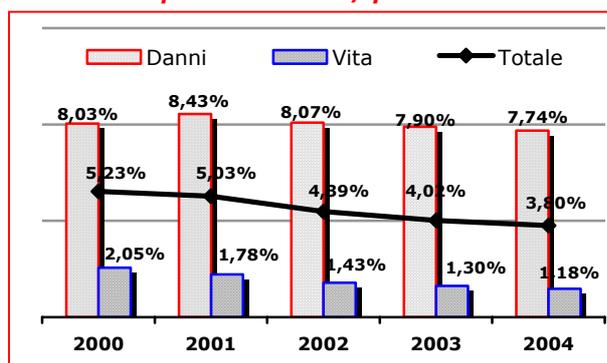


Figura 27 - Premi L.D.I. / numero addetti modif. (000€)

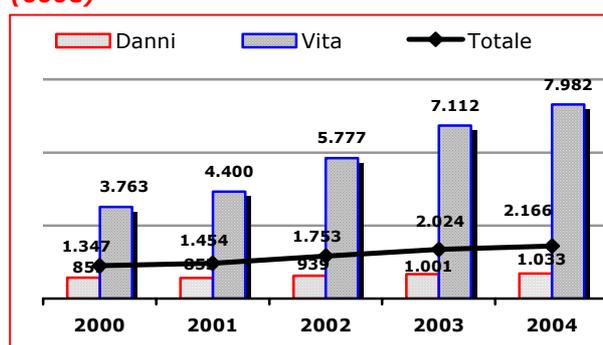
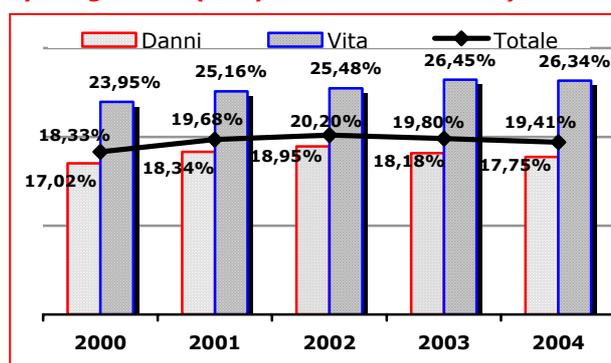


Figura 29 - Spese nette EDP (compr. personale) / Spese generali (compr. Personale modif.)



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

I seguenti indici (Figure 30, 31 e 32) permettono una stima 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.

Come elemento approssimato di misura della nuova produzione, si è considerato l'incremento dei premi rispetto all'esercizio precedente, prescindendo dalle modalità con cui esso è stato ottenuto.

Figura 30 – Costo dell'organizzazione commerciale / premi L.D.I.

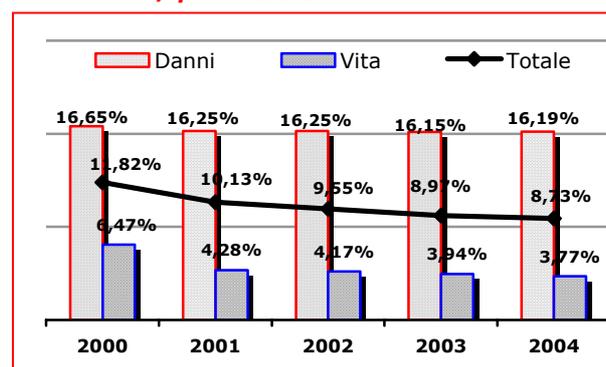


Figura 31 – Costo dell'organizzazione commerciale / Incremento premi L.D.I.

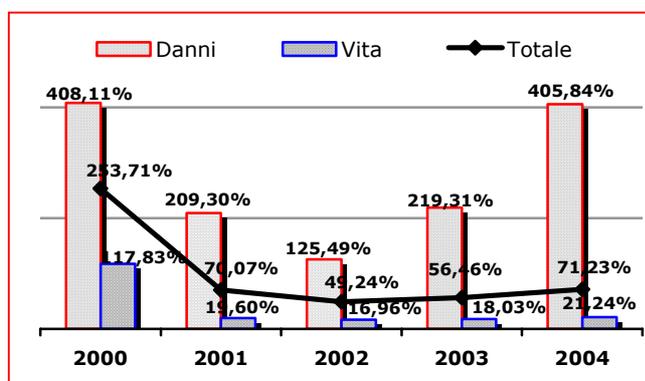
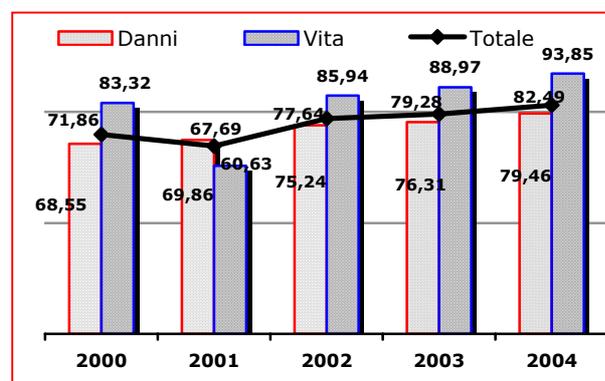
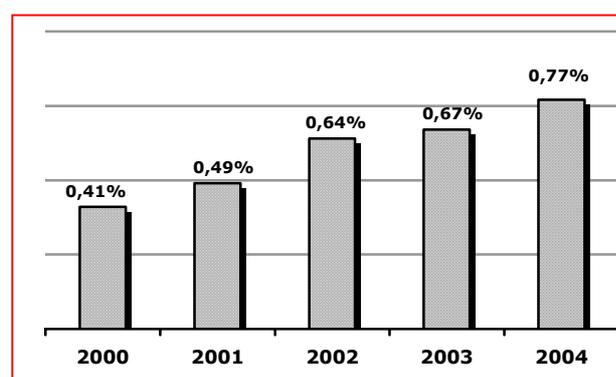


Figura 32 – Costo dell'organizzazione commerciale / numero polizze in portafoglio (€)



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 presso l'I.R.S.A. (Figura 33).

Figura 33 – Costo formazione personale esterno / Costo dell'organizzazione commerciale



Area Tecnica-Assuntiva

I tre 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 (figure 34, 35 e 36).

Come elemento approssimato di misura della nuova produzione, si è considerato l'incremento dei premi rispetto all'esercizio precedente, prescindendo dalle modalità con cui esso è stato ottenuto.

Figura 34 - Incremento premi L.D.I. / numero addetti dell'area assuntiva (000€)

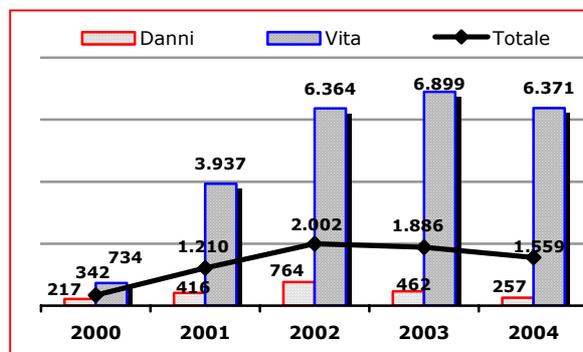


Figura 35 - Costo addetti area assuntiva / Incremento premi L.D.I.

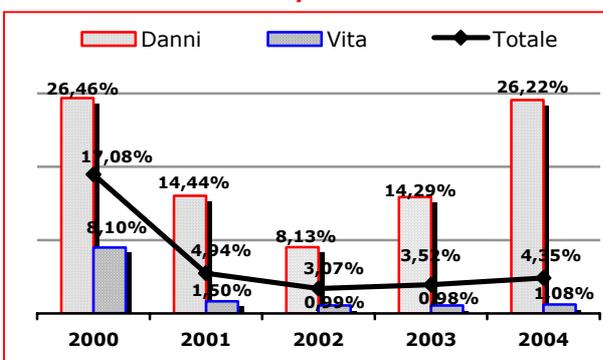
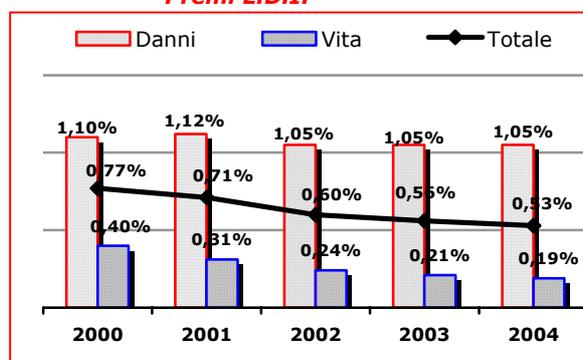


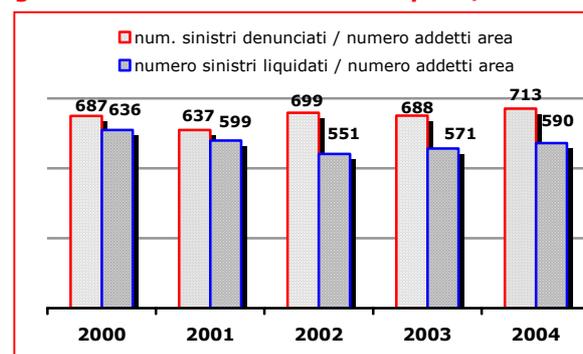
Figura 36 - Costo addetti area assuntiva / Premi L.D.I.



Area Tecnica-Sinistri

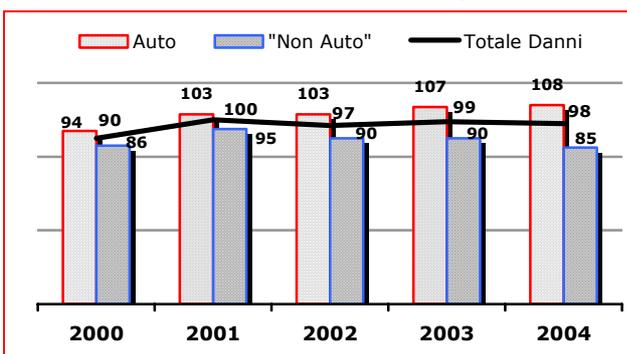
La determinazione del valore degli indici viene effettuata con riferimento ai soli rami Danni. Il numero degli addetti di quest'area è stimato rapportando al costo medio aziendale per unità di personale i costi che le imprese hanno sostenuto per le spese di perizia e/o liquidazione esterne al netto dei recuperi. Nella Figura 37 si riporta l'indice ottenuto dividendo il numero dei sinistri denunciati e liquidati per il numero degli addetti dell'area come sopra specificato; ciò rappresenta una stima della produttività dell'area. L'indice riportato in Figura 38 rappresenta il costo amministrativo medio di una liquidazione (Figura 38), calcolato come il rapporto tra il costo degli addetti dell'area e il numero dei sinistri liquidati. Infine in Figura 39 si riportano due indici: il costo dell'area sinistri in rapporto all'importo dei sinistri liquidati e ai premi L.D.I. dei rami Danni (Figura 39).

Figura 37 - Num. sin. denunci. & liquid. / num. add.



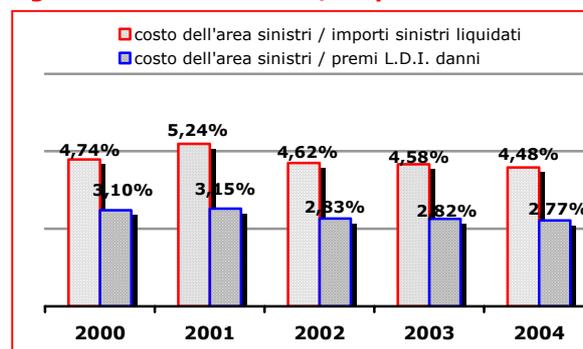
Importi in euro

Figura 38 - Costo medio amministr. liquidazione



Importi in euro

Figura 39 - Costo sinistri / Imp. Sin. & Premi



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 nell'agenzie in gestione diretta svolge funzioni di amministrazione e segreteria, e gli ispettori amministrativi (Figure 40 e 41). L'area dedicata ad altri servizi comprende lo staff direzionale, le risorse dei servizi generali e del personale, gli addetti dell'EDP e coloro che si occupano di organizzazione del lavoro e investimenti immobiliari (Figura 42). Il costo della specifica area è stato calcolato moltiplicando il costo medio del personale con contratto amministrativo per il numero complessivo dei suoi addetti.

Figura 40 – numero polizze in portafoglio/ numero addetti area contabile

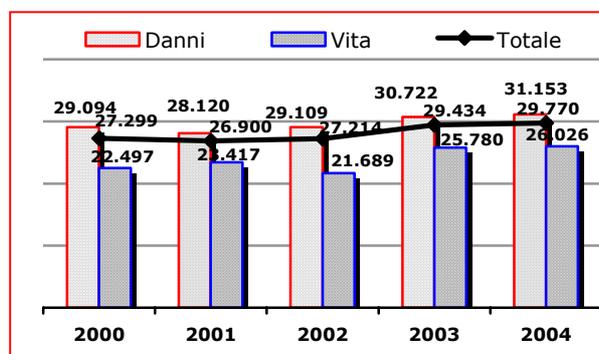


Figura 41 – costo addetti area contabile/ Premi L.D.I.

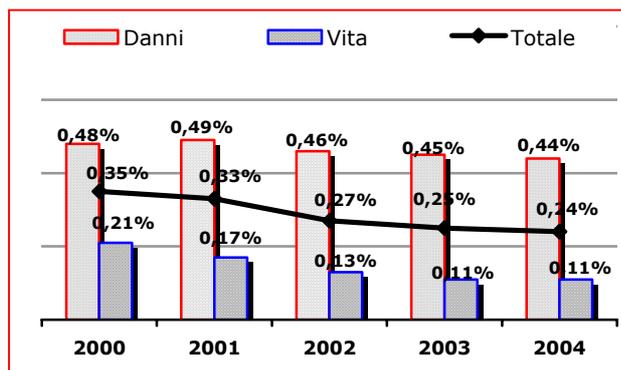
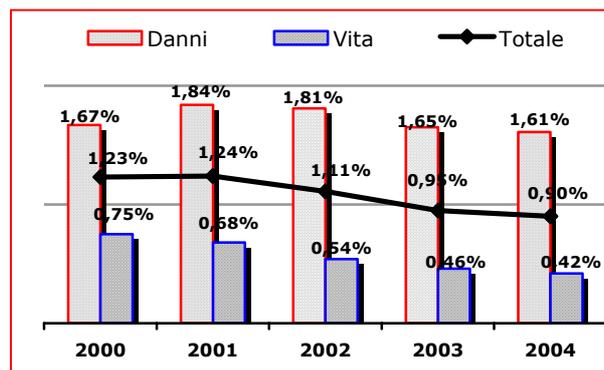


Figura 42 – costo addetti altri servizi/ Premi L.D.I.



Call Center

Dal 2001 sono rilevati distintamente anche il numero degli addetti impiegati nei call center aziendale. Vengono di seguito riportati due indicatori che mostrano la percentuale del numero degli addetti al call center rispetto al totale complessivo degli addetti (Figura 43), e l'incidenza del costo del call center sui premi (Figura 44). Gli indicatori sono riportati a livello totale di rami.

Figura 43 – Num. add. call center / Num. add. tot.

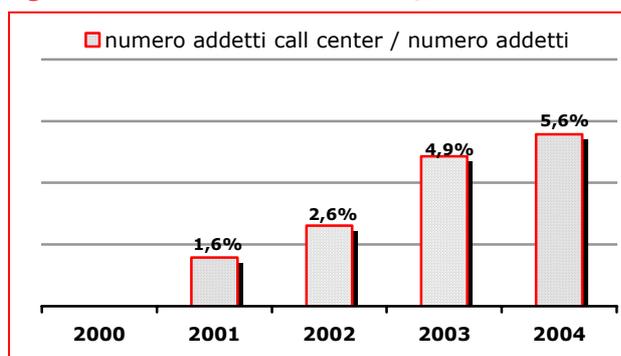
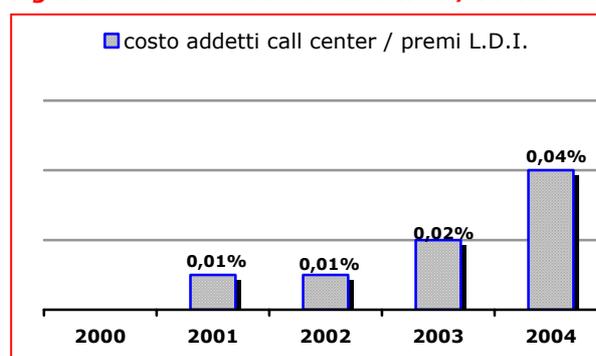


Figura 44 – Costo addetti call center / Premi



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. Per completezza 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 45 e 46).

Figura 45 - Rami Danni

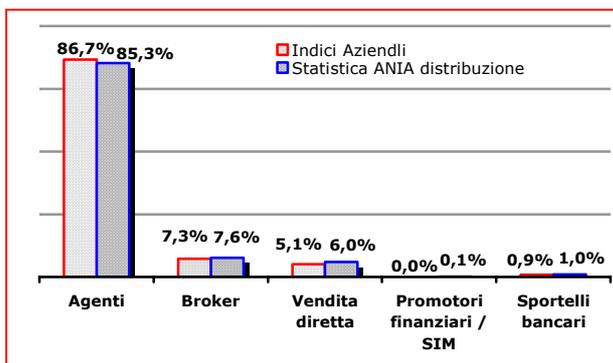
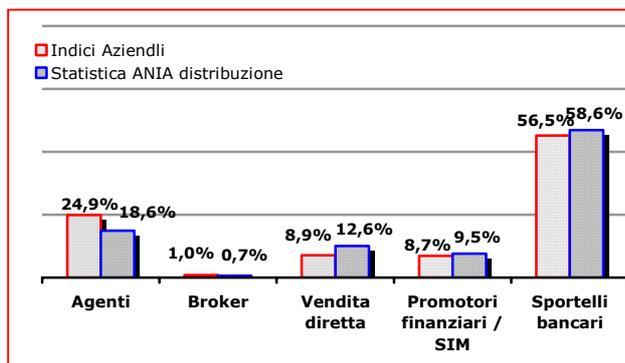


Figura 46 - Rami Vita



Provvigioni / Premi L.D.I. (per canale distributivo)

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

Figura 47 - Agenzie in appalto

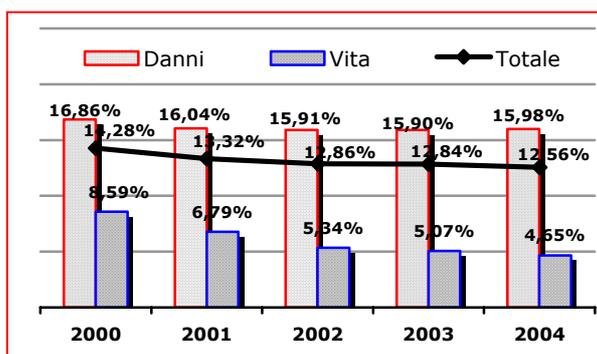


Figura 48 - Sportelli bancari

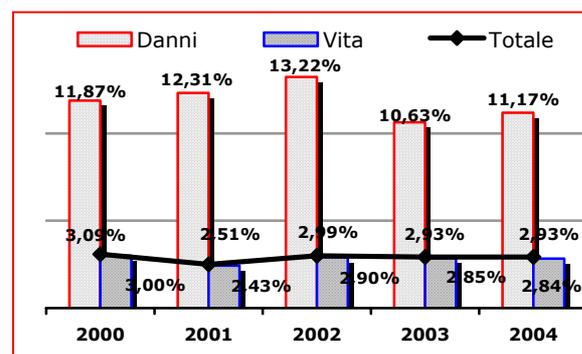


Figura 49 - Broker

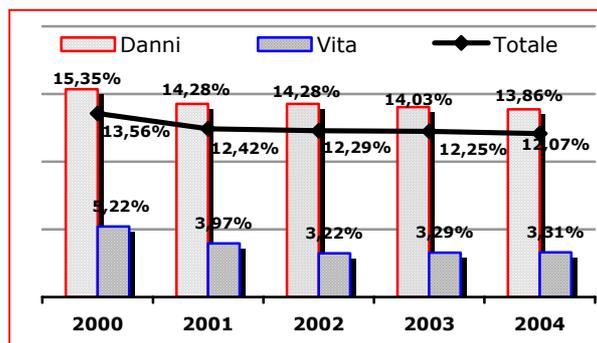


Figura 50 - Promotori finanziari

