

Premessa

La statistica associativa "Indici Aziendali" (venticinquesima 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 2005-2009 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 sia possibile identificare i dati di una singola impresa. Per gli anni passati, i valori degli indicatori riportati in questa edizione possono differire da quelli presentati nelle edizioni precedenti in quanto il campione di imprese che risponde so modifica nel tempo ma e viene mantenuto omogeneo nel quinquennio.

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 alla rilevazione è stata molto ampia: hanno partecipato infatti **63 imprese**, rappresentanti in termini di numerosità il 39% dell'intero mercato, con un volume premi di 81.547 milioni di Euro, pari al **69,2%** del totale: l'81,4% per i rami Danni e il 63,7% per i rami Vita. Le imprese sono state anche raggruppate per classi di volume di premi (Tavola 1).

Tavola 1 – RAPPRESENTATIVITÀ 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* | 17 | 14 | 15 | 9 | 55 |
| 2. Imprese del mercato (reso omogeneo con il precedente) | 26 | 29 | 38 | 61 | 154 |
| Rapp. 3. = 1. / 2. | 65,4% | 48,3% | 39,5% | 14,8% | 35,7% |
| 4. Volume complessivo premi delle partecipanti (in milioni di Euro) | 70.137 | 9.008 | 2.154 | 249 | 81.547 |
| 5. Volume complessivo premi delle imprese del mercato (in milioni di Euro) | 95.213 | 15.924 | 5.252 | 1.412 | 117.801 |
| Rapp. 6. = 4. / 5. | 73,7% | 56,6% | 41,0% | 17,6% | 69,2% |

(*) Il numero totale differisce da quello riportato nel riquadro in quanto alcune imprese sono raggruppate inviando i dati a livello aggregato

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 per 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 degli 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.

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

Nel 2009, per il totale dei Rami (Figura 1), tale indicatore presenta un valore medio di 13,79%, in diminuzione di quasi quattro punti percentuali rispetto all'anno precedente (17,57%). Tale riduzione è spiegata principalmente con il cambiamento nel mix dei premi che si è verificato proprio nel 2009 ossia con la forte espansione dei rami Vita in questo ultimo anno: il settore Vita costituisce oltre il 63% dei premi del campione (era il 50% nel 2008) e presenta un valore dell'indicatore generalmente più contenuto rispetto al settore Danni.

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.

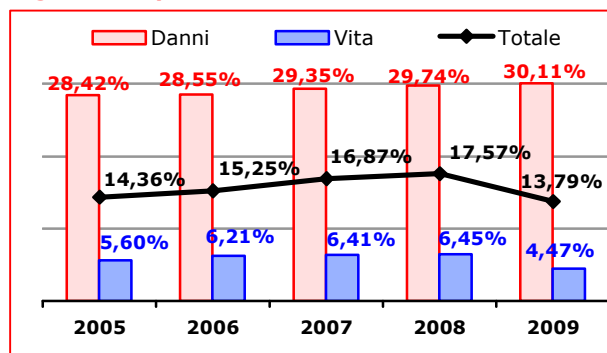


Figura 2 - SETTORE DANNI - Spese Tot. / Premi

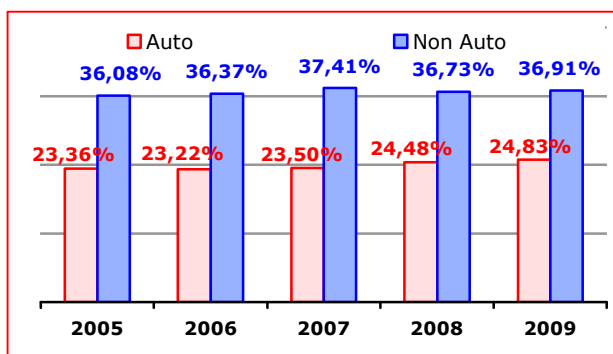
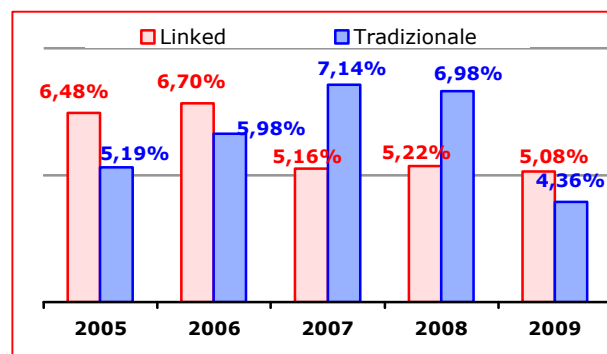


Figura 3 - SETTORE VITA - Spese Tot. / Premi

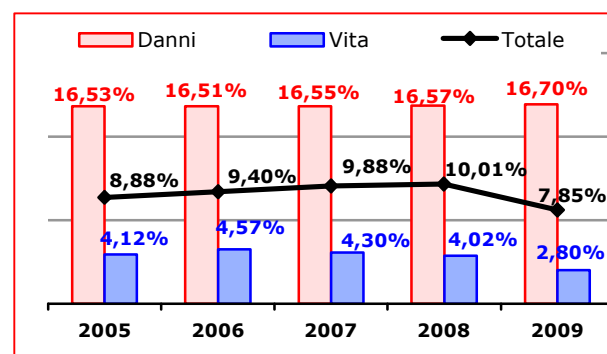


COSTI COMMERCIALI / PREMI L.D.I.

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 2009, a livello totale, tale indicatore presenta un valore pari a 7,85% (figura 4), in diminuzione rispetto all'anno precedente (10,01%). Anche in questo caso tale variazione è molto influenzata dal cambiamento nel mix dei premi. Se analizzati singolarmente, mentre l'indice nei rami Danni risulta in lieve aumento, quello nei rami Vita è in forte contrazione.

Per comprendere meglio l'andamento di tale indice, anche a livello di sottorami, occorre analizzare le sue due componenti principali: le provvigioni e le altre spese commerciali.

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

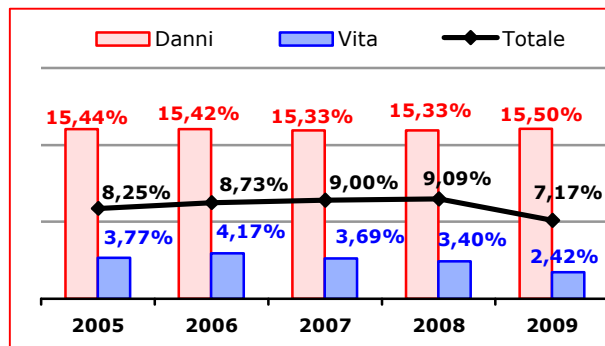


➤➤➤ **Provvigioni / Premi L.D.I.**

Tra i costi commerciali, le provvigioni ne costituiscono la parte preponderante. A livello totale, nel 2009 sono state pagate per provvigioni il 7,17% dei premi (Figura 5), valore in diminuzione rispetto al 2008 (9,09%) a causa del maggior peso delle provvigioni più contenute dei rami Vita.

Nei rami Danni infatti l'indicatore è in lieve aumento, passando dal 15,33% del 2008 al 15,50% del 2009, mentre nei rami Vita è in diminuzione (da 3,40% del 2008 a 2,42% del 2009): vi ha contribuito sia la forte espansione dei premi distribuiti tramite promotori finanziari e sportelli bancari, sia la prevalente tipologia di contratti venduti a premio unico caratterizzati da livelli provvigionali contenuti.

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

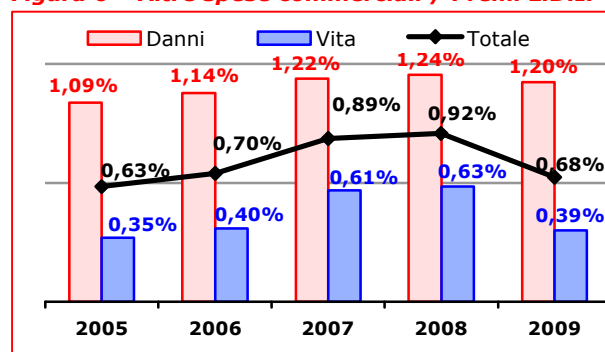


➤➤➤ **Altre spese commerciali / Premi L.D.I.**

Nel 2009 le altre spese commerciali pesano nel complesso per lo 0,68% dei premi (Figura 6). Tale valore è in diminuzione rispetto al 2008. Stesso andamento ha avuto l'indice a livello di sottorami.

Nei rami Vita l'indicatore diminuisce, passando da 0,63% del 2008 a 0,39% del 2009, con un decremento di circa il 38%. Anche nei rami Danni l'incidenza delle altre spese commerciali sui premi è in diminuzione, anche se in misura molto più ridotta, da 1,24% del 2008 all'1,20% del 2009 (-3,2%).

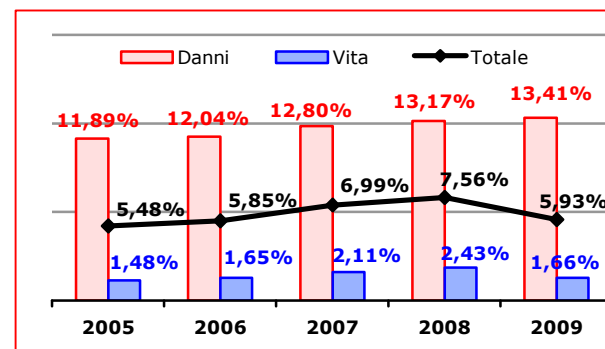
Figura 6 - Altre spese commerciali / Premi L.D.I.



➤➤➤ **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. Anche tale indice nell'ultimo anno, a livello totale (Figura 7), presenta un valore in diminuzione rispetto al 2008 (da 7,56% a 5,93%). Nei rami Danni l'indicatore è in lieve aumento, passando dal 13,17% del 2008 al 13,41% del 2009, mentre nei rami Vita è in diminuzione (da 2,43% del 2008 a 1,66% del 2009): 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.

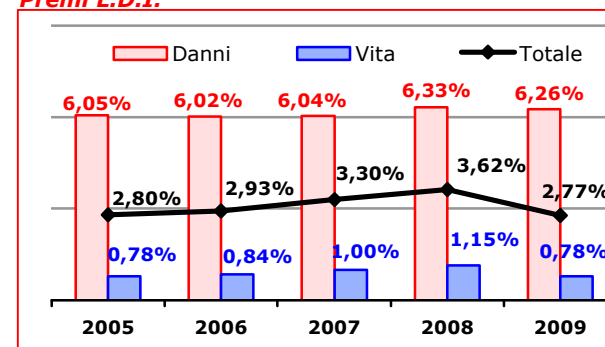


➤➤➤ **Costo personale non commerciale / Premi L.D.I.**

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 2,77% in diminuzione rispetto al 3,62% del 2008.

Nei Rami Danni l'incidenza delle spese per personale non commerciale è sostanzialmente stabile (6,26% nel 2009) mentre nei rami Vita l'indicatore, dopo un trend in crescita negli ultimi tre anni, presenta nel 2009 un valore di 0,78%, in diminuzione di oltre il 30% rispetto all'anno precedente.

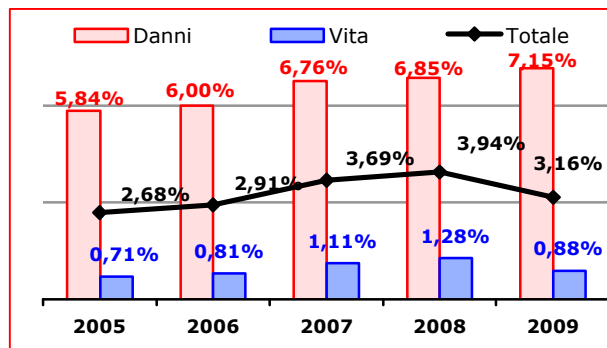
Figura 8 - Costo personale non commerciale / Premi L.D.I.



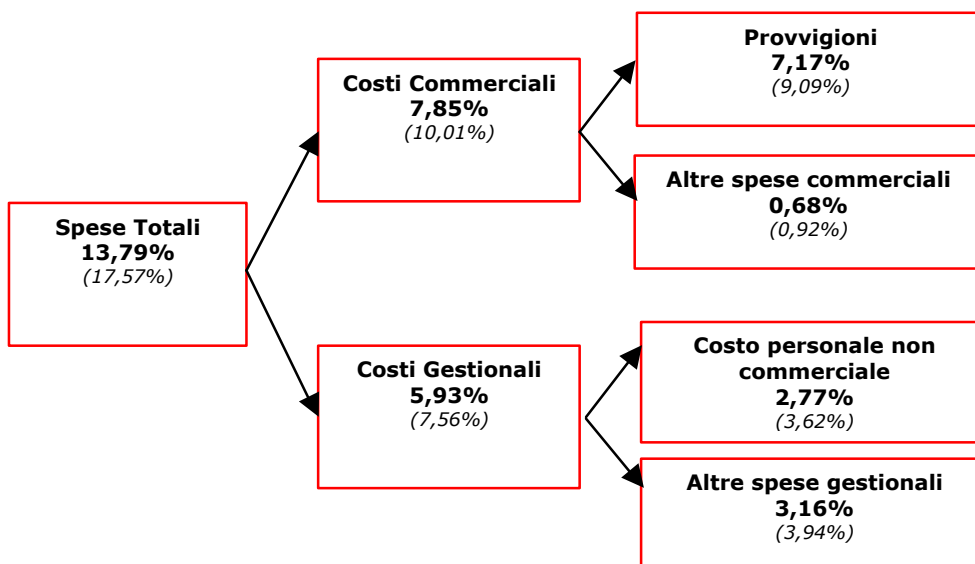
➡➡➡ **Altri costi gestionali/ Premi L.D.I**

Anche la seconda componente relativa agli altri costi gestionali è in riduzione nel 2009 per il totale dei rami (Figura 9), con un valore pari a 3,16% (3,94% nel 2008). Se per i rami Danni questo indicatore ha avuto un andamento crescente negli ultimi 4 anni, attestandosi nel 2009 ad un valore di 7,15% (+4,4% rispetto al 2008), per i rami Vita la tendenza si è invertita proprio nel 2009, quando il rapporto è sceso allo 0,88% rispetto all'1,28% del 2008 (-31%).

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

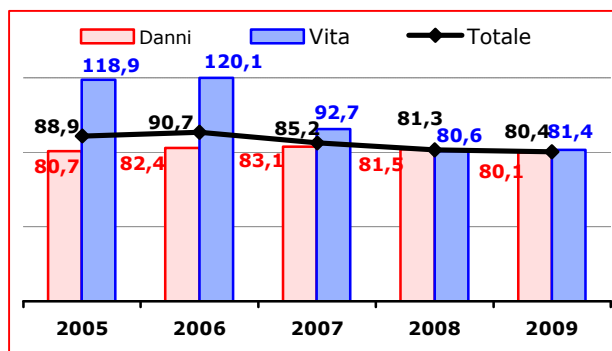


A livello totale gli indicatori illustrati precedentemente (e i relativi valori per il 2009) possono essere schematizzati come di seguito; in parentesi viene indicato il valore del 2008.



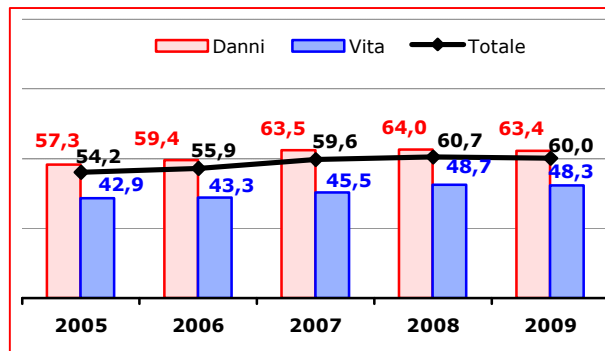
È interessante analizzare le spese non tecniche anche rispetto al **numero di polizze** presenti in portafoglio. Si riportano di seguito i valori in euro degli ultimi cinque anni per le sue due componenti, costi commerciali e costi gestionali. I valori dell'ultimo anno sono in lieve contrazione, a livello totale, per entrambe le tipologie di spese, anche se per i rami Vita si registra un incremento dei costi commerciali per polizza. Mediamente nel 2009 per ogni polizza assicurativa i costi commerciali pesano per circa 80 euro per e le spese gestionali per circa 60 euro.

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 le "spese", misurandone la loro interdipendenza. La componente **lavoro** viene analizzata attraverso l'indice "costo del personale LDI/Premi LDI", 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.

[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 2009, a livello di totale sottorami (Figura 12), il valore assunto dall'indice è pari a 6,47%, in diminuzione rispetto all'anno precedente (8,33%). Il valore del 2009 torna ai livelli registrati nel 2006.

Se nei rami Danni l'andamento dell'indicatore ha evidenziato una crescita costante nel quinquennio, arrivando ad un valore di 14,52% nel 2009 (era 14,41% nel 2008), nei rami Vita tale tendenza si è invertita proprio nel 2009 e l'indice si è attestato sui valori registrati 4 anni prima.

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

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

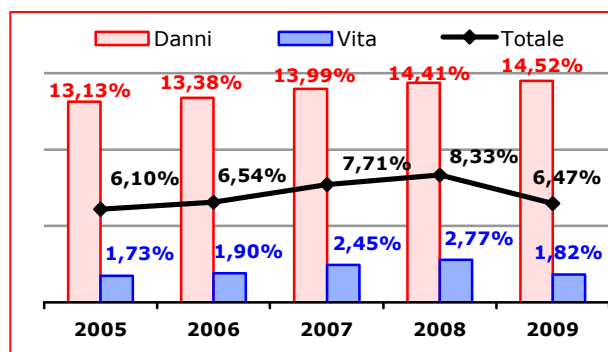


Figura 13 - SETTORE DANNI

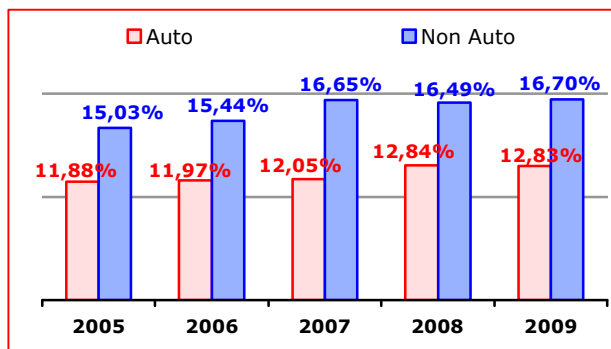
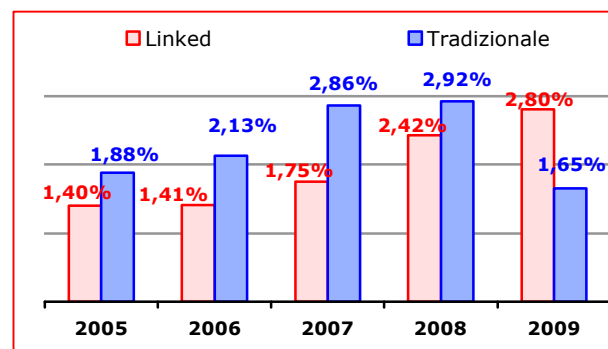


Figura 14 - SETTORE VITA

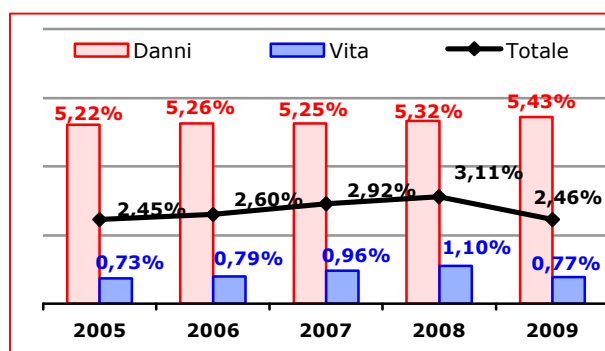


Costo del personale L.D.I. / Premi L.D.I.

L'incidenza sui premi del costo del personale (con contratto amministrativo e dedicato al solo lavoro diretto italiano) presenta nel 2009, a livello totale, (Figura 15) un valore medio di 2,46% con un decremento rispetto al 2008, quando era pari al 3,11%.

Se il valore di questo indicatore risulta, nell'ultimo anno, in aumento per i rami Danni (da 5,32% del 2008 a 5,43% del 2009), per i rami Vita si assiste ad una diminuzione (da 1,10% del 2008 a 0,77% dell'ultimo anno).

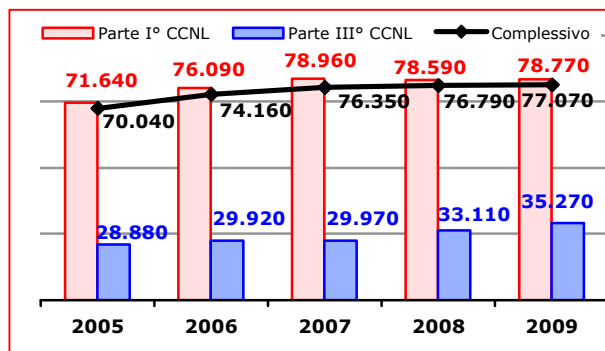
Figura 15 - Costo del personale / Premi L.D.I.



Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo

Tale indicatore presenta un valore medio di €77.070, in sostanziale stabilità rispetto all'ultimo anno (+0,4%). Questo 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 e le spese per lavoro interinale. In particolare, il costo medio del personale disciplinato dalla parte I° del C.C.N.L. nel 2009 presenta un valore di €78.770, mentre il costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L. nel 2009 è stato pari a €35.270.

Figura 16 – Costo medio dipendenti contr. ammin.



Importi in euro

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 inter-aziendali 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 (€)

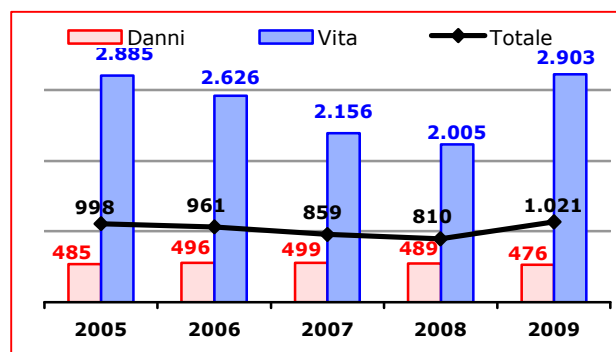


Figura 18 – Premi L.D.I / numero dipendenti (€ 000)

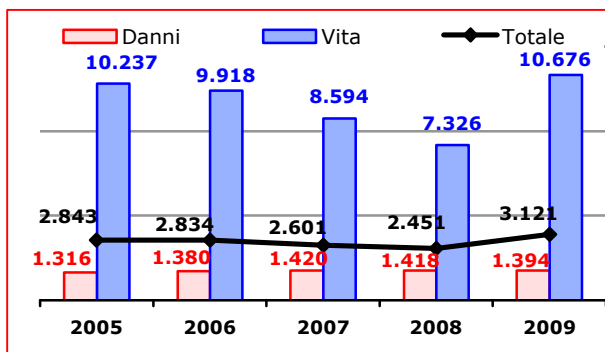


Figura 19 - Formazione

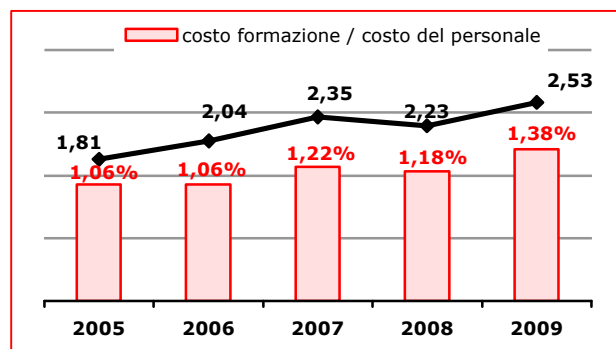
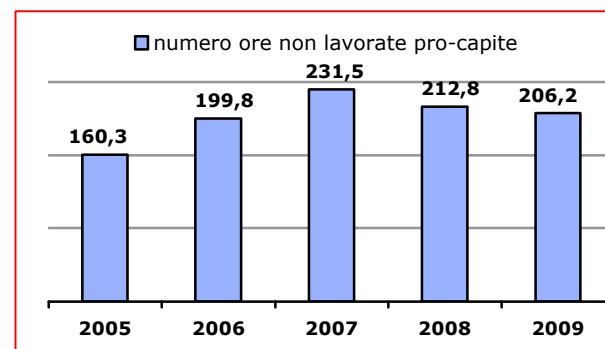


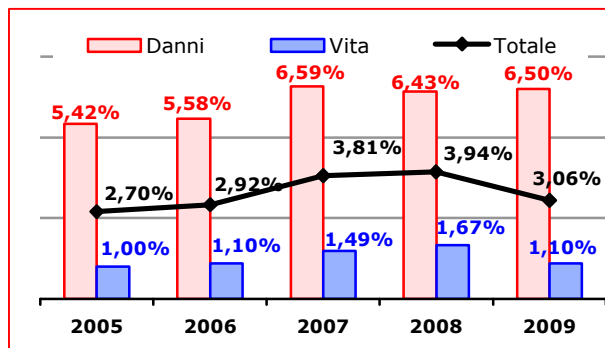
Figura 20 – Tasso di assenteismo



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 e impianti (ivi comprese le apparecchiature elettroniche), le quali possono presentare un andamento più irregolare e variabile da un anno all'altro. Nel 2009 tale indice assume, a livello totale, il valore di 3,06%, in riduzione rispetto all'anno precedente quando era pari a 3,94%. Se per i rami Danni l'incidenza risulta in crescita (da 6,43% nel 2008 a 6,50% nel 2009), per i rami Vita si registra invece una netta diminuzione (da 1,67% a 1,10%).

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



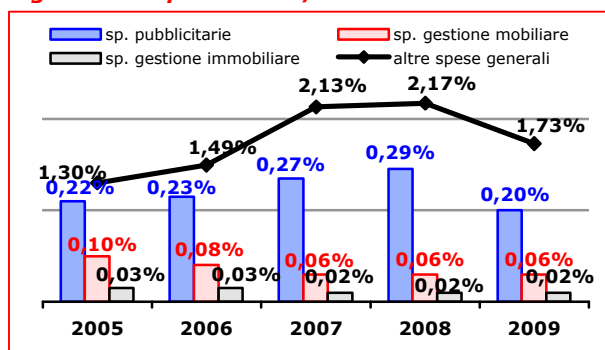
Spese nette / Premi L.D.I.

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.

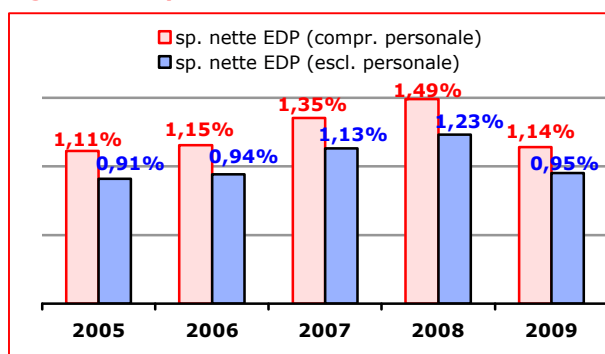


Spese nette EDP / Premi L.D.I.

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 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 L.D.I.

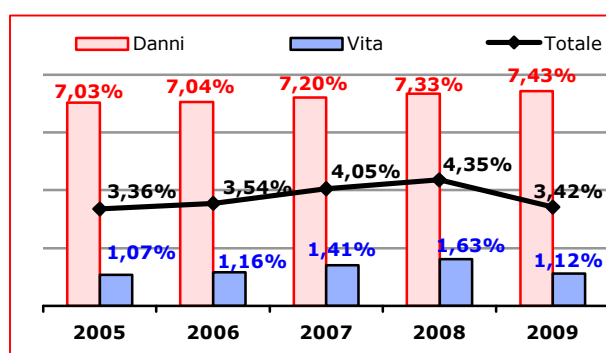


(Costo del personale + Spese nette EDP) / Premi L.D.I.

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 2009, il valore era pari a 3,42%. Molto diverso è il valore che assume tale indicatore a livello di sottoramo (Figura 24).

Se per i rami Danni l'incidenza risulta in crescita (da 7,33% nel 2008 a 7,43% nel 2009), per i rami Vita si registra invece una diminuzione (da 1,63% a 1,12%).

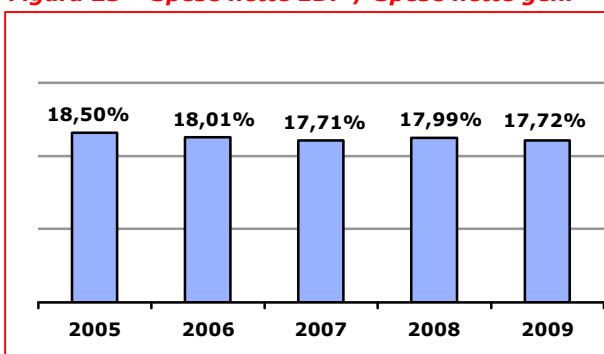
Figura 24 - (Costo person. + Spese nette EDP)/Premi



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 di totale rami e nel 2009 presenta un valore pari al 17,72% in diminuzione rispetto all'anno precedente (17,99%). L'anno in cui l'indice ha raggiunto il suo valore massimo è stato il 2005 quando gli investimenti in tecnologia rappresentavano il 18,50% 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:

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

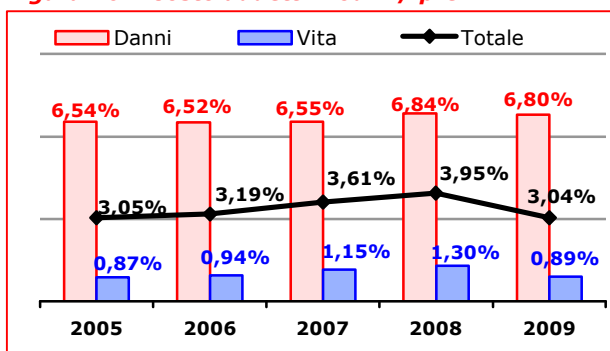


Figura 27 - Premi L.D.I. / numero addetti modif. (000€)

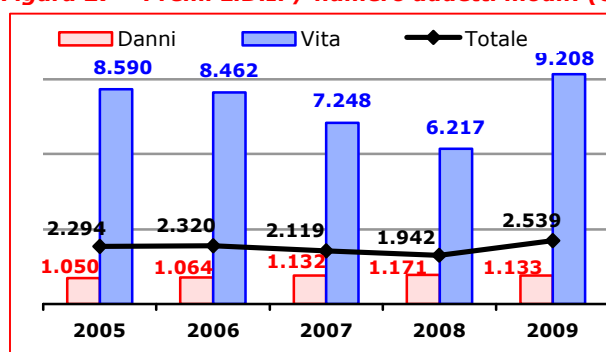


Figura 28 - Costo addetti modif. + spese nette EDP / premi L.D.I.

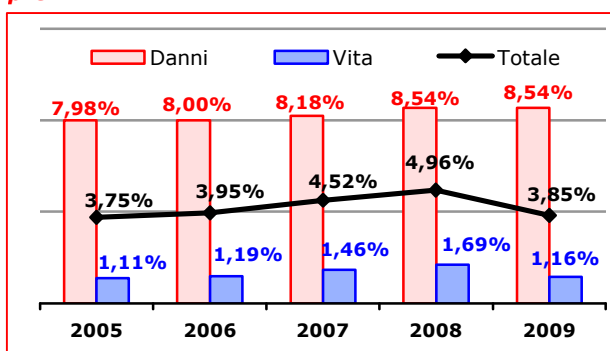
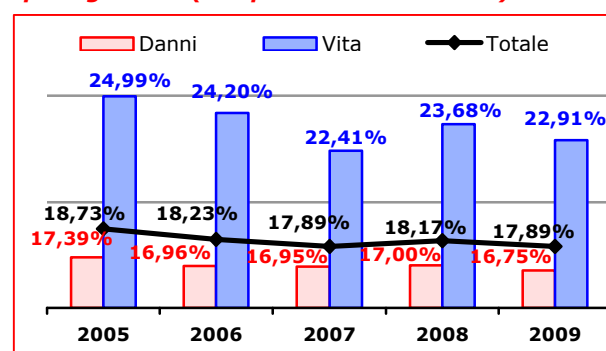


Figura 29 - Spese nette EDP (compr. personale) / Spese generali (compr. Personale modif.)



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, 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. Nei tre anni dal 2006 al 2008 i rami Vita hanno registrato un decremento dei premi e per questa ragione gli indicatori in tali anni sono calcolati solo per i rami Danni.

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

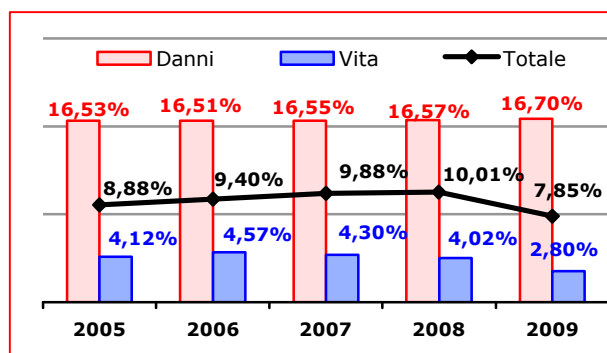


Figura 31 – Costo dell'organizzazione commerciale /Incremento premi L.D.I.

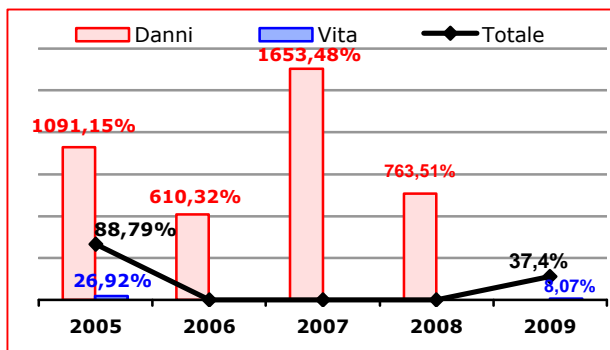
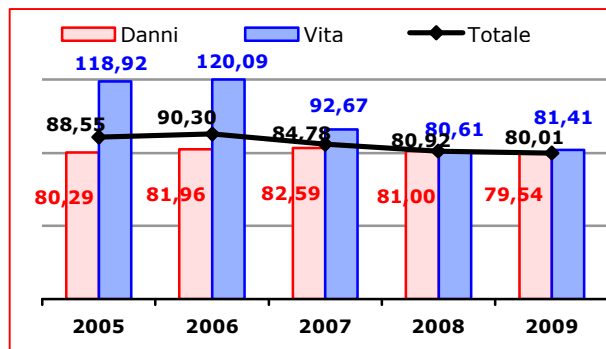
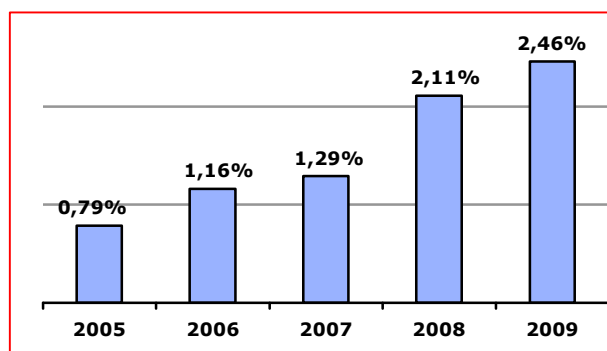


Figura 32 – Costo dell'organizzazione commerciale / numero polizze in portafoglio (€)



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

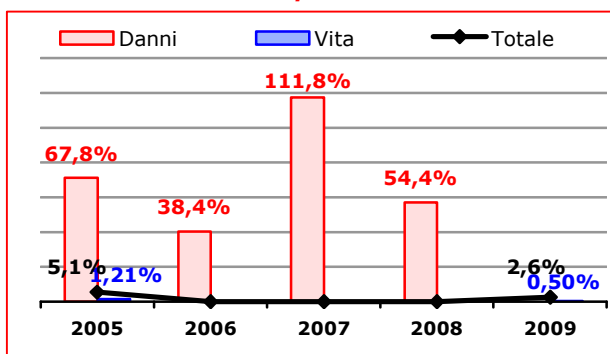


Figura 34 - Incremento premi L.D.I. / numero addetti dell'area assuntiva (000€)

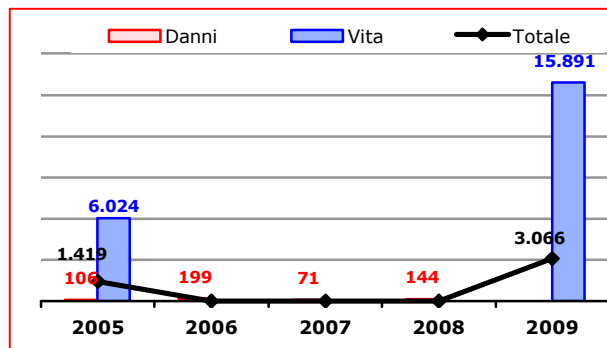
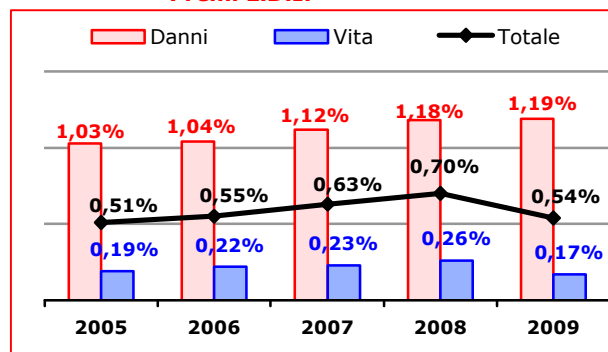


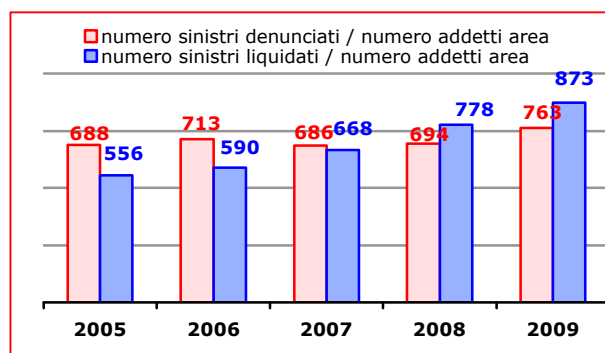
Figura 36 - Costo addetti area assuntiva / Premi L.D.I.



Area Tecnica-Sinistri

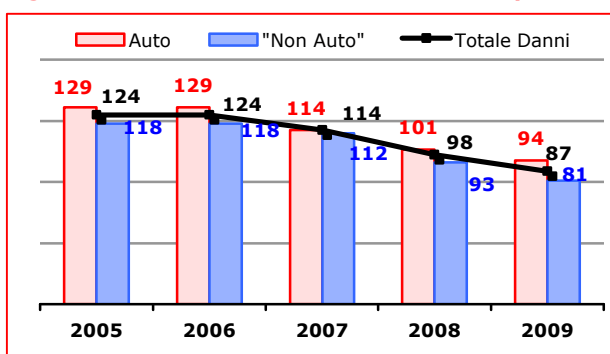
La determinazione del valore degli indici viene effettuata con riferimento ai soli rami Danni. Il numero degli addetti di quest'area è stimato rapportando al costo medio aziendale per unità di personale i costi che le imprese hanno sostenuto per le spese di perizia e/o liquidazione esterne al netto dei 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 - Indicatori di produttività dell'area sinistri



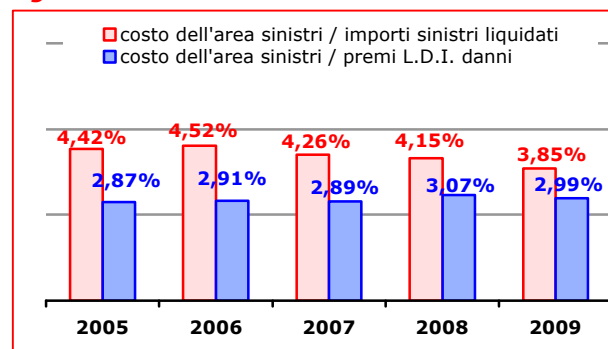
Importi in euro

Figura 38 - Costo medio amministrativo liquidazione



Importi in euro

Figura 39 - Indicatori di costo dell'area sinistri



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 (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

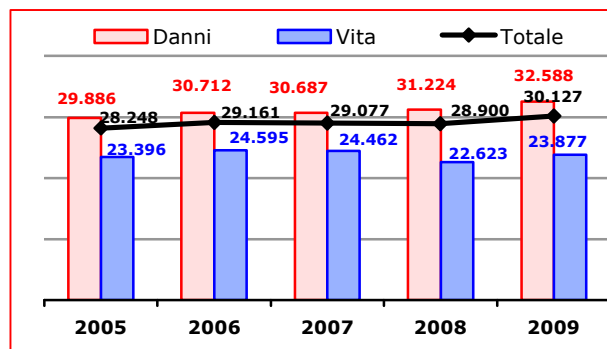


Figura 41 – costo addetti area contabile/ Premi L.D.I.

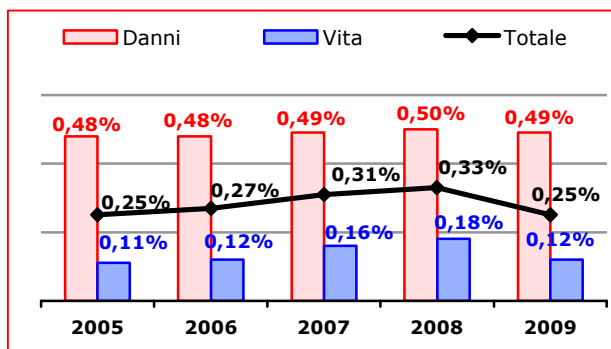
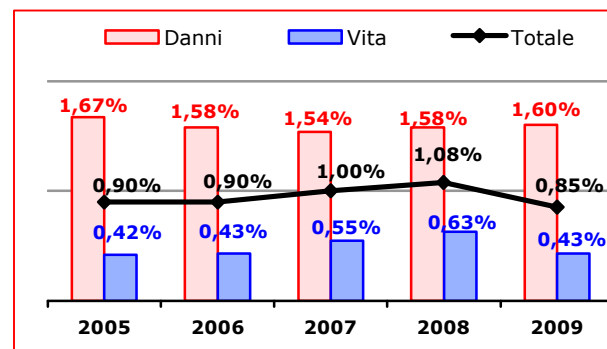


Figura 42 – costo addetti altri servizi/ Premi L.D.I.



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.

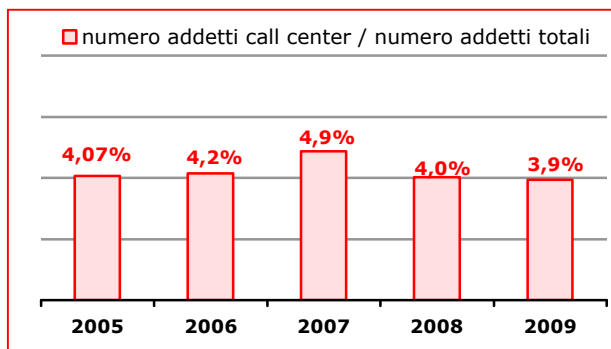
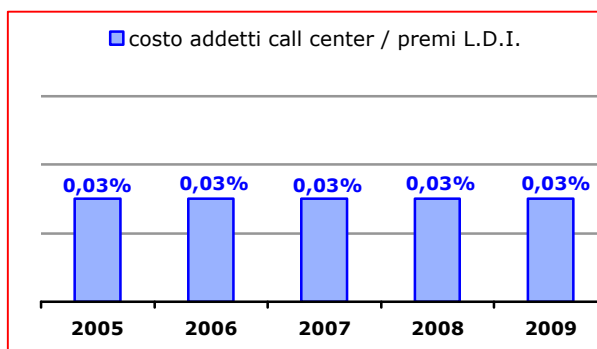


Figura 44 – Costo addetti call center / Premi



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

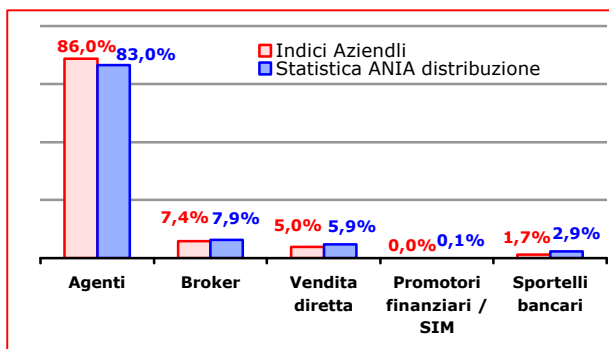
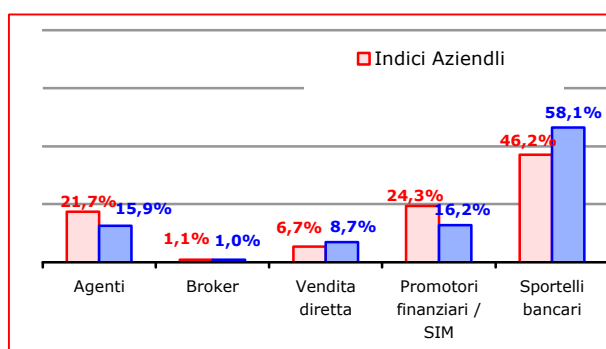


Figura 46 – Rami Vita



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

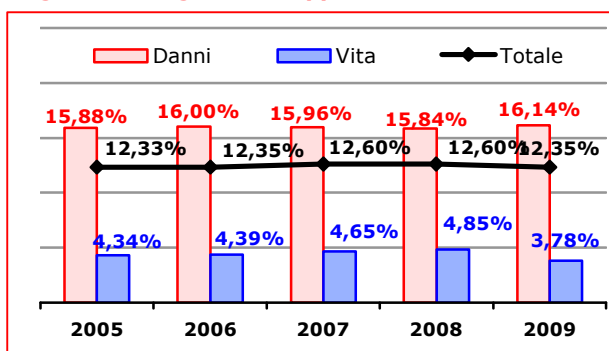


Figura 48 – Sportelli bancari

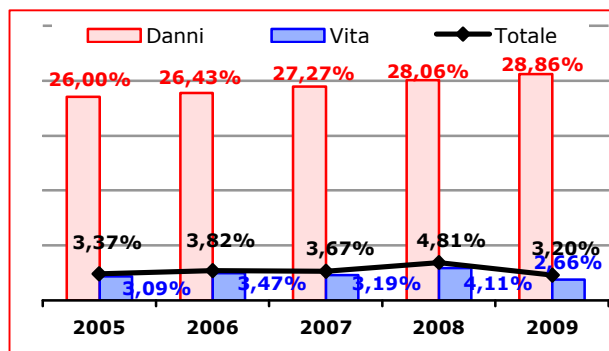


Figura 49 – Broker

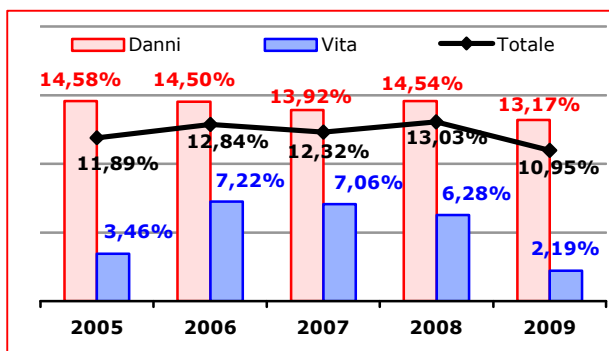


Figura 50 – Promotori finanziari

