



Anni 2008-2012

## Premessa

La statistica associativa "Indici Aziendali" (ventottesima 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 2008-2012 e 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. Per gli anni di analisi i valori degli indicatori riportati in questa edizione possono differire da quelli presentati nelle edizioni passate in quanto il campione di imprese partecipanti si è modificato nel tempo pur essendo stato mantenuto omogeneo per questa ultima rilevazione.

## 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 infatti 36 imprese<sup>(\*)</sup>, rappresentanti in termini di numerosità il 28% dell'intero mercato, con un volume premi di 57.800 milioni di Euro, pari al 55% del totale: il 79,6% per i rami Danni e il 42,2% 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*	12	12	6	6	36
2. Imprese del mercato (reso omogeneo con il precedente)	23	23	35	49	130
Rapp. 3. = 1. / 2.	52,2%	52,2%	17,1%	12,2%	27,7%
4. Volume complessivo premi delle partecipanti (in milioni di Euro)	49.218	7.523	861	198	57.800
5. Volume complessivo premi delle imprese del mercato (in milioni di Euro)	85.756	13.242	5.071	1.093	105.162
Rapp. 6. = 4. / 5.	57,4%	56,8%	17,0%	18,1%	55,0%

(\*) Il numero totale differisce da quello riportato nel riquadro in quanto alcune imprese hanno inviato i dati a livello aggregato di gruppo assicurativo

## 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

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.

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).

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).

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

Nel 2012, per il totale dei Rami (Figura 1), tale indicatore presenta un valore medio di 17,70%, in lieve diminuzione rispetto al 2011 (18,15%). Occorre fare attenzione nell'interpretare le variazioni per il totale dei Rami in quanto queste possono derivare principalmente dal cambiamento nel mix dei premi nel campione (ad esempio nel 2012 ha contribuito all'aumento dell'indicatore la contrazione dei premi dei rami Vita, che presentano un valore dell'indicatore più contenuto rispetto al settore Danni). Più corretto è quindi analizzare l'andamento dell'indice a livello dei quattro sotto-settori di riferimento in modo tale da effettuare un confronto omogeneo (Figure 2 e 3).

Figura 1 – Spese Totali / premi L.D.I.

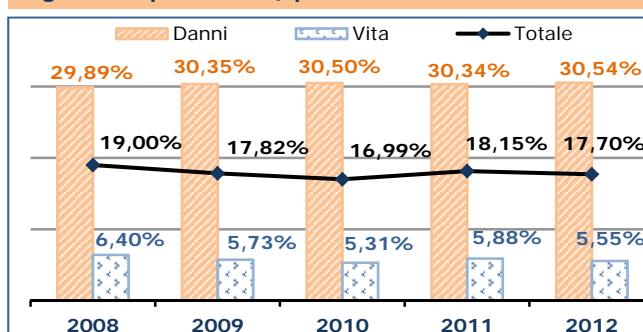


Figura 2 – SETTORE DANNI - Spese Tot. / premi

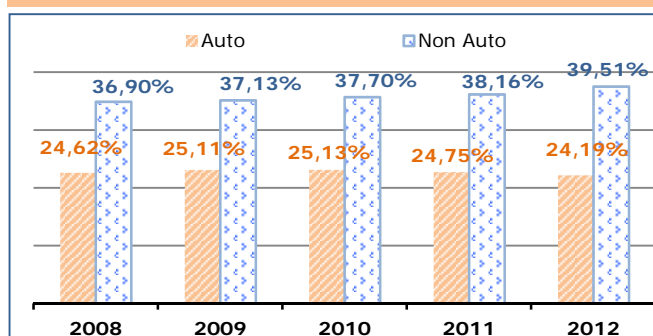
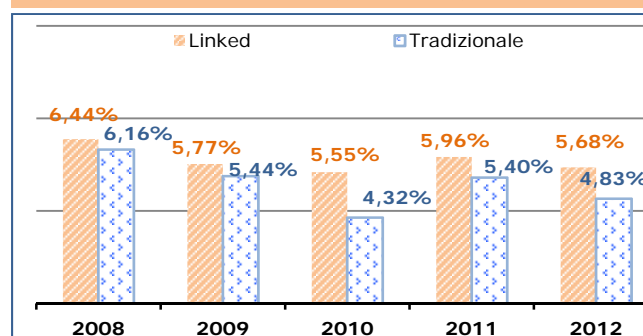


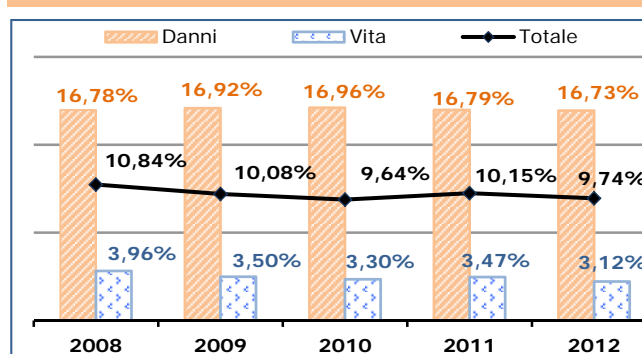
Figura 3 – SETTORE VITA – Spese Tot. / premi



### 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 2012, a livello totale, tale indicatore presenta un valore pari a 9,74% (figura 4), in diminuzione rispetto all'anno precedente (10,15%). Anche in questo caso la variazione può essere influenzata dal cambiamento nel mix dei premi nel campione. Se analizzati separatamente, l'indicatore risulta in diminuzione sia per i rami Danni che per quelli Vita.

Figura 4 – Costi commerciali / premi L.D.I.

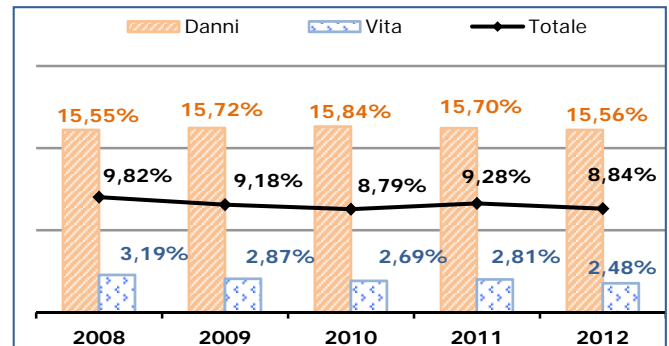


Per comprendere meglio l'andamento di tale indice, anche a livello di sottorami, occorre analizzare le sue due componenti principali: le provvigioni e le altre spese commerciali.

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

Tra i costi commerciali, le provvigioni ne costituiscono la parte preponderante. A livello totale, nel 2012 sono state pagate per provvigioni l'8,84% dei premi (Figura 5), valore in diminuzione rispetto al 2011 (9,28%). L'indicatore risulta in diminuzione sia nei rami Danni che in quelli Vita: da 15,70% del 2011 a 15,56% del 2012 in quelli Danni e da 2,81% a 2,48% del 2012 in quelli Vita. Nei rami Danni vi ha contribuito la riduzione registrata nelle provvigioni per le polizze auto, mentre nei rami Vita la diminuzione è stata registrata per entrambe le tipologie di garanzie (unit-linked e tradizionali).

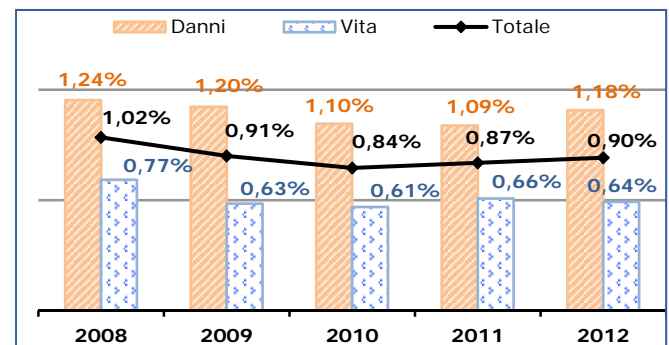
Figura 5 – Provvigioni / premi L.D.I.



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

Nel 2012 le altre spese commerciali pesano nel complesso per lo 0,90% dei premi (Figura 6). Tale valore è sostanzialmente stabile rispetto al 2011. Si è registrato lo stesso andamento per i rami Vita, mentre si riscontra un lieve aumento per quelli Danni. Per questo settore, infatti, l'incidenza delle altre spese commerciali sui premi è passata da 1,09% del 2011 a 1,18% del 2012.

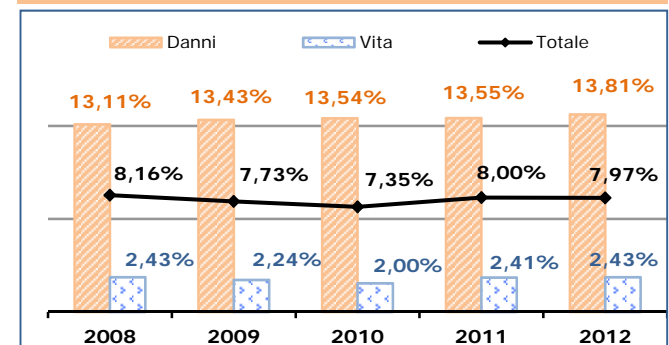
Figura 6 – Altre spese commerciali / premi L.D.I.



### 3. 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 7), presenta un valore sostanzialmente stabile rispetto al 2011 (da 8,00% a 7,97%). Nei rami Danni l'indicatore è in lieve crescita (da 13,55% del 2011 a 13,81% del 2012), mentre nei rami Vita è stabile e pari nel 2012 a 2,43%.

Figura 7 – Costi gestionali / premi L.D.I.

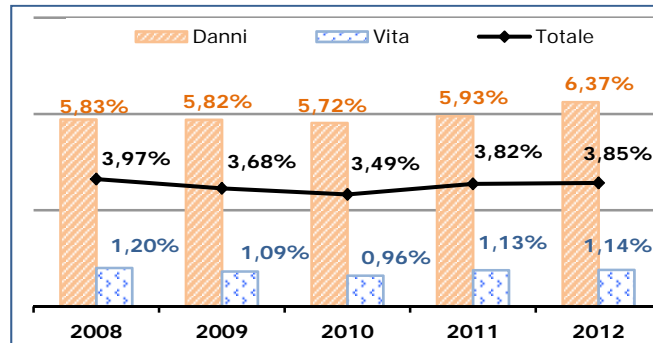


Per comprendere meglio l'andamento di tale ratio, occorre analizzare le sue due componenti principali: il costo del personale non commerciale e le altre spese gestionali.

### 3.1. Costo personale non commerc./ 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 3,85% stabile rispetto all'anno precedente. Nei Rami Danni l'incidenza delle spese per personale non commerciale è in aumento (da 5,93% a 6,37%), mentre nei rami Vita l'indicatore risulta stabile rispetto al 2011 e pari a 1,14%.

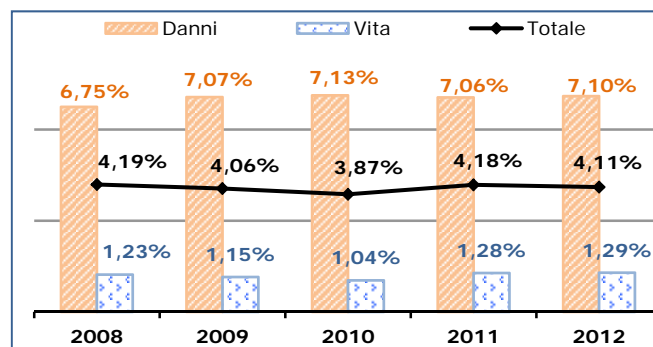
Figura 8 – Costo person. non commerc. / premi L.D.I.



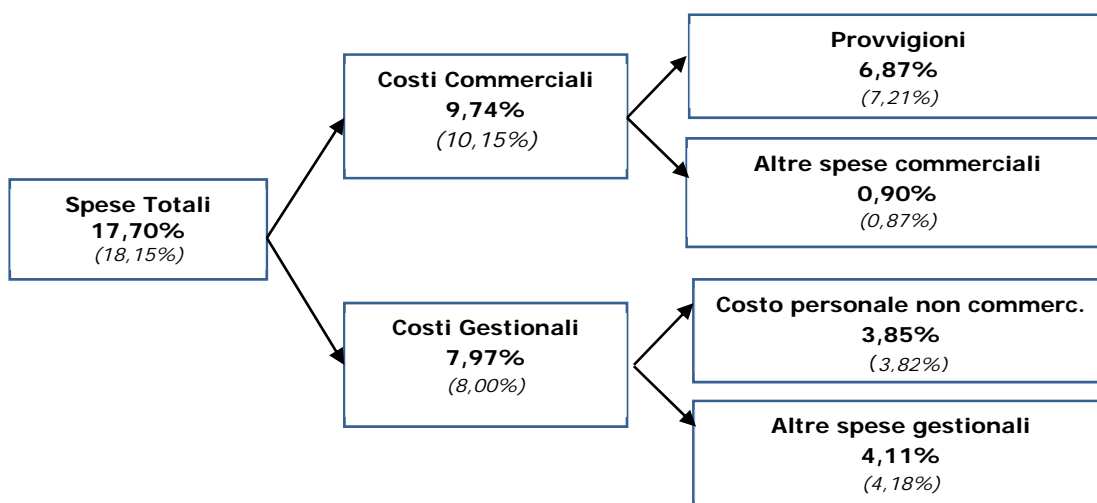
### 3.2. Altri costi gestionali/ premi L.D.I

La seconda componente relativa agli altri costi gestionali è in lieve diminuzione nel 2012 per il totale dei rami (Figura 9), con un valore pari a 4,11% (4,18% nel 2011). Se si analizza l'andamento dell'indicatore per i due macro rami, si evidenzia che per quelli Danni è rimasto costante dal 2009, attestandosi ad un valore medio pari a 7,10%. Stesso andamento si osserva per i rami Vita, anche se l'indicatore sembra essersi stabilizzato solo dal 2011 ad un valore pari a 1,29%.

Figura 9 – Altri costi gestionali / premi L.D.I.



A livello totale gli indicatori illustrati precedentemente (e i relativi valori per il 2011) possono essere schematizzati come di seguito; in parentesi viene indicato il valore del 2011.



Anni 2008-2012

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 due componenti, costi commerciali e costi gestionali. Nel 2012, a livello totale, le spese commerciali per singola polizza risultano in lieve flessione, mentre quelle gestionali risultano in aumento. Mediamente nel 2012 per ogni polizza assicurativa i costi commerciali pesano per circa 81 euro mentre le spese gestionali per circa 66 euro.

Figura 10 – Costi commerciali / numero polizze (€)

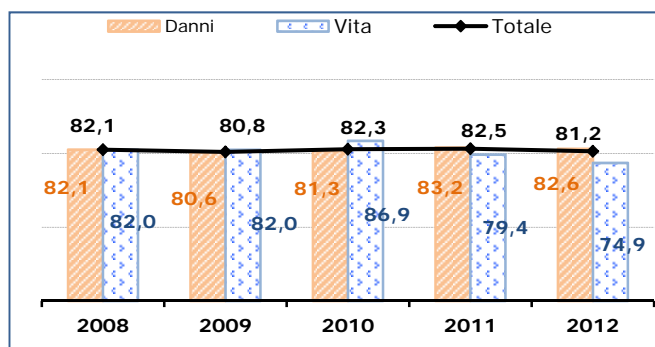
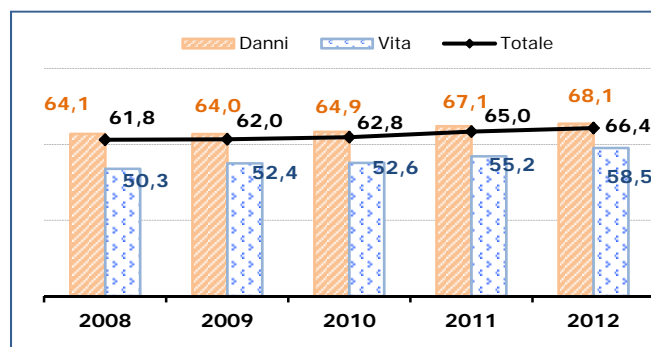


Figura 11 – Costi gestionali / numero polizze (€)



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.

4. [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 2012, a livello di totale sottorami (Figura 12), il valore assunto dall'indice è pari a 8,64%, stesso valore dell'anno precedente. Anche in questo caso è più corretto analizzare l'andamento dell'indice a livello di macro settori di riferimento. Per entrambi i rami l'indicatore ha evidenziato una crescita: nel settore Danni si passa dal 14,51% nel 2011 al 14,84% nel 2012, mentre nei rami Vita l'incremento è stato più contenuto (dal 2,73% al 2,76%). Le figure 13 e 14 mostrano l'andamento dell'indice per i quattro sottorami analizzati rispettivamente del Danni e del Vita.

Figura 12 – (Costo Person. + Sp. Lorde Gen.) / premi LDI

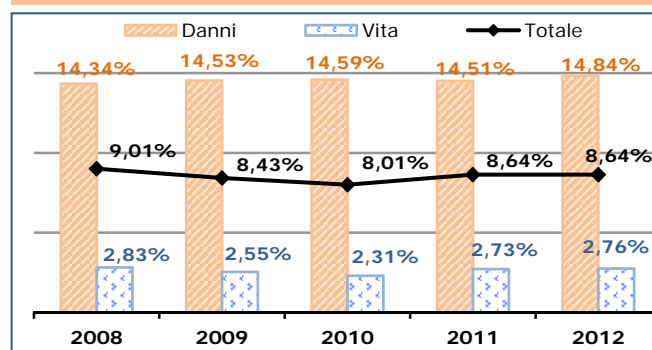


Figura 13 – SETTORE DANNI

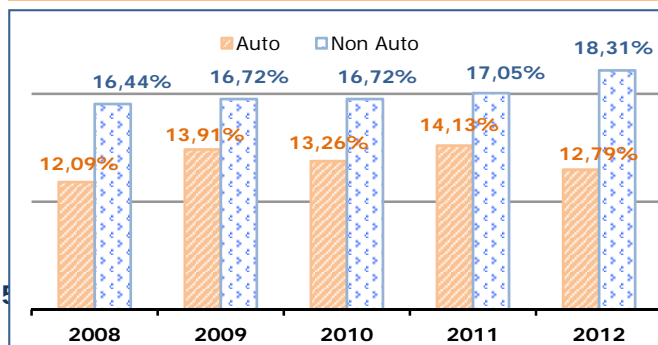
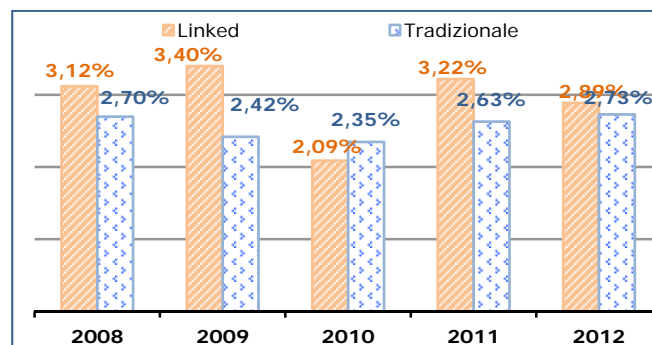


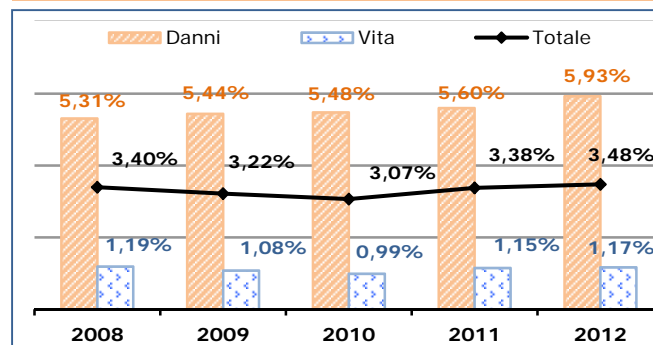
Figura 14 – SETTORE VITA



## 5. 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 2012, a livello totale, (Figura 15) un valore medio di 3,48% con un incremento rispetto al 2011, quando era pari a 3,38%. Il valore di questo indicatore risulta, nell'ultimo anno, in aumento sia per i rami Danni (da 5,60% del 2011 a 5,93% del 2012), sia, in modo più lieve, per i rami Vita (da 1,15% del 2011 a 1,17% dell'ultimo anno).

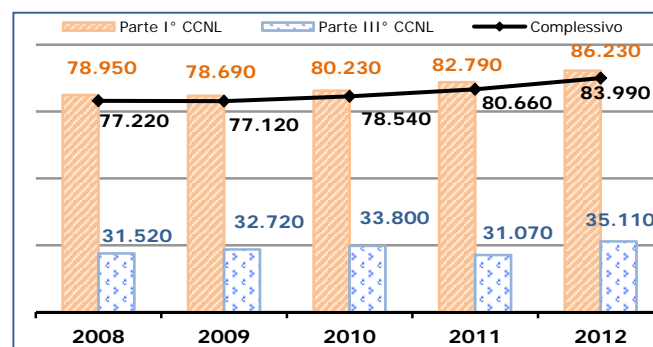
Figura 15 – Costo del personale / premi L.D.I.



## 6. Costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo

Questo indicatore presenta un valore medio di €83.990, in aumento del 4,1% rispetto all'ultimo anno. 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 e le spese per lavoro interinale. In particolare nel 2012, il costo medio del personale disciplinato dalla parte I° del C.C.N.L. presenta un valore di €86.230, mentre il costo medio del personale disciplinato dalla parte III° del C.C.N.L. è stato pari a €35.110.

Figura 16 – Costo dipendenti contratto amministrativo



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 (€)

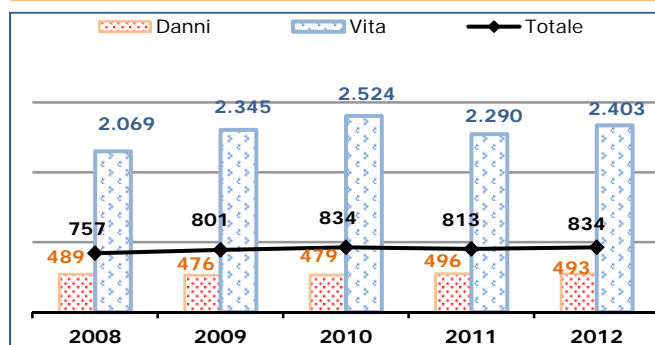
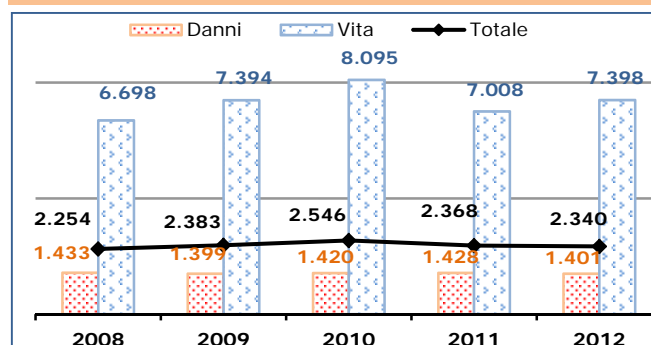


Figura 18 – Premi L.D.I. / numero dipendenti (€ 000)



Anni 2008-2012

Figura 19 - Formazione

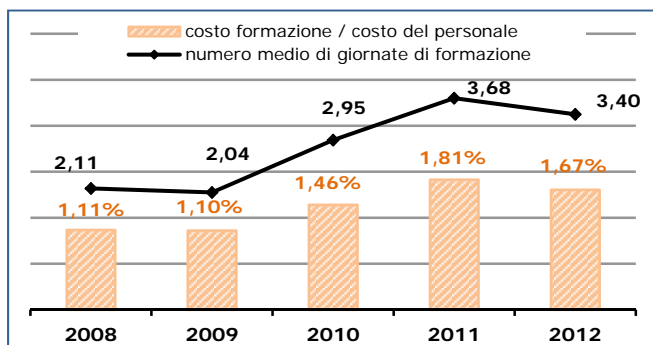
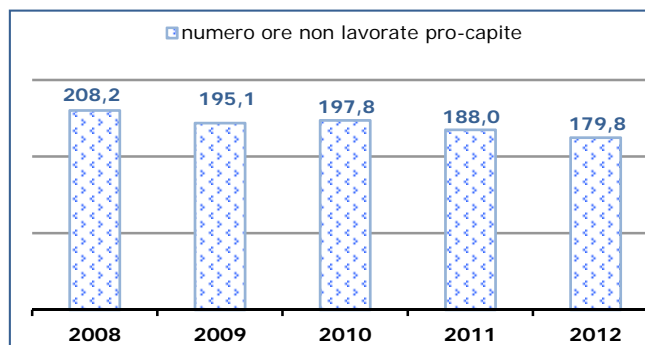


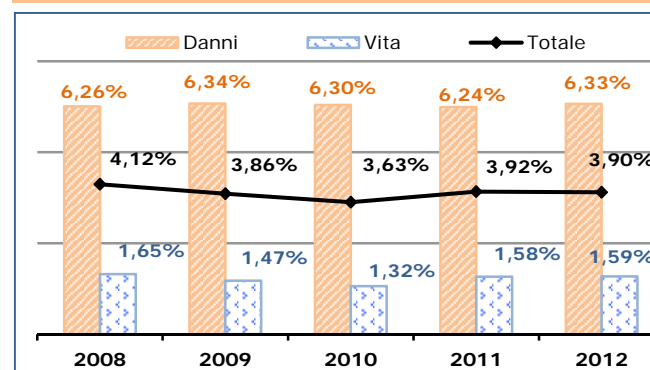
Figura 20 - Tasso di assenteismo



## 7. 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 2012 tale indice assume, a livello totale, il valore di 3,90%, stabile rispetto all'anno precedente. Stesso andamento si osserva per i rami Vita, mentre l'indicatore è in crescita per i rami Danni (da 6,24% a 6,33%).

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



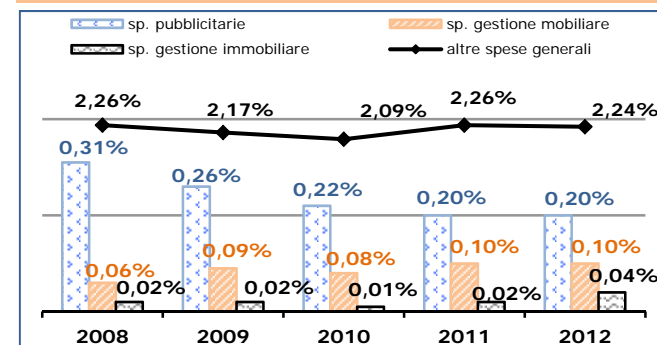
## 8. Spese nette/ premi L.D.I.

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).

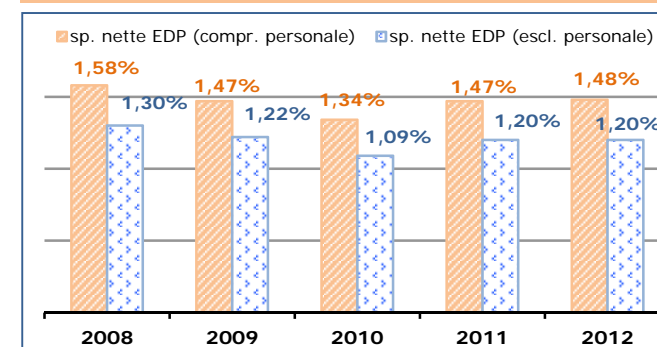
Figura 22 - Spese Nette / premi L.D.I.



## 9. 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.

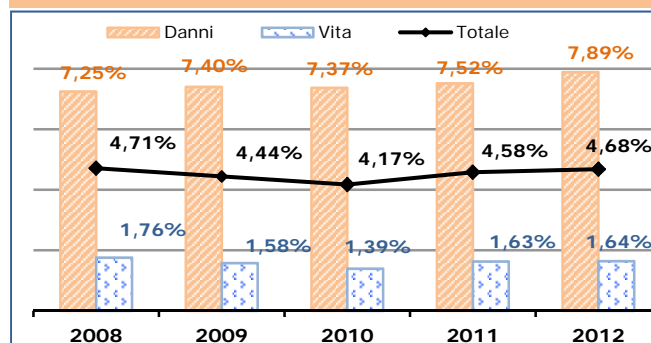
Figura 23 - Spese Nette EDP / premi L.D.I.



## 10. (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 2012, il valore era pari a 4,68%, in aumento rispetto al 2011 (+2,1%). Molto diverso è il valore che assume tale indicatore a livello di sottoramo (Figura 24). L'incidenza risulta per i rami Danni in aumento, (da 7,52% nel 2011 a 7,89% nel 2012) mentre per i rami Vita è stabile e pari a 1,64%.

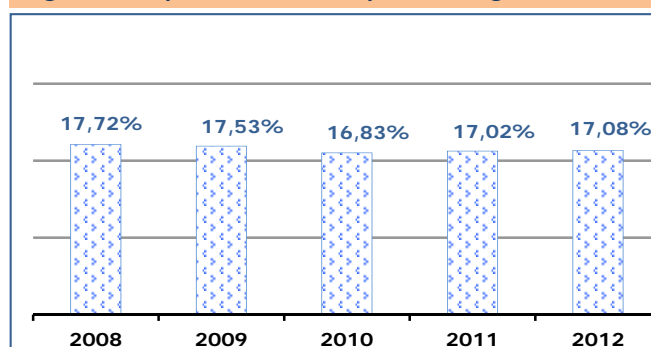
Figura 24 – (Costo person. + Spese nette EDP)/premi



## 11. Spese nette EDP (compr. person.)/Spese nette generali (incl. person. 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 2012 presenta un valore pari a 17,08% in lieve aumento rispetto all'anno precedente (17,02%). L'anno in cui l'indice ha raggiunto il suo valore massimo è stato il 2008 quando gli investimenti in tecnologia rappresentavano il 17,72% 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:

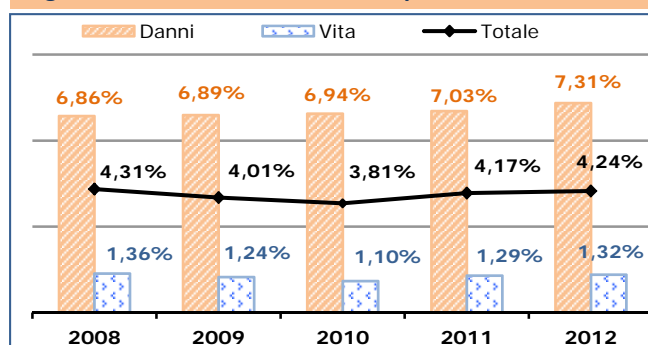
- nell'escludere una stima del personale che nelle agenzie in gestione diretta svolge funzioni assimilabili a quelle delle agenzie in appalto;
- nell'aggiungere una stima per il numero dei professionisti esterni addetti alla liquidazione dei sinistri, basata sulle spese per parcelle a periti non dipendenti;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



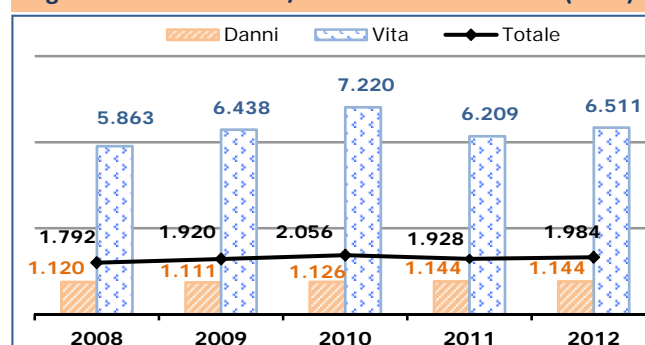
## Anni 2008-2012

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

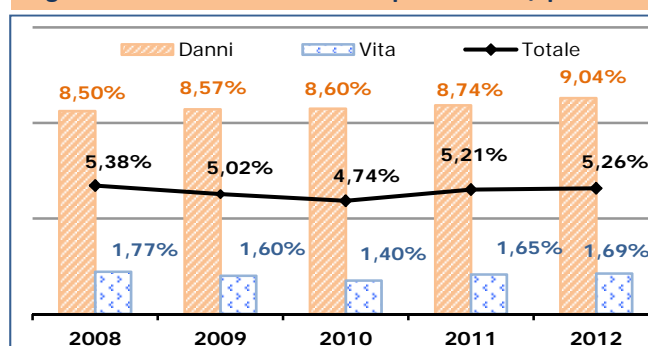
**Figura 26 – Costo addetti modif. / premi L.D.I.**



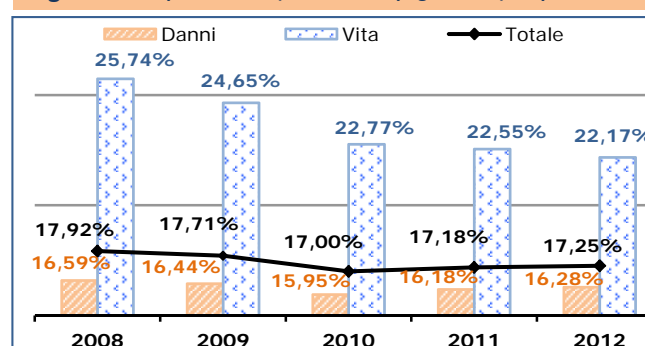
**Figura 27 – Premi L.D.I. / numero addetti modif. (000€)**



**Figura 28 – Costo add. modif. + sp.nette EDP / premi LDI**



**Figura 29 – Sp.nette EDP (incl. Pers.. /sp. generali (incl.pers. modif.)**



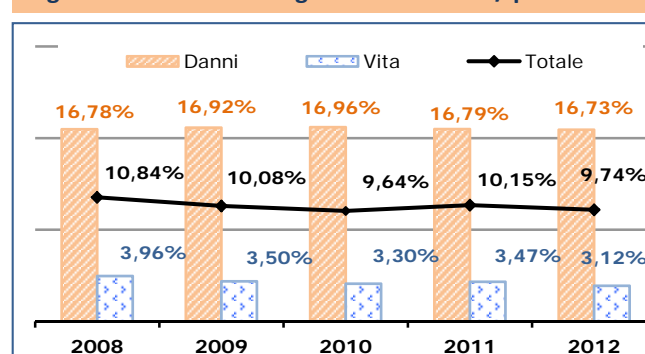
## Indicatori Specifici di Area

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

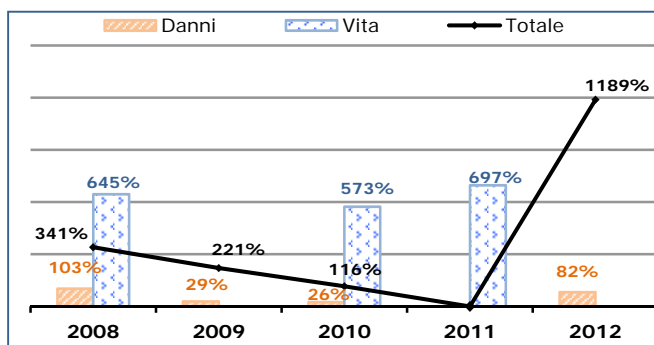
I seguenti indici (Figure 30, 31 e 32) permettono una stima del costo sostenuto dalle singole imprese per la conservazione e l'accrescimento del proprio portafoglio. Il costo dell'organizzazione commerciale viene calcolato moltiplicando il costo medio dei dipendenti con contratto amministrativo per l'organico 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.

**Figura 30 – Costo dell'organizz. Comm. / premi L.D.I.**



Anni 2008-2012

Figura 31 – Costo organizz.commerc. /increm. premi LDI



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 32 – Costo organizz.commerc./num.pol.portaf.(€)

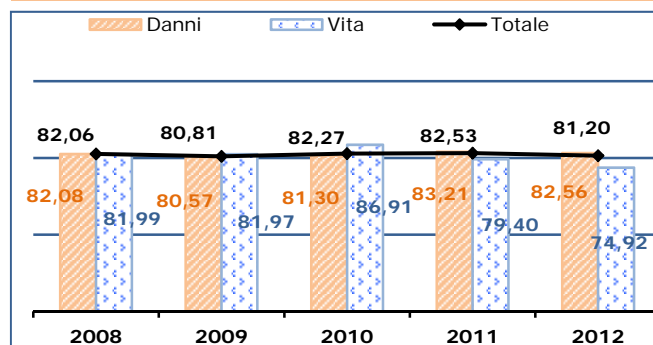
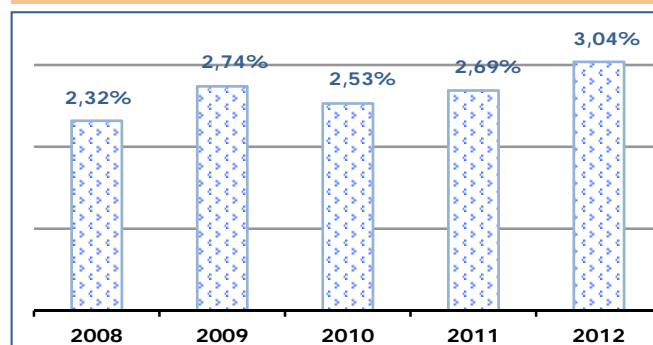


Figura 33 – Costo formaz.pers.est./costo organizz.comm.



### 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 – Incr. premi LDI/num.add. area assunt.(000€)

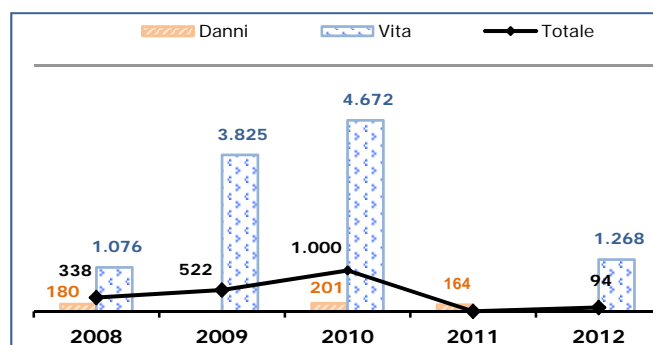


Figura 35 – Costo add.area assunt./increm. premi L.D.I.

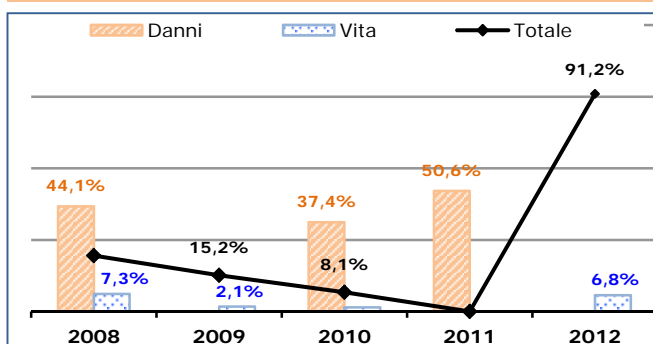
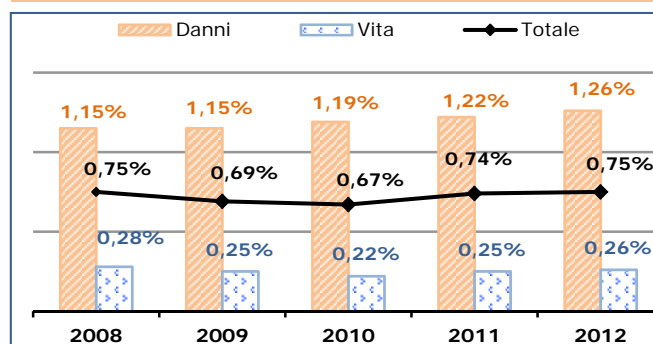


Figura 36 – Costo add.area assuntiva / premi L.D.I.



### 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

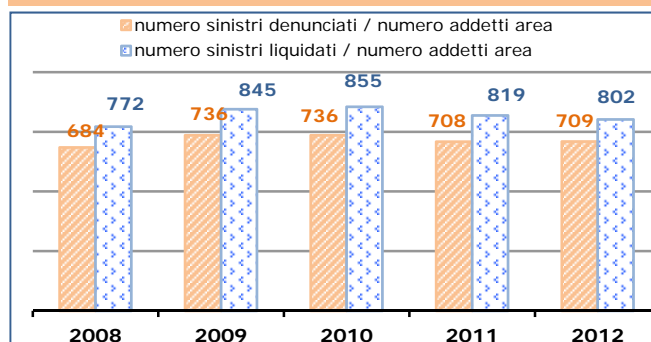


Figura 38 - Costo medio amministrativo liquidazione

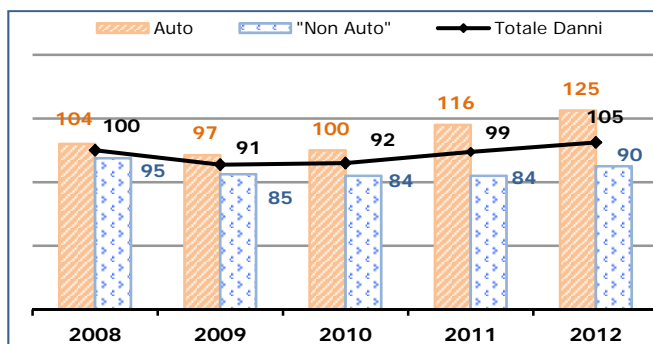
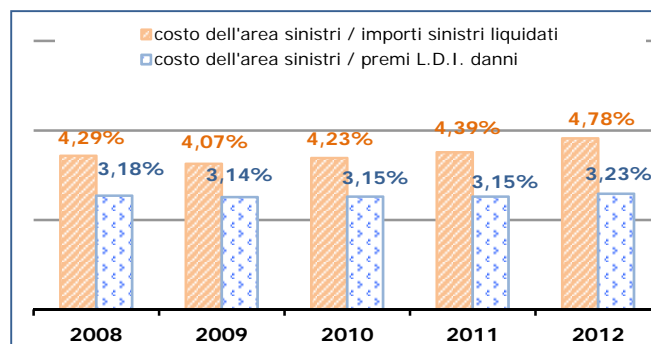


Figura 39 – Indicatori di costo dell'area sinistri



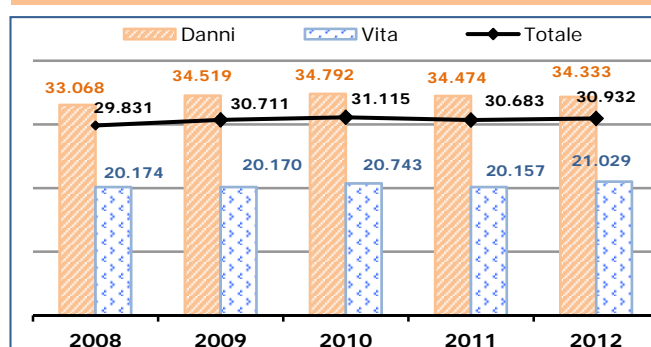
### Area Amministrativa

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 (Figura 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).

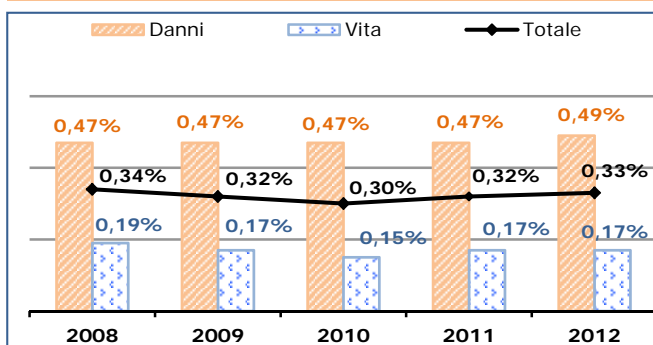
Il costo della specifica area è stato calcolato moltiplicando il costo medio del personale con contratto amministrativo per il numero complessivo dei suoi addetti.

Figura 40 – num. pol. in portaf./ num.add. area contabile

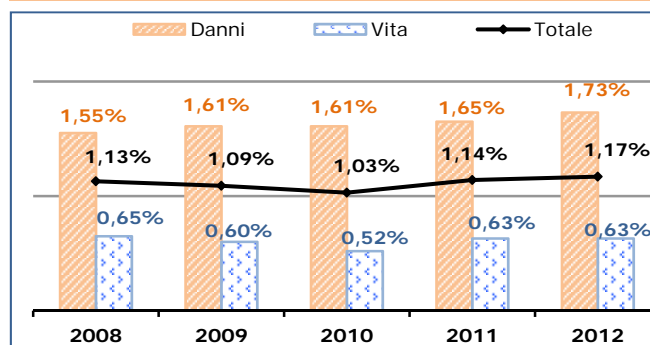


Anni 2008-2012

**Figura 41 – Costo add. area contabile/premi LDI**



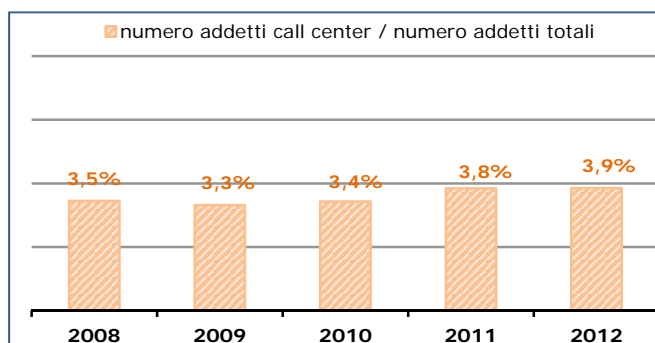
**Figura 42 – Costo addetti altri servizi / premi LDI**



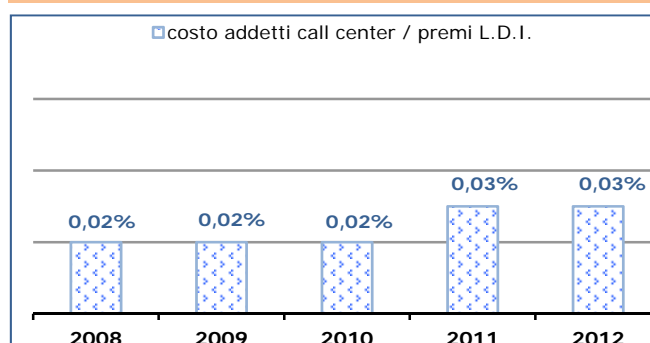
### Area Call Center

Sono rilevati distintamente anche il numero degli addetti impiegati nei call center aziendali. 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).

Anni 2008-2012

Figura 45 – Rami Danni

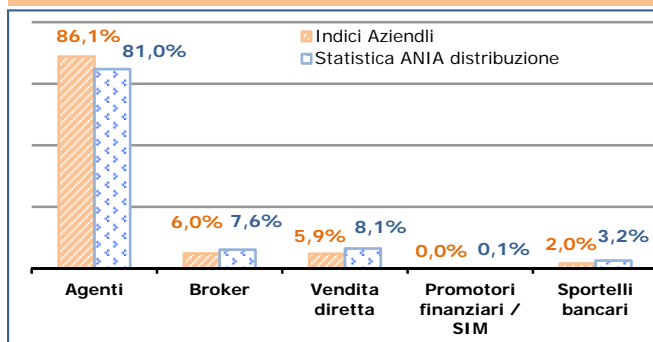
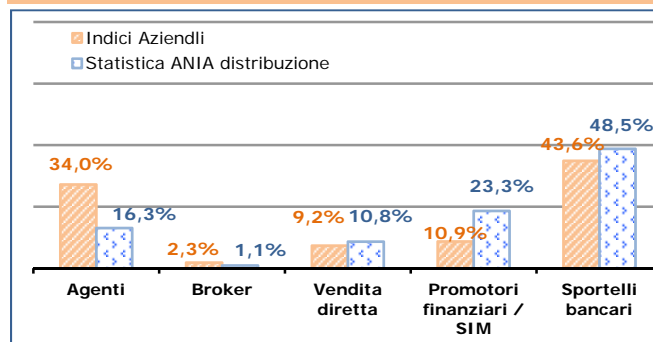


Figura 46 – Rami Vita



## 12. 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

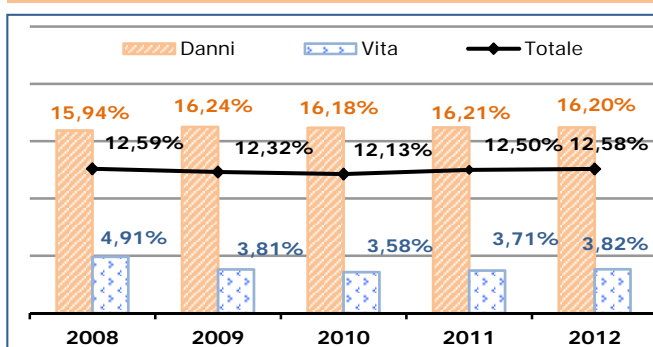


Figura 48 – Sportelli bancari

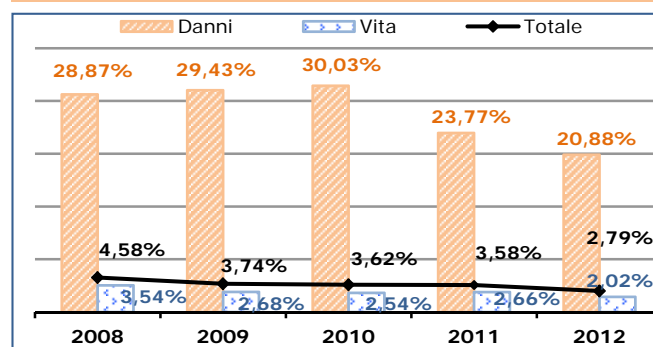


Figura 49 – Broker

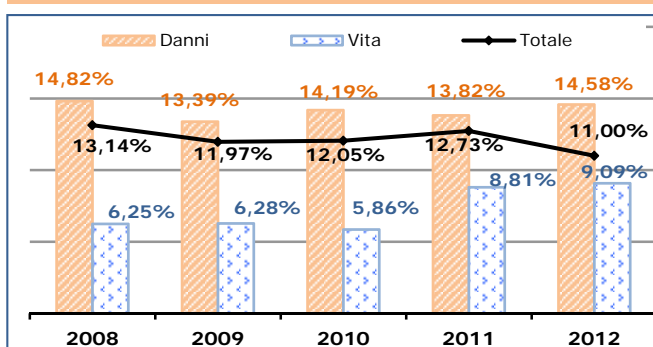


Figura 50 – Promotori finanziari

