

CIRCOLARE N. 391 del 14 Dicembre 1999

**Oggetto:** strutture organizzative preposte alla liquidazione dei sinistri delle imprese operanti in Italia nel ramo r.c.auto. Analisi e considerazioni.

Con la presente circolare si forniscono dati ed elementi di valutazione sulla struttura periferica utilizzata dalle imprese per la liquidazione dei sinistri r.c.auto.

Sono state analizzate le variazioni più significative tra i dati delle strutture liquidative r.c.auto riferiti al 31 dicembre 1998, comunicati dalle imprese di assicurazione sulla base della circolare n. 308 del 28 settembre 1997, e quelli relativi al 31 dicembre 1997.

Tale analisi è stata condotta con gli stessi criteri di quella effettuata lo scorso anno, i cui risultati sono stati comunicati al mercato con la circolare n. 353 del 21 dicembre 1998.

L'analisi ed il confronto delle relazioni descrittive sulle metodologie utilizzate dalle imprese per gestione dei sinistri ha reso possibile verificare che il sistema di liquidazione dei danni r.c.auto ha subito nel corso degli ultimi tre anni mutamenti non marginali ed è ancora in una fase di evoluzione sia gestionale che strutturale.

A questo proposito l'Istituto ritiene necessario, al fine di garantire un corretto rapporto con gli assicurati ed i danneggiati, che le imprese forniscano agli utenti la necessaria informativa circa le procedure utilizzate nella gestione e liquidazione del danno nonché diano un'adeguata pubblicità circa la dislocazione territoriale della propria struttura liquidativa ed i mutamenti che dovessero intervenire.

Riguardo agli elementi di novità nelle procedure di accertamento e liquidazione dei danni, introdotti con la finalità di semplificare l'iter liquidativo e migliorare la qualità del servizio, è risultato che un maggior numero di imprese, rispetto agli anni precedenti, ha attivato un servizio telefonico (*call center*) per il ricevimento delle denunce di sinistro o delle richieste di risarcimento.

E' stato, altresì, riscontrato che un numero sempre maggiore di imprese si avvale dello strumento della "pronta liquidazione", che prevede l'affidamento ai periti esterni all'impresa dell'incarico, oltre che di periziare i danni, di concordare l'importo con la controparte e di procedere contestualmente al pagamento. Tale procedura semplificata, utilizzata dalle imprese limitatamente ai sinistri con soli danni alle cose, con responsabilità non contestata e di importi ridotti (di solito inferiori a 3 milioni), è destinata, tuttavia, a gestire un volume elevato di sinistri, considerato che la maggioranza dei danni derivanti dalla circolazione dei veicoli hanno un valore economico ridotto.

L'Istituto per valutare l'importo quantitativo e qualitativo che tali modelli organizzativi hanno nel sistema di gestione di sinistri e per acquisire, quindi, dati statistici maggiormente aderenti alla realtà del mercato, provvederà con un'emananda circolare a monitorare tale specifica realtà, richiedendo alle imprese adeguata informativa al riguardo.

## **1. Presenza nel territorio**

L'analisi è stata condotta, come per i due anni precedenti, sui "punti di contatto" a disposizione dell'utenza, ottenuti aggregando il totale delle "unità di base", rappresentate dagli uffici che, secondo il modello organizzativo di ciascuna impresa, sono caratterizzati da un numero di sinistri da gestire, una sede e personale dipendente assegnato, con il totale degli uffici secondari, dove si provvede alla trattazione ed al pagamento (o solo al pagamento) dei sinistri in carico all'unità di base.

Il primo dato evidente è rappresentato dalla flessione del numero totale dei punti di contatto (-5,7%), passati da 10.039 a 9.468 (di questi 1.630 sono identificati come unità di base, rispetto alle 1.798 dell'anno precedente).

Un'analisi più approfondita del dato numerico mostra una flessione più marcata per l'Italia Meridionale ed Insulare (-8%) e, a livello regionale, una diminuzione generalizzata, con punte per la Valle d'Aosta (-18%), il Molise (-15%), le Marche (-10%), la Campania (-9,5%) e la Sicilia (-9,3%). Uniche eccezioni sono rappresentate dal Veneto e dal Friuli, che hanno un punto di contatto in più rispetto allo scorso anno.

La tabella n. 1 illustra l'articolazione della rete liquidativa, in base ad un criterio di copertura del territorio ed in rapporto alla dislocazione dell'utenza, individuata con i veicoli circolanti in una data regione.

**Veicoli circolanti/punti di contatto** ( i dati relativi ai veicoli circolanti sono stati forniti dall'ACI e sono riferiti al 1998): tale rapporto esprime con sufficiente grado di approssimazione il bacino potenziale di utenza servito da ogni singolo punto di contatto.

La riscontrata flessione dei punti di contatto e l'incremento del numero di veicoli circolanti si traduce in un aumento degli utenti teoricamente serviti da ciascun punto di contatto.

Tale aumento è riscontrabile in tutte le regioni, con la sola eccezione del Friuli, ed è, ovviamente, più accentuato dove i punti di contatto hanno subito la maggiore diminuzione (le regioni in ordine crescente per percentuale di incremento sono, rispettivamente, la Valle d'Aosta, il Molise, la Campania, le Marche e la Sicilia).

Anche per il 1998, come per il 1997, il maggior numero di veicoli circolanti per punto di contatto è riscontrabile in Campania (8.987). Altre regioni con un elevato bacino potenziale di utenza per punto di contatto sono la Sicilia (5.417), il Lazio (5.078), contro una media nazionale di 4.084 veicoli per punto di contatto.

	1997	1998
Nord	3.467	3.657
Centro	3.651	3.941
Sud	4.694	5.230
Isole	4.343	4.845
<b>Italia</b>	<b>3.795</b>	<b>4.084</b>

**Superficie/punti di contatto:** il rapporto indica l'area, espressa in chilometri quadrati, servita da un punto di contatto e consente di valutare la distribuzione nello spazio delle strutture liquidative.

I dati riferiti al 1998 confermano quanto già osservato per il 1997 in merito allo squilibrio esistente tra l'Italia Settentrionale ed il Meridione e le Isole: infatti nel Nord Italia abbiamo un punto di contatto ogni 24 Km<sup>2</sup>, mentre nel Meridione e nelle Isole tale valore è, rispettivamente, di 1 a 47 Km<sup>2</sup> e di 1 a 59 Km<sup>2</sup>.

Questo dato deve però essere letto tenendo presente la diversa morfologia del territorio ed esprime un valore più significativo se viene letto in correlazione con il rapporto veicoli circolanti/chilometri di strada.

**Veicoli circolanti/chilometri di strade:** questo indicatore permette di valutare l'effettiva densità territoriale dell'utenza, "correggendo" l'indicazione proveniente dall'analisi della distribuzione territoriale dei punti di contatto sul territorio: ad una densità di veicoli superiore per chilometro dovrebbe corrispondere una densità più elevata di punti di contatto sul territorio.

Anche nel 1998, tuttavia, la distribuzione dei punti di contatto sul territorio, anche se corretta con l'indicatore della densità dei veicoli, si presenta mediamente disomogenea tra le varie zone d'Italia.

Infatti, nel Meridione e nelle Isole la densità dei veicoli circolanti per chilometro di strada è inferiore in media del 20% rispetto al Nord Italia, ma i punti di contatto si presentano più "diradati" in media del 50%.

I valori della densità dei veicoli per chilometro di strada e quelli dei km<sup>2</sup> di superficie "servita" da ciascun punto di contatto sono i seguenti, per macroregione:

<u>Macroregioni</u>	<u>Veicoli circolanti/Km. strade</u>	<u>Kmq/punti di contatto</u>
Italia Settentrionale	134	24
Italia Centrale	131	29
Italia Meridionale	111	47
Italia Insulare	119	59

## 2. Risorse impiegate

I dati contenuti nella tabella n. 2 pongono in relazione, per ogni regione, il numero dei sinistri trattati nell'anno con quello del personale assegnato alla gestione dei sinistri e

quello dei reclami pervenuti all'Istituto nel medesimo anno concernenti sinistri del ramo r.c.auto.

**Sinistri/dipendenti:** il rapporto esprime il volume di sinistri gestiti nel 1998 da ciascun dipendente (sia con mansioni di liquidatore che amministrativo) e il numeratore è rappresentato dalla somma dei sinistri a riserva al 31 dicembre 1997, dei denunciati e dei riaperti nel corso del 1998, compresi quelli gestiti quale impresa mandataria in regime CID.

Per il 1998 il valore del rapporto in argomento è rimasto inalterato a livello nazionale (881 sinistri per dipendente), mentre per le diverse aree geografiche risultano i seguenti valori: nell'Italia Settentrionale 727 sinistri per dipendente (erano 739 nel 1997); nell'Italia Centrale 886 come nel 1997; nel Meridione 1.276 (1.241); nelle Isole 1.148 (1.125).

E' pertanto confermato anche nel 1998 lo squilibrio nel carico di lavoro dei dipendenti delle strutture dell'Italia Meridionale ed Insulare rispetto a quello dei dipendenti delle strutture localizzate nelle aree settentrionale e centrale. Si può notare, inoltre, che lo squilibrio si è accentuato, come è evidenziato dalle variazioni dei valori per macroregione rispetto all'anno precedente:

- Italia Settentrionale	-1,6 %;
- Italia Centrale	inv.;
- Italia Meridionale	+2,8 %;
- Italia Insulare	+2,1 %.

L'aumento del carico dei sinistri per dipendente nelle regioni meridionali ed insulari è conseguenza di un incremento del numero dei sinistri trattati, al quale corrisponde un numero di dipendenti invariato (Meridione) o addirittura una diminuzione (Isole). Viceversa, nelle regioni settentrionali ad un decremento del numero dei sinistri trattati è corrisposto un potenziamento delle risorse umane impiegate. Le tabelle che seguono illustrano le variazioni del numero dei sinistri e dei dipendenti registrate negli anni 1996/1999.

#### VARIAZIONE DEL NUMERO DEI SINISTRI TRATTATI NEGLI ANNI 1996/1998

	1996	1997	1998	Var. 96/97	Var.97/98
Sud	1.477.577	1.593.676	1.637.806	7,9	2,8
Centro	1.646.126	1.755.050	1.744.365	6,6	-0,6
Nord	3.111.795	3.309.358	3.279.665	6,3	-0,9
Isole	712.604	756.129	768.209	6,1	1,6
<b>ITALIA</b>	<b>6.948.102</b>	<b>7.414.213</b>	<b>7.430.045</b>	<b>6,7</b>	<b>0,2</b>

#### VARIAZIONE DEL NUMERO DEGLI ADDETTI IMPIEGATI NELLA LIQUIDAZIONE DEI DANNI PER GLI ANNI 1996/1998

	1996	1997	1998	Var. 96/97	Var.97/98
Sud	1.254	1.284	1.284	2,4	0,0
Centro	1.895	1.980	1.968	4,5	-0,6
Nord	4.292	4.476	4.514	4,3	0,8
Isole	647	672	669	3,9	-0,4
<b>ITALIA</b>	<b>8.088</b>	<b>8.412</b>	<b>8.435</b>	<b>4,0</b>	<b>0,3</b>

Analizzando il dato degli incrementi a livello regionale trova conferma la preoccupazione, già espressa in relazione alla situazione del 31 dicembre 1997, che alcune delle regioni dove l'indice sinistri/dipendenti raggiungeva già nel 1997 valori tra i più elevati, quali la Campania e la Puglia (rispettivamente al 1° e 2° posto per numero di sinistri in rapporto a ciascun dipendente), registrano anche nel 1998 alcuni tra gli elementi percentuali più elevati (+4% la Campania e +3% la Puglia, contro un valore medio nazionale invariato).

L'incremento maggiore, da 763 sinistri per dipendente nel 1997 a 1.118 nel 1998, è stato riscontrato nel Molise (+46%), una delle regioni ove è risultata più accentuata la flessione nel numero dei punti di contatto sul territorio.

**Sinistri/reclami:** il rapporto esprime la correlazione tra i sinistri trattati ed i reclami relativi alla liquidazione dei sinistri r.c.auto pervenuti all'ISVAP. Per esigenze di leggibilità, si è posto a numeratore il numero dei sinistri ed a denominatore il numero dei reclami; quindi, un minor valore del rapporto rappresenta una maggiore incidenza dei reclami.

Rispetto ai valori dell'anno precedente è evidente l'aumento generalizzato dell'incidenza dei reclami, sia a livello nazionale (da un reclamo ogni 984 sinistri ad un reclamo ogni 746), che per aree geografiche. Per queste ultime i valori del rapporto sono, infatti, i seguenti: nell'Italia Settentrionale 1.187 (1.718), nell'Italia Centrale 733 (917), nell'Italia Meridionale 429 (560) e in quella Insulare 767 (892).

E' fonte di preoccupazione il rilevante aumento dell'incidenza dei reclami nel Nord Italia, ove il carico di lavoro per dipendente ha comunque registrato una, seppur lieve, diminuzione e ove la presenza sul territorio appare più capillare che nelle altre aree geografiche. L'aumento dei reclami in tale area geografica non dovrebbe pertanto essere dipeso da una diminuzione dell'efficienza della struttura liquidativa, bensì da fattori ad essa esterni quali la maggiore visibilità dell'Istituto tra i consumatori e le crescenti aspettative dei danneggiati in termini di informativa, celerità ed efficienza.

VARIAZIONE DEL NUMERO DEI RECLAMI RELATIVI ALLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI  
R.C.AUTO PERVENUTI NEGLI ANNI 1996/1998

	1996	1997	1998	Var. 96/97	Var.97/98
Sud	2.733	2.845	3.820	4,1	34,3
Centro	1.763	1.913	2.380	8,5	24,4
Nord	1.565	1.926	2.764	23,1	43,5
Isole	863	848	1.002	-1,7	18,2
<b>ITALIA</b>	<b>6.924</b>	<b>7.532</b>	<b>9.966</b>	<b>8,8</b>	<b>32,3</b>

La lettura combinata dell'indice sinistri/reclami con quello sinistri/dipendenti conferma per il 1998, come per i due anni precedenti, che il Meridione, ove il carico di sinistri per dipendente è in media il più elevato, presenta anche la più alta incidenza dei reclami. Alcune regioni (Basilicata e Valle d'Aosta) rappresentano un'eccezione in quanto, pur presentando un carico di sinistri per dipendente contenuto, risultano caratterizzate da un'elevata incidenza dei reclami (rispettivamente 1 ogni 172 sinistri e 1 ogni 243); tuttavia sono anche quelle con il minor numero di punti di contatto in relazione ai Kmq. di territorio.

Nella tabella n. 3, gli stessi rapporti contenuti nella tabella n. 2 (sinistri/dipendenti e sinistri/reclami) vengono analizzati con riferimento alle 15 province con il maggior numero di veicoli circolanti. Anche in tal caso trova conferma la correlazione tra carico di lavoro ed incidenza dei reclami: infatti, le province di Salerno, Napoli e Roma, che presentano la più alta incidenza dei reclami tra le province considerate, sono tra quelle che registrano un rapporto sinistri/dipendenti superiore alla media nazionale (Salerno e Napoli sono ai primi due posti).

### **3. Orari di apertura al pubblico**

I dati oggetto di analisi si riferiscono alle sole unità di base per le quali le imprese hanno fornito l'indicazione dei giorni e delle ore in cui si effettua il servizio di ricevimento del pubblico e riguardano 1.454 unità su 1.630, pari all'89% del totale (nel 1997 erano il 95%).

L'analisi prende in considerazione solo l'attività svolta dagli addetti alla liquidazione presso le unità di base.

Si è provveduto, come per gli anni precedenti, a suddividere le unità di base in tre fasce, combinando tra loro il numero dei giorni e quello delle ore di apertura settimanale, secondo i criteri qui indicati:

- fascia 1: da uno a due giorni e meno di otto ore settimanali;
- fascia 2: da due a quattro giorni e tra otto e sedici ore a settimana;
- fascia 3: da quattro a cinque giorni e più di sedici ore settimanali.

E' stata calcolata la distribuzione delle frequenze relative di apertura delle unità di base per ciascuna provincia ed è stato elaborato anche per il 1998 l'"indice di apertura", costruito attribuendo alle singole fasce di apertura un coefficiente numerico (rispettivamente 1-2 e 3) e ponderando ciascun coefficiente con la percentuale delle unità di base rientranti in ciascuna delle fasce. Per una più agevole lettura dei valori si è provveduto al riproporzionamento degli stessi rispetto al valore nazionale, posto convenzionalmente uguale a 100.

La tabella n. 4 riporta la classificazione delle province, regioni e aree geografiche secondo un ordine decrescente dei valori assunti dall'indice di apertura.

In relazione ai dati nazionali si può notare un miglioramento della situazione rispetto al 1997: è, infatti, diminuita la percentuale delle unità di base rientranti nella prima fascia, che questo Istituto ha ritenuto non adeguata a garantire la necessaria continuità del servizio nei confronti dell'utenza. Il 41,3% (44% nel 1997) delle unità di base presenti sul territorio nazionale riceve il pubblico per uno o due giorni alla settimana e complessivamente per meno di otto ore; il 35,3% (33,5%) si colloca nella fascia intermedia (da due a quattro giorni e tra otto e sedici ore a settimana) e il 23,5% (22,4%) rientra nella terza fascia (da quattro a cinque giorni e più di sedici ore settimanali).

Il miglioramento sopra evidenziato ha riguardato in modo omogeneo tutte le aree geografiche, ad eccezione del Nord Italia; tuttavia la percentuale delle unità di base con apertura al pubblico per meno di otto ore settimanali continua a rimanere più elevata

nell'area centro-meridionale. L'indice di apertura ha registrato, rispetto ad una media nazionale pari convenzionalmente a 100, valori di 104 al Nord (106,9 nel 1997), 99,1 al Centro (94,5), 95,1 al Sud (94,1) e 91,2 nelle Isole (88,9). Nella classificazione per regioni e per province è risultato che presentano valori al di sotto dell'indice di apertura nazionale 12 regioni (nel 1997 erano 15) e 61 province (come nel 1997).

#### **4. Analisi delle reti di liquidazione presenti sul mercato**

Sono stati esaminati i rapporti che esprimono il carico di lavoro per ciascun dipendente assegnato alla struttura di liquidazione (sinistri/dipendenti) e l'incidenza dei reclami pervenuti sul volume dei sinistri trattati (sinistri/reclami) con riferimento alle reti di liquidazione presenti sul territorio nazionale.

Sono state considerate 63 reti di liquidazione (70 nel 1997), di cui 4 (3 nel 1997) costituite da società di servizi, a fronte delle 86 imprese delle quali sono stati elaborati i dati (erano 96 nel 1997, in quanto sono proseguite nel corso del 1998 le operazioni di ristrutturazione di gruppo), che hanno trattato nell'anno circa 7.400.000 sinistri.

Anche per il 1998 sono state distinte, sulla base del numero dei sinistri trattati, tre fasce:

- alla prima fascia (oltre i 200.000 sinistri gestiti nell'anno) appartengono 13 reti di liquidazione, tutte costituite da strutture proprie che, in alcuni casi, liquidano anche i sinistri delle imprese controllate; tali reti hanno trattato il 67% dei sinistri del mercato;
- nella seconda fascia (da 50.000 a 200.000 sinistri all'anno), che ha trattato il 23% dei sinistri, rientrano 15 reti liquidative, di cui 3 costituite da società di servizi;
- l'ultima fascia (meno di 50.000 sinistri) ha trattato il rimanente 10% del mercato.

Dall'analisi del rapporto sinistri/dipendenti è risultato che la fascia con il maggior carico di lavoro per dipendente è la prima (922 sinistri a dipendente contro gli 873 dell'anno precedente), diversamente dal 1997 dove era la seconda fascia che presentava il valore più elevato (923 rispetto agli attuali 812 sinistri per dipendente).

Per quanto riguarda il rapporto sinistri/reclami, anche nel 1998 la terza fascia presenta la più alta incidenza dei reclami, pur registrando, come per l'anno precedente, un rapporto sinistri/dipendenti inferiore a quello delle altre due fasce ed a quello della media nazionale.

#### **5. Osservazioni conclusive**

L'analisi effettuata sui dati relativi alle strutture che svolgono l'attività di liquidazione dei sinistri del ramo r.c.auto, riferiti al 31 dicembre 1998, evidenzia rispetto all'anno precedente un peggioramento, seppur lieve, nella disomogeneità con la quale le risorse destinate a tale attività sono distribuite sul territorio nazionale: è, infatti, confermato lo squilibrio a sfavore delle regioni meridionali ed insulari sia in termini di minore diffusione sul territorio delle strutture liquidative che di risorse umane impiegate.

Anche nelle singole province con il maggior numero di veicoli circolanti permane una notevole disomogeneità tra il Meridione e il Settentrione d'Italia per quanto riguarda sia

la presenza nel territorio delle strutture liquidative che il numero del personale impiegato per la gestione dei sinistri.

Peraltro si è potuto nel contempo constatare un maggiore utilizzo di “call center” e di procedure di pronta liquidazione da parte delle imprese. Questi nuovi strumenti liquidativi, purché rigorosamente gestiti, semplificano la gestione dei danni, consentono un migliore impiego di risorse umane, garantiscono una più sollecita definizione dei sinistri.

Per quanto riguarda gli orari di apertura si è notato un lieve miglioramento nella disponibilità a ricevere il pubblico per la trattazione diretta dei sinistri in termini di giorni e ore per settimana, confermato dalla minore percentuale delle strutture aperte per meno di due giorni alla settimana e per meno di otto ore complessive. Occorre tuttavia sottolineare che oltre il 40% delle unità di base offre un servizio inadeguato a garantire la necessaria continuità con l’utenza. L’Istituto si riserva di intervenire presso quelle imprese che presentino strutture organizzative inadeguate.

Tenuto conto di quanto sopra, l’ISVAP ravvisa la necessità che le imprese provvedano a rafforzare la propria struttura liquidativa nelle regioni che risultano maggiormente penalizzate in relazione alle risorse impiegate.

L’Istituto ritiene che una struttura liquidativa ben distribuita sul territorio proporzionata al carico di lavoro da gestire possa garantire al danneggiato un’informativa sulle fasi di liquidazione del sinistro più veloce e puntuale nonché una rapida liquidazione del danno, anche attraverso un controllo più efficace sull’operato della rete dei collaboratori esterni.

Il Presidente  
(Giovanni Manghetti)

[Allegato 1](#)