

Alle Imprese di assicurazione
autorizzate all'esercizio del ramo r.c.auto
LORO SEDI

Alle Rappresentanze Generali per l'Italia
delle imprese che operano nel ramo r.c.auto
in regime di stabilimento
LORO SEDI

Alle Imprese di assicurazione con sede
legale in uno Stato Membro della U.E. che
operano nel ramo r.c.auto in Italia in libera
prestazione di servizi
LORO SEDI

CIRCOLARE N. 450/D

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento Affari Giuridici e Legislativi
Piazza Colonna, 370
00187 ROMA

Al Ministro per le Attività Produttive
Via Molise, 2
00187 ROMA

All'ANIA
Via della Frezza, 70
00186 ROMA

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 utilizzata dalle imprese per la liquidazione dei sinistri r.c.auto, sulla base delle comunicazioni fornite dalle imprese di assicurazione in riscontro alla circolare n. 401 del 3 marzo 2000.

Sono state analizzate le variazioni più significative tra i dati delle strutture liquidative riferiti al 31 dicembre 2000 e quelli al 31 dicembre 1999, utilizzando gli stessi criteri dell'anno precedente, i cui risultati sono stati resi noti al mercato con la circolare n. 419 del 16 ottobre 2000.

Si è, pertanto, tenuto conto del valore espresso da alcuni indicatori che, ad opinione dell'Istituto, esprimono in modo sintetico gli aspetti strutturali del servizio di liquidazione, quali:

- la presenza sul territorio, vista anche in rapporto alla dislocazione dell'utenza;
- le risorse impiegate in relazione al numero dei sinistri gestiti;
- le fasce orarie di apertura al pubblico degli uffici di liquidazione;
- il carico di lavoro e l'incidenza dei reclami sul volume dei sinistri trattati in rapporto alle dimensioni della rete liquidativa.

Per quanto riguarda, invece, l'evoluzione del sistema di liquidazione dei sinistri r.c.auto visto nel suo complesso è stato possibile verificare che il mercato ha iniziato la fase di revisione e miglioramento delle soluzioni innovative, poste in essere negli ultimi anni al fine di ricercare gli strumenti più idonei a coniugare l'efficienza della struttura con il risparmio sui costi di gestione, mentre è proseguita la riorganizzazione delle strutture, conseguenza anche delle operazioni di acquisizione e di incorporazione che hanno interessato alcune primarie imprese del ramo r.c.auto.

Sono stati, pertanto, analizzati due ulteriori indicatori che forniscono l'incidenza, sul totale dei sinistri gestiti, delle novità procedurali più rilevanti, introdotte negli ultimi anni: la quota dei sinistri gestiti da particolari unità centralizzate, che si avvalgono degli strumenti forniti dall'innovazione tecnologica, quali i *call center*, e la quota dei sinistri gestiti con la "pronta liquidazione".

I dati sono stati elaborati dal Servizio Statistico dell'Istituto e sono riferiti a 89 imprese, delle quali 7 operano in regime di stabilimento e 1 in libera prestazione di servizi.

1. Presenza sul territorio

L'analisi ha riguardato la distribuzione geografica delle strutture liquidative in rapporto alla superficie ed alla dislocazione dell'utenza in una determinata area, individuata con i veicoli circolanti.

Sono stati presi in considerazione, a tal fine, non solo i dati numerici riferiti alle "unità di base", che, secondo il modello organizzativo di ciascuna impresa, costituiscono un ufficio con un carico di sinistri da gestire, una sede e del personale dipendente assegnato, ma anche quelli relativi agli uffici secondari, facenti capo alle unità di base, e nei quali si recano periodicamente i liquidatori in organico all'unità di base medesima per trattare e/o liquidare i danni. Tale aggregazione costituisce l'insieme dei "punti di contatto" a disposizione dell'utenza in una determinata area geografica.

Per una corretta interpretazione dell'indicatore che esprime la presenza delle imprese sul territorio, è, però, necessario tenere conto che l'utenza può disporre, in alcune aree geografiche e con riguardo soprattutto alle imprese che gestiscono elevati volumi di sinistri, anche del servizio fornito dai *call center* e dai periti/liquidatori, che, a differenza dei "punti di contatto", non rappresentano strutture fisse sul territorio.

Pertanto, l'insieme dei punti di contatto, proprio perchè dipende dal modello organizzativo di ciascuna impresa, è fortemente influenzato dalla profonda riorganizzazione della struttura liquidativa a livello nazionale che alcune primarie imprese hanno attuato nel corso del 2000. Ciò ha inciso notevolmente sulla comparabilità *sic et simpliciter* dei dati del 2000 con quelli del 1999.

Si può, infatti, constatare che, rispetto all'anno precedente, il numero totale dei punti di contatto è diminuito da 9.459 a 8.660 (- 8,4%). Di questi, tuttavia, una maggiore percentuale (il 23% contro il 16% dell'anno precedente) sono classificati come unità di base (1.971 rispetto a 1.546).

La lettura combinata dei due indicatori sopracitati permette, seppur a livello molto generale, di cogliere uno dei principali aspetti della riorganizzazione delle reti liquidative, dove la gestione dei sinistri "semplici" (di solito, quelli con danni alle sole cose e responsabilità totalmente a carico dell'assicurato, e i danni gestiti in regime di CID/mandataria) è stata demandata, per quanto possibile, a soluzioni dotate di maggiore flessibilità, quali il *call center* e la "pronta liquidazione", nelle quali non è più richiesta la presenza fisica di una struttura come una "sede secondaria" dipendente da una "unità di base", visitata periodicamente da un liquidatore. La minore capillarità sul territorio, espressa dalla diminuzione dell'insieme dei punti di contatto, viene, quindi, "compensata" da una concentrazione delle risorse, prima allocate nelle sedi secondarie, in quegli uffici, come le "unità di base", ai quali è affidata la gestione dei sinistri complessi. L'incremento di tali uffici e la corrispondente riduzione delle sedi secondarie, registrato nel corso del 2000, è da interpretare, quindi, come la manifestazione numerica di un fenomeno di "razionalizzazione" delle risorse.

Spostando l'analisi alle diverse aree geografiche, è risultata una diminuzione dei punti di contatto più marcata per l'Italia Settentrionale (-9,5%) ed in misura minore nelle Isole (-4,6%).

I dati per regione registrano un decremento diffuso su tutto il territorio nazionale, ad eccezione della Valle d'Aosta, invariata, e della Puglia, sostanzialmente stabile (-0,4%). Le diminuzioni più accentuate sono registrate in Friuli-Venezia Giulia (-17,1%), Umbria (-14,6%) e Campania (-13%).

La tabella n. 1 riporta, per ciascuna provincia, il numero dei punti di contatto, posto in relazione all'utenza, espressa dai veicoli circolanti, ed alla superficie del territorio di riferimento.

Veicoli circolanti/punti di contatto (i dati relativi ai veicoli circolanti sono stati forniti dall'ACI e sono riferiti al 2000): tale rapporto esprime con sufficiente grado di approssimazione il bacino potenziale di utenza servito da ogni singolo punto di contatto.

Nel 2000 è stato registrato un aumento dei veicoli circolanti rispetto al 1999, che ha comportato, insieme alla diminuzione dei punti di contatto, un maggior numero di utenti teoricamente serviti da ciascun punto di contatto (4.700 rispetto ai 4.179 del 1999).

La regione che presenta il bacino potenziale di utenza più elevato per punto di contatto è, come per i tre anni precedenti, la Campania, dove ad ogni punto di contatto corrispondono 9.423 veicoli, seguita dalla Valle d'Aosta, che per il 2000 si posiziona al secondo posto (6.230 veicoli), avendo superato, nell'ordine, la Sicilia (6.124 veicoli) ed il Lazio (5.966 veicoli).

RAPPORTO TRA VEICOLI CIRCOLANTI E PUNTI DI CONTATTO NEL 2000

Nord	4.324
Centro	4.440
Sud	6.153
Isole	5.250
Italia	4.700

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 2000 evidenziano, se letti in relazione alla superficie regionale, che la diminuzione dei punti di contatto rispetto all'anno precedente è avvenuta in misura omogenea tra le varie aree geografiche. Pertanto, le differenze riscontrate nel 1999 tra i valori della densità delle strutture in rapporto al territorio nel 2000, sono confermate anche nel 2000 (da un punto di contatto ogni 27 Km² dell'Italia Settentrionale a 1 ogni 60 Km² delle Isole).

E' necessario, tuttavia, leggere questo rapporto in correlazione con quello dei veicoli circolanti/chilometri di strade, al fine di tenere conto della "densità" dell'utenza sul territorio.

Veicoli circolanti/chilometri di strade: questo indicatore, anch'esso riportato nella tabella n. 1 (a livello, però, regionale), permette di correlare l'informazione proveniente dall'analisi della distribuzione delle strutture liquidative nello spazio (il rapporto superficie/punti di contatto) con quella espressa dalla densità territoriale dell'utenza. Ad un numero più elevato di veicoli per chilometro dovrebbe, infatti, corrispondere una maggiore concentrazione di punti di contatto sul territorio.

Anche per il 2000, la minore densità dei punti di contatto nell'area meridionale ed insulare, inferiore in media del 50% a quella del Nord Italia, è corretta solo parzialmente dal dato relativo al numero dei veicoli circolanti per chilometro di strada nel Meridione e nelle Isole, inferiore in media del 10% rispetto al Nord Italia.

Nel prospetto seguente sono riportati, per area geografica, i valori della densità dei veicoli per chilometro di strada e quelli dei kmq. di superficie "serviti" da ciascun punto di contatto.

<u>Area geografica</u>	<u>Veicoli circolanti/Km. strade</u>	<u>Kmq./punti di contatto</u>
Italia Settentrionale	139	27
Italia Centrale	123	31
Italia Meridionale	134	48
Italia Insulare	126	60

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 con quello dei reclami pervenuti all'Istituto concernenti sinistri del ramo r.c.auto.

Sinistri/dipendenti: questo indicatore pone in relazione il numero dei sinistri gestiti nel corso del 2000, costituito dalla somma dei sinistri a riserva al 31 dicembre 1999, dei denunciati e dei riaperti nell'anno, compresi quelli gestiti quale impresa mandataria in regime CID, con il numero dei dipendenti assegnati al servizio di liquidazione (sia con mansioni di liquidatore che amministrative).

La prima considerazione riguarda l'aumento del 7% del numero totale delle risorse impiegate (da 8.229 a 8.807 unità), che ha contribuito, unitamente alla diminuzione del numero dei sinistri trattati di poco più dell'8% (da 7.716.000 a 7.070.000), al miglioramento del rapporto sinistri/dipendenti a livello nazionale, passato da 938 a 803 sinistri per dipendente. Tale miglioramento è riscontrabile in tutte le aree geografiche: nell'Italia Settentrionale i sinistri per dipendente sono 706 (erano 771 nel 1999); nell'Italia Centrale 774 rispetto ai 941 del 1999; nel Meridione 1.193 (erano 1.484); nelle Isole 936 da 1.198.

Se si analizzano le variazioni in percentuale del rapporto sinistri/dipendenti rispetto all'anno precedente, si può notare che nel 2000 non è stato confermato il *trend* dei due anni precedenti che vedeva accentuarsi lo squilibrio nel carico di lavoro dei dipendenti delle strutture dell'Italia Meridionale ed Insulare rispetto a quello dei colleghi che operano nelle strutture localizzate nelle aree settentrionale e centrale. Lo squilibrio è sempre presente, ma il

Meridione e le Isole hanno registrato un decremento del carico di lavoro in misura superiore a quello delle altre due macroregioni:

- Italia Settentrionale	- 8,4%
- Italia Centrale	- 17,7%
- Italia Meridionale	- 19,6%
- Italia Insulare	- 21,9%
- Media nazionale	- 14,4%

La maggiore diminuzione del carico dei sinistri per dipendente nell'Italia Meridionale ed Insulare è conseguenza del decremento, più accentuato che nelle altre aree geografiche, del volume dei sinistri trattati, mentre l'aumento del numero dei dipendenti è sostanzialmente in linea con il resto d'Italia (ad eccezione dell'Italia Insulare con un +9,2% contro una media nazionale di +7,1%).

Le tabelle che seguono illustrano le variazioni del numero dei sinistri e dei dipendenti registrate negli anni 1998/2000.

VARIAZIONE DEL NUMERO DEI SINISTRI TRATTATI NEGLI ANNI 1998/2000

	1998	1999	2000	Var.98/99	Var.99/00
Nord	3.279.665	3.455.454	3.400.294	+5,4%	-1,8%
Centro	1.883.798	1.744.365	1.686.386	-7,4%	-12,5%
Sud	1.498.373	1.637.806	1.339.318	+9,3%	-14,6%
Isole	768.209	757.058	645.902	-1,5%	-14,7%
ITALIA	7.430.045	7.715.959	7.071.900	+3,8%	-8,3%

VARIAZIONE DEL NUMERO DELLE RISORSE IMPIEGATE NELLA LIQUIDAZIONE DEI SINISTRI
NEGLI ANNI 1998/2000

	1998	1999	2000	Var.98/99	Var.99/00
Nord	4.514	4.492	4.816	-0,5%	+7,2%
Centro	2.135	2.048	2.178	-4,1%	+6,3%
Sud	1.117	1.057	1.123	-5,4%	+6,2%
Isole	669	632	690	-5,5%	+9,2%
ITALIA	8.435	8.229	8.807	-2,4%	+7,0%

Passando all'analisi del rapporto sinistri/dipendenti a livello regionale, è risultata una tendenza alla riduzione dello squilibrio tra le diverse aree geografiche, anche se il fenomeno permane, come si può osservare dai dati contenuti nella tabella n. 2, dove le regioni con un carico di lavoro per dipendente superiore a quello della media nazionale continuano ad essere le stesse dell'anno precedente ed appartengono tutte, tranne il Lazio, all'Italia Meridionale ed Insulare. Inoltre, anche per il 2000, i primi due posti sono occupati dalla Campania e dalla Puglia, che, tuttavia, registrano un decremento in percentuale più elevato di quello fatto registrare dall'indice nazionale (rispettivamente, 15,2% e 25% contro una media nazionale del 14%). I dati relativi al Molise ed alla Basilicata, a causa di volumi di sinistri trattati e numero di dipendenti estremamente ridotti, presentano anomalie che rendono poco significativo il confronto con l'anno precedente.

Merita, invece, particolare attenzione il caso della Lombardia, in quanto è l'unica regione che registra, rispetto al 1999, un aumento sia del rapporto sinistri/dipendenti (+ 5,3%), che del volume dei sinistri trattati (+ 10,5%). Analizzando entrambi gli indicatori a livello provinciale, si può constatare che, escludendo la provincia di Milano, tutte le altre province lombarde presentano un carico di lavoro per dipendente e un numero di sinistri trattati in diminuzione rispetto al 1999 e, quindi, in linea con il resto del Paese. La particolarità del fenomeno che riguarda la provincia di Milano trova spiegazione, come verrà approfondito nel seguito della circolare, nella presenza nel capoluogo lombardo di 6 *call center* che hanno gestito nel 2000 un numero di sinistri di circa quattro volte superiore a quello gestito nell'anno precedente.

Nella tabella che segue, si riportano le variazioni percentuali, riferite alle 6 regioni con il più elevato rapporto sinistri/dipendenti nel 2000, del carico di lavoro, del volume di sinistri trattati e del numero dei dipendenti rispetto all'anno precedente.

VARIAZIONE DEL RAPPORTO SINISTRI/DIPENDENTI, VOLUME SINISTRI E NUMERO DIPENDENTI PER GLI ANNI 1999/2000

REGIONE	sin/dipendenti	n. sin. trattati	n. dipendenti
Campania	- 15,1%	- 15,6%	- 0,7%
Puglia	- 24,8%	- 8,6%	+ 21,6%
Calabria	- 24,1%	- 21,1%	+ 4,0%
Sicilia	- 22,2%	- 15%	+ 9,2%
Lazio	- 16,7%	- 13,1%	+ 4,3%
Sardegna	- 20,8%	- 13,7%	+ 9,0%
ITALIA	- 14,4%	- 8,3%	+ 7,0%

Analizzando i dati sopra riportati, si può osservare che nel 2000 la diminuzione percentualmente più elevata nel rapporto sinistri/dipendenti è stato registrato dalla Puglia, che presenta il maggior aumento nel numero dei dipendenti. Un caso particolare è rappresentato dalla Campania, l'unica regione con un numero degli addetti al servizio di liquidazione in leggera flessione rispetto all'anno precedente e dove il carico dei sinistri per dipendente è in diminuzione più della media nazionale: ciò va ricondotto alla riduzione del volume dei sinistri trattati.

Sinistri/reclami: questo indicatore esprime sinteticamente la correlazione tra i sinistri trattati ed i reclami relativi alla liquidazione dei sinistri r.c.auto pervenuti all'ISVAP.

Nel corso del 2000 è stata registrata una leggera flessione dell'incidenza dei reclami in materia di sinistri a livello nazionale, in controtendenza con l'andamento riscontrato nel periodo 1997/1999, mentre lo stesso indicatore per area geografica registra una tendenza opposta, ad eccezione dell'Italia Settentrionale. A livello nazionale si è, infatti, passati da un reclamo ogni 633 sinistri nel 1999 ad un reclamo ogni 641 nel 2000, e nell'Italia Settentrionale da un reclamo ogni 1.092 ad un reclamo ogni 1.149. Invece, nell'Italia Centrale è pervenuto un reclamo ogni 594 sinistri trattati (contro 1 ogni 651 del 1999), nell'Italia Meridionale si è passati da 1 reclamo ogni 332 sinistri ad uno ogni 327 ed in quella Insulare da 662 a 569.

L'analisi del rapporto sinistri/reclami, quindi, mette in evidenza un'incidenza di gran lunga più elevata che nelle altre aree geografiche dei reclami provenienti dall'Italia Meridionale.

o o o

Nella tabella n. 3, gli indici sinistri/dipendenti e sinistri/reclami sono analizzati con riferimento alle 15 province con il maggior numero di veicoli circolanti.

Nel 2000, come per il 1999, tra le province che registrano il più elevato carico di sinistri per dipendente, le prime 5 appartengono all'area meridionale ed insulare: trattasi, nell'ordine, di Napoli, Catania, Salerno, Bari e Palermo. Tuttavia, il carico di lavoro, come è avvenuto a livello nazionale e regionale, ha registrato per tutte una diminuzione (per Salerno, Bari e Palermo superiore alla media nazionale).

Tra le province con un rapporto sinistri/dipendente superiore alla media nazionale figurano, inoltre, Roma (che occupa la sesta posizione come nel 1999) e Milano, che rappresenta, invece, una novità rispetto all'anno precedente, essendo, tra l'altro, l'unica provincia, tra le 15 con il maggior numero di veicoli circolanti, a registrare un aumento del carico di lavoro per dipendente.

La situazione di Milano, per la sua peculiarità, ha meritato un esame più approfondito, dal quale è risultato confermato quanto rilevato in precedenza con riferimento alla Lombardia. Nel 2000 è stato, infatti, registrato un incremento del volume dei sinistri trattati di circa il 27% rispetto al 1999, determinato, non da un aumento della sinistralità nell'area milanese-lombarda, ma dal maggior numero di sinistri gestiti tramite i *call center*, che ha comportato la concentrazione nella città di Milano, dove sono più presenti tali strutture, di un carico di danni che, altrimenti, sarebbe stato gestito da uffici situati in altre aree geografiche.

Il prospetto seguente riporta il numero dei sinistri gestiti nella provincia di Milano, quelli gestiti dai *call center* e le variazioni rispetto al 1999.

SINISTRI GESTITI NELLA PROVINCIA DI MILANO NEGLI ANNI 1999/2000

	1999	2000	Var. 99/00
Totale sinistri trattati	815.380	1.036.344	+ 27,1%
Sinistri gestiti da <i>call center</i>	103.630	403.150	+ 289%
Sin. <i>call center</i> /sin. trattati	12,7%	38,9%	

Anche i dati relativi alla provincia di Verona, che rappresenta l'unica delle province esaminate, insieme a Milano, ad aver registrato un aumento del volume dei sinistri trattati rispetto al 1999 (+ 13,3%), sono influenzati dalla presenza nel capoluogo di 2 *call center*, uno dei quali ha iniziato ad operare nel 2000. I sinistri gestiti da tali strutture sono, infatti, passati da 5.285 a 26.690, con un aumento del 405%, e rappresentano una quota del 19,6% sul totale dei sinistri trattati nel 2000 (contro un 4,4% nel 1999).

3. Orari di apertura al pubblico

L'analisi è stata effettuata, come per gli anni precedenti, per ciascuna provincia e con riferimento alle strutture liquidative identificate dalle imprese come unità di base, per le quali la circolare n. 401/2000 ha previsto l'indicazione dei giorni e delle ore in cui si effettua il servizio di ricevimento del pubblico. L'elaborazione ha riguardato i dati di 1.923 unità di base su un totale di 1.971 (98%).

Il numero dei giorni e quello delle ore di apertura settimanale sono stati combinati tra loro secondo gli stessi criteri dell'anno precedente, individuando tre fasce nelle quali suddividere le unità di base. Le tre fasce sono di seguito ordinate in base alla valutazione, da inadeguata ad ottimale, sull'idoneità delle strutture liquidative a garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza:

- 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.

Per ciascuna provincia è stata, quindi, calcolata la distribuzione delle frequenze relative di apertura delle unità di base situate nel territorio provinciale ed è stato elaborato un "indice di apertura". A tal fine è stato attribuito alle singole fasce un coefficiente numerico (da 1 a 3), che è stato ponderato con la percentuale delle unità di base rientranti in ciascuna delle fasce.

La tabella n. 4 riporta l'elenco delle province, regioni ed aree geografiche ordinate per valori decrescenti dell'indice di apertura, nonché la percentuale delle unità di base per ciascuna delle tre fasce; per una più agevole lettura dei valori si è provveduto ad attribuire per convenzione il valore 100 all'indice di apertura nazionale, sulla base del quale sono stati riproporzionati tutti gli altri valori.

Analizzando i dati a livello nazionale si può notare che, nel 2000, la tendenza al miglioramento della situazione, riscontrata nel 1999 e nel 1998, ha avuto una decisa accelerazione: la percentuale delle unità di base rientranti nella prima fascia è in lenta ma graduale diminuzione negli ultimi quattro anni (dal 44% del 1997, al 41,3% del 1998, al 38% del 1999 ed al 34,1% attuale), mentre un notevole incremento ha riguardato la fascia migliore (dal 26,7% al 40,7%).

Ciò è da ascrivere anche all'intervento dell'Istituto, che ha provveduto ad invitare le imprese, che si trovavano, sulla base dei dati al 31 dicembre 1999, in una situazione di carenza in alcune aree geografiche, ad ampliare l'orario di ricevimento del pubblico nelle proprie unità di base.

Se si analizzano i dati riferiti alle diverse aree geografiche, è stato registrato un miglioramento dell'indice di apertura nell'Italia Meridionale ed Insulare (rispettivamente da valori pari a 91 e 91,2 del 1999 al 95,7 e 92,5 del 2000), anche se continua ad essere più elevata rispetto alle altre due aree la percentuale delle unità di base rientranti nella prima fascia, considerata non adeguata a garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza.

4. Analisi delle reti di liquidazione

Dall'esame della struttura organizzativa delle 89 imprese che hanno comunicato i propri dati al 31 dicembre 2000, è risultato che erano operative, a quella data, 59 reti liquidative (erano 65 nel 1999). Di queste, 4 appartengono a società di servizi, 2 sono totalmente affidate a professionisti esterni all'impresa e 11 sono costituite da una sola unità di base, dislocata presso la sede sociale.

Analisi per numero di sinistri trattati. Anche per il 2000 le reti di liquidazione presenti sul mercato sono state suddivise in tre fasce dimensionali, sulla base del numero dei sinistri trattati.

La prima fascia (oltre i 200.000 sinistri gestiti nell'anno) comprende 12 reti di liquidazione (erano 14 nel 1999), di cui 1 rappresentata da una società di servizi, che appartiene allo stesso gruppo di controllo delle società mandanti. Le altre 11 strutture gestiscono, oltre ai propri sinistri, anche quelli di altre 14 imprese, tutte facenti parte dello stesso gruppo di controllo, ad eccezione di 1 caso nel quale la gestione è stata assunta in base ad un contratto di *outsourcing*. Le reti in argomento hanno gestito il 63% del volume globale dei sinistri trattati nel corso del 2000 (il 69% nel 1999).

La seconda fascia (da 50.000 a 200.000 sinistri all'anno) è costituita da 17 reti di liquidazione (19 nel 1999), di cui 2 appartenenti a società di servizi, ed hanno gestito il 28% dei sinistri del mercato (il 25% nel 1999).

Le rimanenti 28 strutture appartengono all'ultima fascia (meno di 50.000 sinistri) ed hanno gestito il 9% dei sinistri del mercato.

Nella tabella n. 5 sono stati analizzati, per ciascuna delle tre fasce, il rapporto sinistri/dipendenti e quello relativo all'incidenza dei reclami sul volume dei sinistri trattati (sinistri/reclami).

E' risultato che, anche nel 2000, il maggior carico di lavoro per dipendente è stato registrato, in media, dalle reti di liquidazione appartenenti alla fascia intermedia (da 50.000 a 200.000 sinistri) con 989 sinistri per dipendente, in aumento rispetto ai 960 dell'anno precedente, ed in controtendenza con l'andamento decrescente del carico di lavoro, riscontrato a livello nazionale (803 sinistri per dipendente). La fascia con il minor carico di lavoro rimane quella con il minor numero di sinistri gestiti (meno di 50.000 all'anno e 625 sinistri pro capite).

Per quanto riguarda l'incidenza dei reclami, anche nel 2000 tale ultima fascia registra il rapporto sinistri/reclami più elevato: 1 reclamo ogni 598 sinistri trattati rispetto ad una media nazionale di 1 ogni 641.

Attività dei call center . Dall'analisi dei dati forniti dalle imprese è risultato che 12 reti liquidative sulle 59 rilevate (pari al 20%) utilizzano, nella procedura di gestione, la struttura dei *call center*. Si fa presente che l'analisi ha riguardato solo i *call center* classificabili, secondo le istruzioni della circolare ISVAP n. 401/00, come unità di base, la cui attività non sia, quindi, limitata alla raccolta delle denunce ed all'attribuzione degli incarichi ai periti.

I 12 *call center*, di cui 6 appartengono a reti liquidative della prima fascia (oltre 200.000 sinistri gestiti nel 2000), sono utilizzati da 15 imprese e gestiscono, nella maggioranza dei casi, i sinistri meno complessi; il più delle volte quelli in regime di CID mandataria. In 4 casi il servizio non si estende a tutto il territorio nazionale.

Nel corso del 2000 i sinistri gestiti dai *call center* sono stati 485.274 rispetto ai 214.933 del 1999, con un aumento del 126%.

Il prospetto seguente riporta, per gli anni 1999/2000, il totale dei sinistri gestiti a livello nazionale, quelli gestiti dai *call center* e la quota di questi ultimi sul totale.

SINISTRI GESTITI DAI CALL CENTER NEGLI ANNI 1999/2000

	1999	2000	Var. 99/00
Totale sinistri trattati	7.715.959	7.071.900	- 8,3%
Sinistri gestiti da <i>call center</i>	214.933	485.274	+ 125,8%
Sin. <i>call center</i> /sin. trattati	2,8%	6,9%	

“Pronta liquidazione”. Delle 59 reti liquidative operanti al 31 dicembre 2000, 35 (pari al 59%) hanno dichiarato di avvalersi della “pronta liquidazione”, che assume caratteristiche peculiari per ciascuna impresa, ma che presenta alcune caratteristiche uniformi in relazione sia alla tipologia dei danni sia all’*iter* liquidativo.

E’ stato verificato che la procedura in questione riguarda sempre i sinistri classificati come “semplici”: in questo caso quelli con danni alle sole cose ed i danni gestiti in regime di CID/mandataria. Qualche impresa limita l’applicazione di tale procedura ai danni CID o a quelli la cui responsabilità è totalmente a carico dell’assicurato o, ancora, esclude alcune aree geografiche. E’, invece, sempre presente un limite di importo che, nella stragrande maggioranza dei casi, è compreso tra i 3 ed i 4 milioni di lire. Si osserva, inoltre, che tutte le reti liquidative di maggiori dimensioni, ad eccezione di un caso, adottano in misura più o meno estesa la “pronta liquidazione”.

Per quanto riguarda l’incidenza della “pronta liquidazione” sul volume dei sinistri trattati a livello nazionale, il prospetto che segue evidenzia che questa è rimasta sostanzialmente stabile rispetto all’anno precedente.

SINISTRI GESTITI IN PRONTA LIQUIDAZIONE NEGLI ANNI 1999/2000

	1999	2000	Var. 99/00
Totale sinistri trattati	7.715.959	7.071.900	- 8,3%
Sinistri gestiti in pronta liquidazione	904.233	838.028	- 7,3%
Sin. in pronta liquidazione/sin. trattati	11,7%	11,9%	

Si fa presente, inoltre, che circa il 15% (pari a 123.081 sinistri) degli 838.028 danni liquidati con la “pronta liquidazione” sono stati gestiti tramite i *call center*.

Analizzando l'incidenza della "pronta liquidazione" sul totale dei sinistri trattati con riferimento alle diverse aree geografiche, si può notare che la percentuale più elevata è riscontrabile nell'Italia Insulare (il 14,4%), mentre quella più bassa appartiene all'Italia Meridionale (9,9%).

5. Osservazioni conclusive

L'analisi dei dati relativi alle strutture che effettuano il servizio di liquidazione dei sinistri del ramo r.c.auto, riferiti al 31 dicembre 2000 e comparati con quelli dell'anno precedente confermano alcune tendenze che, già emerse nell'anno precedente, hanno assunto, nel 2000, caratteristiche più definite.

Tali tendenze possono, in relazione ai diversi aspetti oggetto di analisi nella presente circolare, essere così descritte in sintesi:

- a) la riorganizzazione delle strutture liquidative ha assunto un deciso vigore, a seguito, soprattutto, delle operazioni di concentrazione e di acquisizione che hanno interessato il mercato nel corso del 2000 e che proseguiranno nel 2001, confermando la tendenza ad una crescita dimensionale;
- b) le maggiori dimensioni hanno comportato la ricerca di economie di scala a livello aziendale che hanno riguardato, ovviamente, anche le strutture liquidative, diminuite di numero rispetto all'anno precedente;
- c) le soluzioni innovative, quali l'utilizzo nella procedura di liquidazione dei *call center*, che, nell'anno precedente, erano ancora in via di implementazione, superata la fase di sperimentazione, hanno evidenziato un aumento dei sinistri gestiti da tali strutture. Anche se l'incidenza dei *call center* è attualmente limitata ad appena un 7% circa del mercato, si può affermare che è consolidato l'andamento ascendente, soprattutto con riferimento ai sinistri che, per tipologia, consentono di adottare una procedura di liquidazione semplificata. Non si può trascurare, tuttavia, che la tendenza all'incremento del volume dei sinistri gestiti dai *call center* è dettata anche dall'esigenza di recuperare gli ingenti investimenti, in termini di risorse finanziarie ed umane, sostenuti per l'impianto di strutture che siano in grado di garantire livelli di efficienza e di qualità del servizio accettabili per l'utenza e rispondenti a quanto l'Istituto richiede.
- d) la tendenza al miglioramento della situazione relativa agli orari di apertura al pubblico, complessivamente considerata, ha avuto nel 2000 un'accelerazione, con riguardo a tutto il territorio nazionale, essendo stata riscontrata una percentuale di unità di base che osservano un orario superiore alle 16 ore settimanali pari a circa il 41%, contro il 27% dell'anno precedente. Tale miglioramento è anche dovuto all'azione dell'Istituto che ha provveduto, sull'ampliamento degli orari di apertura degli uffici liquidativi, a richiamare l'attenzione di quelle imprese che in alcune aree geografiche risultavano carenti, in relazione al volume dei sinistri gestiti ed alla mancanza, nelle medesime aree, di altri punti di contatto con l'utenza. L'indice di apertura, analizzato per aree geografiche, non si presenta, tuttavia, ancora in modo omogeneo, in quanto la percentuale delle unità di base considerate non adeguate a garantire la continuità del servizio nei confronti dell'utenza continua ad essere più elevata nell'Italia Meridionale ed Insulare rispetto alle altre due aree.

Nel 2000 si è manifestata una tendenza alla riduzione del divario con le regioni del Centro-Nord. Sussiste, peraltro, ancora una situazione di disomogeneità a sfavore dell'Italia Meridionale ed Insulare, con riguardo ad alcuni indicatori, quali il rapporto sinistri/dipendenti.

Permane, inoltre, la minore densità dei punti di contatto sul territorio e la maggiore incidenza dei reclami in rapporto al volume dei sinistri trattati.

L'ISVAP rinnova l'invito a tutte le imprese affinché la riorganizzazione delle strutture adibite alla liquidazione dei sinistri del ramo r.c.auto, che sta coinvolgendo, con motivazioni anche molto diverse tra loro, una percentuale rilevante del mercato, sia attuata, assieme alla riduzione dei costi, con l'obiettivo del conseguimento di un servizio efficiente e puntuale in misura omogenea su tutto il territorio.

In tal senso, è auspicabile che la riduzione della presenza sul territorio degli uffici di liquidazione, dovuta all'utilizzo di strutture centralizzate o più flessibili, possa essere compensata dalla maggiore efficienza di tali strutture e dalla razionalizzazione delle risorse, tale da consentire di rafforzare quegli uffici che presentano carenze di organico od ai quali è affidata la gestione di sinistri che richiedono, per la loro complessità, una procedura di gestione più laboriosa. Ciò è tanto più necessario in quanto le modifiche all'art. 3 della legge n. 39/1977, contenute nella legge n. 57/2001, hanno disciplinato in modo più ampio e dettagliato le modalità ed i termini entro cui le imprese sono tenute ad effettuare l'offerta di risarcimento o a comunicare i motivi della mancata offerta, incidendo in misura significativa sulla gestione e sulla liquidazione dei sinistri, in particolare di quelli con lesioni alla persona.

Il Presidente
(Giovanni Manghetti)

Servizio Tutela del Consumatore
Sezione Reclami

ARP/