

PENSION FUND

PARAMETRICA®

LA GESTIONE ESTERNALIZZATA DELLE ATTIVITA': VINCOLI E OPPORTUNITA'

Dicembre 2020



GRUPPO CORVALLIS

ALCUNI NUMERI



Storia

Da oltre 30 anni
presenti sul
mercato



Ricavi

140M€ con 1643
risorse (anno
2019)



Posizionamento

22^a posizione
assoluta

Sedi

18 Nazionali
1 all'estero



Ricerca

4 centri
40 ricercatori
20% dell'Ebitda
investito



Clienti

Oltre 500 clienti
in Italia e
all'estero



MODELLO DI BUSINESS



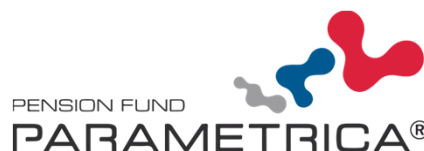
OPEN LAB • DIGITAL PROGRAM

LA DIVISIONE DI BUSINESS SERVICES



FDM Business Services

Specializzata nella Gestione Documentale, Archiviazione Fisica e Digitale, nel BPO di processi Bancari ed Amministrativi e nelle soluzioni tecnologiche a supporto dei processi di business.



Parametrica

Specializzata nella gestione amministrativa, contabile e fiscale delle posizioni previdenziali ed assicurative, sia in fase di accumulo che in fase di erogazione.

Primo service amministrativo per numero rendite annue erogate secondo la classifica Previdata Mefop.

Terzo Service per numero di fondi pensione preesistenti gestiti.



Corvallis FS

Leader nel Back Office e nel Front Office di processi assicurativi. Eroga servizi di Contact Center in ambito sinistri e polizze Vita e Salute





01

02

03

CUSTOMER EXPERIENCE
Soluzioni Enterprise dedicate al
Customer Communication Management

RECORD & DOCUMENT MANAGEMENT
Modello di offerta completo, integrato e multicanale a
supporto di tutte le fasi di vita e gestione dei documenti

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
Leader in Italia nel comparto del BPM
e Back Office di processi amministrativi

LA DIVISIONE BUSINESS SERVICES

Business Process Outsourcing

Assicurativo e Previdenziale
Bancario e Finanziario
Amministrativo
Risorse Umane e Servizi generali

Record & Document Management

Dematerializzazione Documentale
Conservazione Digitale e Fisica
Fatturazione elettronica
Firma Digitale
Consulenza di Processo ed Archivistica

Customer Experience

Customer Services
Customer Communication Management
Document Composition
Delivery Multicanale

FRONT OFFICE

Oltre 800.000 chiamate gestite

BACK OFFICE

Più di 5.000.000 di richieste evase

FORME PENSIONISTICHE

Oltre 50 Forme Pensionistiche

Complementari

PRESTAZIONI

Più di 450.000 Prestazioni

Pensioni e Riscatti Erogati

ISCRITTI

Oltre 200.000 per 3 M€ di NAV quotati

ARCHIVI

1.600 Km lineari di documenti custoditi

DIGITALE

Oltre 200.000.000 di immagini processate

MAIL/WEB

Oltre 5.000.000 di mail inviate / più di 2.000.000 di accessi WEB

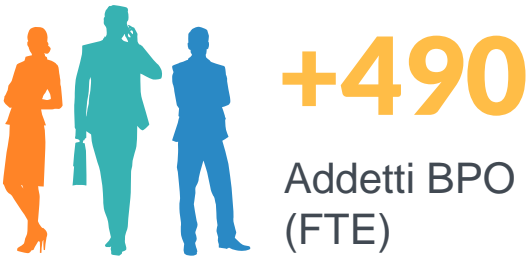
POSTA

3.000.000 di lettere spedite

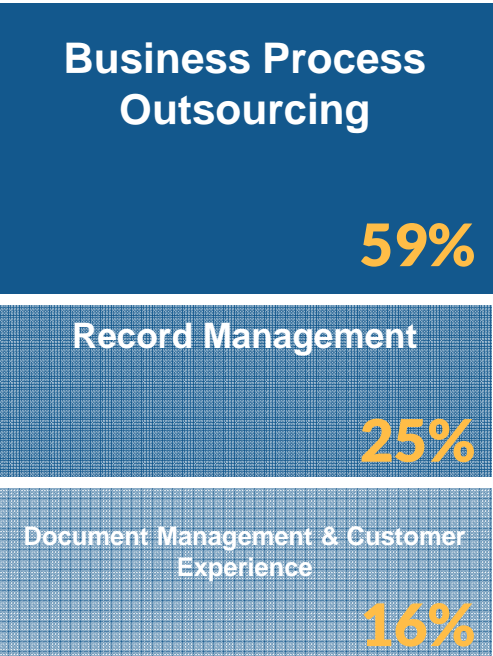
LA DIVISIONE DI BUSINESS SERVICES

ORGANIZZAZIONE SNELLA

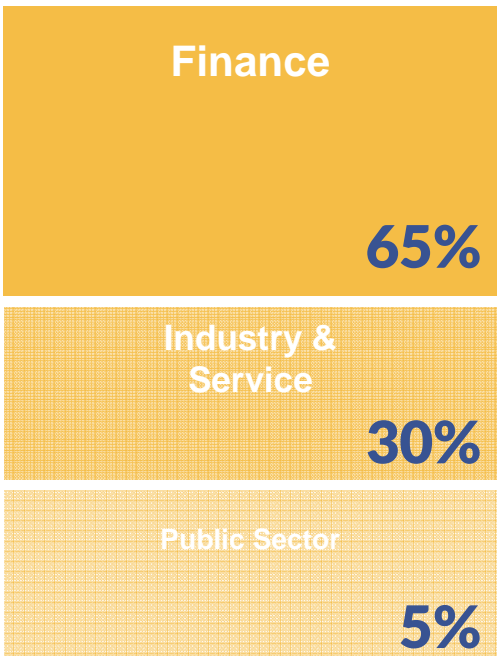
Per rispondere efficacemente alle esigenze dei clienti



% RICAVI PER LINEE DI BUSINESS



% RICAVI PER MERCATI



LE CERTIFICAZIONI

EN ISO 9001:2015 IQ-0516-01

Progettazione soluzioni personalizzate
Erogazione servizi informatizzati per la gestione della documentazione cartacea, elettronica, ottica e di campioni fisici

EN ISO 14001:2015 IQ-0915-06

Progettazione ed erogazione di servizi di archiviazione documentale: presa in carico, risanamento, custodia, reperimento ed accesso informatizzato anche via internet, acquisizione dati ed immagini, codifica, controllo gestione flussi di dati

UNI ISO 45001:2018 IS-1116-02

Gestione in back office, processi documentali di terzi

Gestione controllata dei processi di distruzione della documentazione alla fine del suo ciclo di vita e conservazione a norma

ISO IEC 27001:2017 IIS-0915-02

Sistema di gestione della sicurezza e salute dei lavoratori, tramite l'adozione di procedure finalizzate ad individuare e gestire i rischi attinenti alla salute dei lavoratori, prevedere e limitare le minacce per la loro sicurezza e realizzare le migliori condizioni di lavoro in azienda

Servizi di contrassegno elettronico anche con uso di firma elettronica

Gestione della riservatezza, integrità, disponibilità relativamente ai servizi di conservazione di documenti informatici e cartacei. Conservazione a norma.

Accreditamento a svolgere la conservazione dei documenti informatici. Iscrizione nell'elenco Conservatori Accreditati Agid (Corvallis DM)

Applicazione dei controlli previsti dalle linee guida
ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019

Controlli interni per garantire l'**affidabilità del personale contro il rischio di frode e danni al patrimonio**

Adozione del **“Modello di Organizzazione, gestione e controllo” e del codice Etico**, ai sensi del **D. Lgs. n. 231/2001**

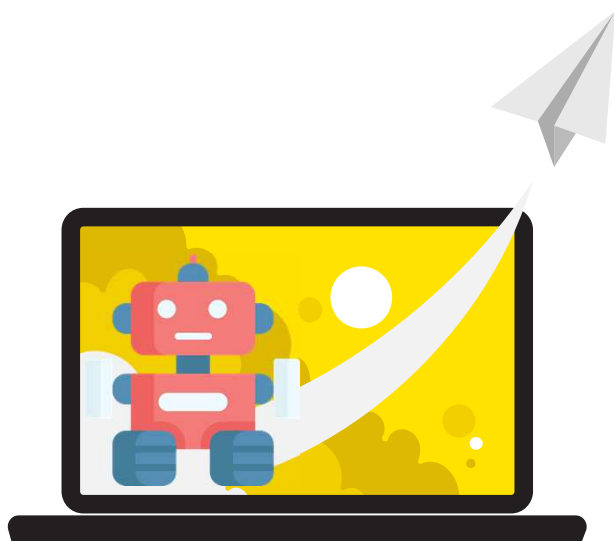
Ad integrazione delle Certificazioni indicate si indica che FDM:

- Ha aderito all' **ONU GLOBAL COMPACT**
- Ha ottenuto un **Rating di Legalità con punteggio ★★++**
- Ha ottenuto da **ECOVADIS** la **“Silver Medal”** riferita alla Responsabilità sociale d'impresa

OUTSOURCING E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Il ricorso all'outsourcing nel mondo della Sanità Integrativa e della Previdenza Complementare deve essere visto come:

Opportunità per l'ottimizzazione dei processi



Driver per la Trasformazione Digitale del settore



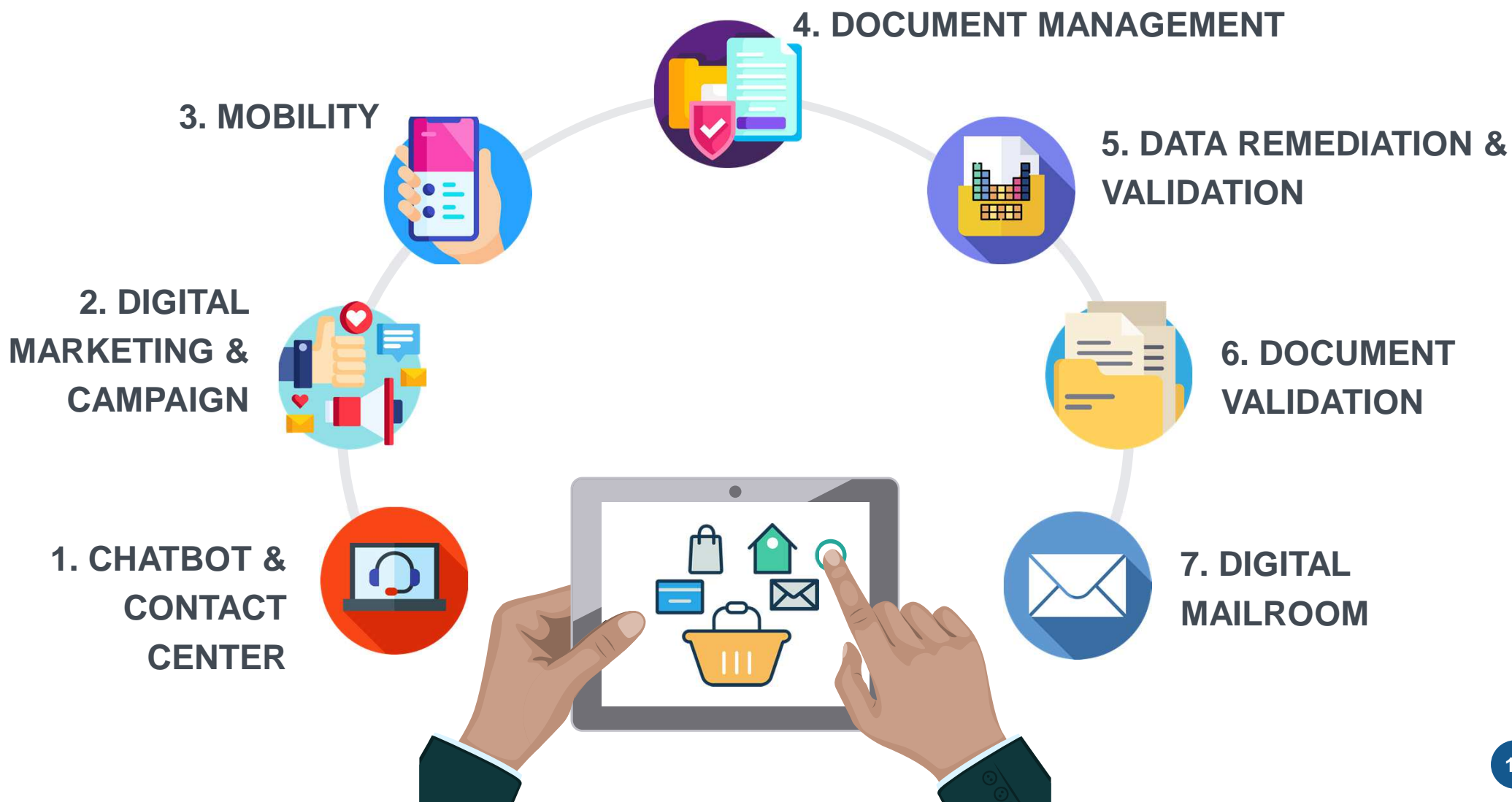
LA GIUSTA SCELTA DEI PARTNER

Outsourcing come **MARKET PLACE** di servizi a cui attingere per modernizzare il processo di erogazione delle prestazioni.

MARKET PLACE di servizi a valore, ma anche di servizi ad alto contenuto tecnologico che semplifichino la comunicazione con gli iscritti e rendano piacevole e funzionale l'esperienza utente



IL MARKET PLACE DEI SERVIZI







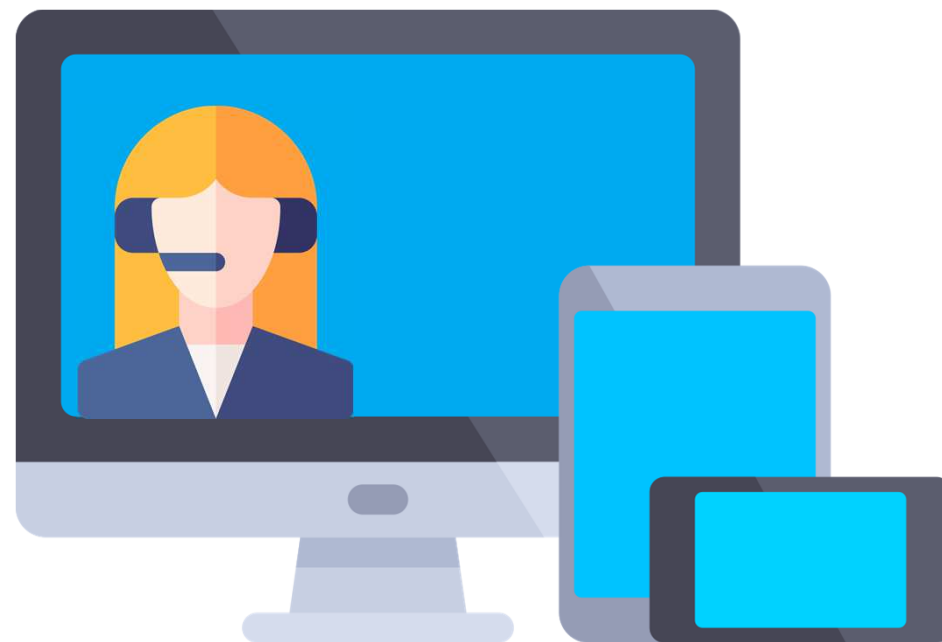
DRIVER DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE



DRIVER DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Portali Multi Device a supporto dell'operatività e della relazione con gli iscritti e che consentano:

-  **GESTIONE DEL PROFILO UTENTE**
-  **PAGAMENTI ONLINE**
-  **SCAMBIO DI COMUNICAZIONI**
-  **UPLOAD DI DOCUMENTI E GIUSTIFICATIVI**

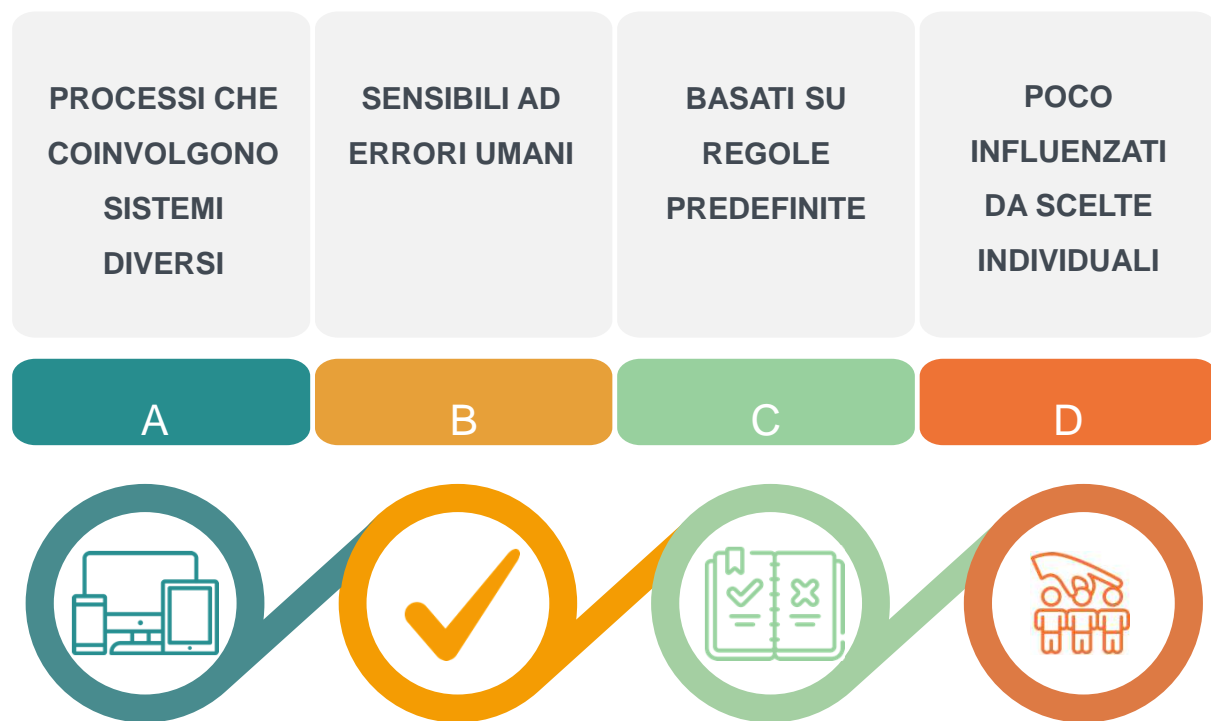


Interfacce semplici e funzionali che rendano sempre piacevole l'esperienza utente.
Costantemente supportate da ChatBot e da Operatori «Umani» che creino la giusta empatia con il Nuovo Tecnologico

SCELTA STRATEGICA

OutSourcing come artefice del paradigma:

TRASFORMAZIONE DIGITALE = AUTOMAZIONE DI PROCESSO



SCELTA STRATEGICA

IL RUOLO DEL SERVICE AMMINISTRATIVO TRA INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA DIRETTIVA IORP II

- ✓ Circ. Covip 2604 del 17 maggio 2011 (risultanze della funzione ispettiva):
“dipendenza funzionale e/o strumentale del F.P dal gestore amministrativo, mancanza di consultazione da remoto, scarsa autonomia operativa del F.P. rispetto alle procedure del service, assenza di controllo sulle attività del service, mancata formalizzazione dei processi, assenza di dispositivi di sicurezza monitoraggio scadenze, ecc.”
- ✓ Le novità introdotte da IORP II impongono un salto di qualità nella valutazione delle scelte di esternalizzazione delle funzioni amministrative al fine di “reggere il peso” dei nuovi assetti
- ✓ Il F.P. deve dotarsi di una organizzazione volta al monitoraggio e coordinamento dei sistemi informativi, delle rilevazioni contabili e degli indicatori di performance del ciclo attivo e passivo. Il sistema di controllo interno deve fornire tempestiva segnalazione delle disfunzioni tali da mitigare il rischio operativo e reputazionale del f.p.
- ✓ “L'esternalizzazione non esonera gli organi del f.p. dalle rispettive responsabilità. I rischi specifici connessi con l'esternalizzazione sono considerati nella politica di gestione dei rischi”

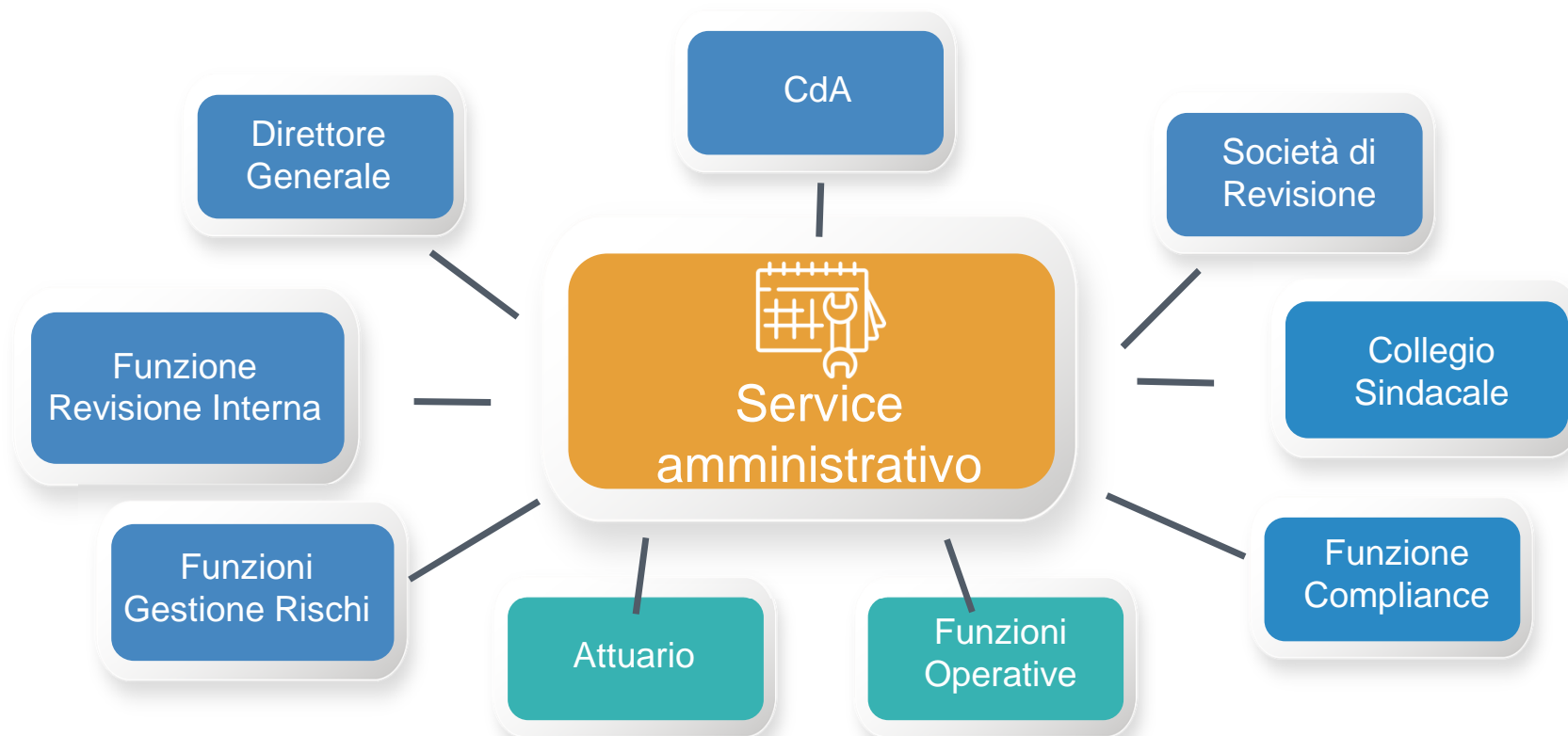
SCELTA STRATEGICA

RISCHI CONNESSI CON INDISPONIBILITÀ DEL DATO/ FATTORI DI RISCHIO RIVOLTI ALLE ATTIVITÀ ESTERNALIZZATE



SCELTA STRATEGICA

CON CHI INTERAGISCE IL SISTEMA AMMINISTRATIVO?



La “nuova” disciplina rende “organico” il ruolo dei diversi soggetti preposti al controllo (quelli evidenziati in grigio nella tabella) delle attività del service. Tra le funzioni rilevanti per il cda vi sono quelle di:

- A) “coordinare” le attività di controllo tra i diversi attori (al fine di eliminare controlli ridondanti e individuare eventuali carenze);
- B) monitorare i controlli di primo livello (linee operative) secondo livello (risk management) e terzo livello (I.A. e Collegio Sindacale);
- C) formalizzare una gap analysis = formalizzare “politica della qualità dei dati = eliminare la semovenza dei dati

SCELTA STRATEGICA

COME SI TRADUCONO QUESTI ASPETTI NELLA SCELTA DEL SERVICE AMMINISTRATIVO CHE MINIMIZZI I RISCHI OPERATIVI E REPUTAZIONALI PER IL FONDO PENSIONE?



solidi piani di BC & DR



periodica fornitura di back up funzionale della fase dati del fondo pensione



tracciabilità e storicizzazione delle modifiche dei dati



fruibilità diretta (senza intervento degli operatori del service) della base dati del fondo pensione da parte degli organi preposti ai controlli



procedure sicure nei flussi accrediti e addebiti



utilizzo di gestionali e sistemi operativi lontani dalla “rottamazione” (vita residua della piattaforma tecnologica)



sistema informativo parametrizzabile e scalabile



certificazioni di qualità Iso



sistema informativo parametrizzabile e scalabile



gestione app e sistema di archiviazione documentale

SCELTA STRATEGICA

COME SI TRADUCONO QUESTI ASPETTI NELLA SCELTA DEL SERVICE AMMINISTRATIVO CHE MINIMIZZI I RISCHI OPERATIVI E REPUTAZIONALI PER IL FONDO PENSIONE?



sistema di B.I. con cruscotti informativi da definire



presa d'atto del sistema dei controlli interni del service amministrativo



manuale delle procedure dei controlli interni al s.a.



manuale delle procedure del service amministrativo



tracciabilità del ciclo passivo delle prestazioni



contact center per quesiti di primo, secondo, terzo livello e specialistici ad alto valore aggiunto



adozione di contratti di service modulari nel tempo (full outsourcing, reinternalizzazione attività, licenza d'uso ecc.)



monitoraggio scadenza e tempistiche erogazione delle prestazioni





PER CRESCERE, EVOLVERE, DIVENIRE.....

Sede legale e Amministrazione
Via dei Valtorta, 47 - 20127 Milano
T. +39 02.905921 | F +39 02.90002829
www.parametricapensionfund.com
www.fdm-services.it
direzione@parametricafondi.com



Le informazioni contenute in questo documento sono di proprietà di FDM Business Services S.r.l.. Questo documento è redatto a scopo puramente informativo.

Tutti i marchi registrati appartengono ai loro rispettivi proprietari. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o per qualsiasi scopo senza la preventiva autorizzazione di FDM Business Services S.r.l.