

Il ruolo dei Service nel sistema di governance dei Fondi Pensione

10 dicembre 2020

I trend del mercato

Anche la Previdenza Complementare sta accogliendo l'introduzione dei trend tecnologici nei modelli operativi e di servizio; sempre più i Fondi Pensione avranno la necessità di proporre un'offerta che tenga conto di specifiche caratteristiche

Innovazione applicabile al servizio

- Analytics
- Mobility - Mobile, Tablet
- Marketing digitale
- Analisi dei Social Media

Evoluzione dei comportamenti degli aderenti

- Connessione continua
- Socialità
- Attenzione alla qualità
- Utilizzo delle funzionalità di Self Service

Modello di servizio

- Aumento dell'assistenza specializzata
- Maggior attenzione ai Front End
- Massima automazione dei Processi di back-end

Aumento della competizione

- Ampia scelta
- Motori di comparazione online
- Incremento dei canali e strumenti di servizio e offerta

Aumento della pressione su rischi e normative

- IORP II: monitoraggio rischi, audit, funzione attuariale,

*Il Fondo
Pensione
del 2021*

2020

Gli impatti maggiori della IORPII

La IORPII propone molte novità e tra quelle che richiedono la maggiore attenzione osserviamo la costruzione di un Modello di Governance che spesso interseca le convenzioni con i Service

Analisi dei rischi possibili

- Mappatura
- Possibilità di occorrenza e quantificazione del livello
- Identificazione delle responsabilità
- Identificazione dei momenti di controllo

Costruzione del sistema dei controlli

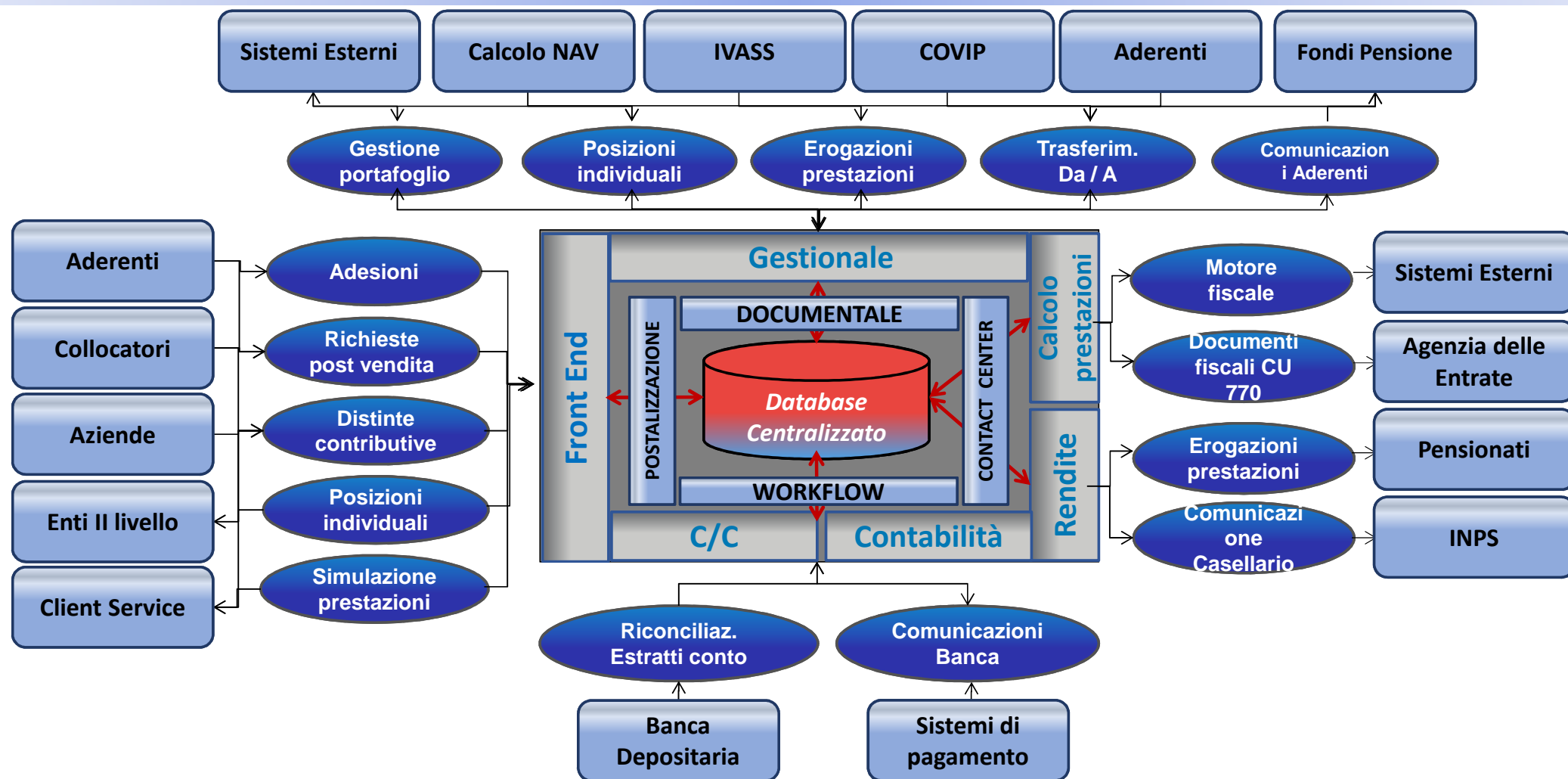
- Scelta del modello e degli strumenti
- Identificazione dei Ruoli e delle risorse
- Disegno del processo di controllo: tempistiche, rilevazioni, analisi dei risultati
- Reportistica

Interpretazione dei risultati

- Calcolo degli impatti
- Azioni di remediation
- Analisi critica del processo
- *So what*

L'articolazione del processo deve confrontarsi con l'esternalizzazione di parte delle attività

IL PUNTO DI PARTENZA – IL SISTEMA APPLICATIVO



L'outsourcing delle attività esternalizzate

L'outsourcing consente di collegare i costi alle attività eseguite garantendo flessibilità e la possibilità di selezionare i professionisti migliori liberando le proprie risorse per le attività di coordinamento: controllare le attività esternalizzate come se fossero svolte internamente è richiesto e necessario e non può prescindere dalla capacità di ottenere facilmente la disponibilità dei dati

- ❑ L'attività di controllo è cruciale e deve essere tempestiva: intercettare per intervenire (Slide 6)
- ❑ Il modello dei controlli deve considerare l'esecuzione di processi di Service Management: avanzamenti, analisi errori, analisi backlog, azioni di sistemazione (Slide 7)
- ❑ Deve essere garantita l'accessibilità indipendente da parte dei Clienti alle informazioni rilevanti, la capacità di approfondimento, la visibilità sulle azioni svolte e le relative tempistiche (slide 8)
- ❑ Il Service può diventare un attore di riferimento non solo per l'erogazione dei servizi ma anche per il controllo dei risultati del Fondo (es. verifica liquidazione prestazioni).

I controlli delle attività esternalizzate


Controllare le attività esternalizzate come si fossero svolte internamente è necessario e deve passare attraverso la capacità di avere la disponibilità dei dati

Elenco Pratiche				
	Tipo	Numero	Azione	
DOCUMENTAZIONE COMPLETA, MA CON ERRORI BLOCCANTI		59	ESAMINARE ERRORI	+
PRESENTE ERRORE BLOCCANTE "MANCA CORRISPONDENZA TRA MOVIMENTO RIC E TABELLA RICEZIONI"		7	ESAMINARE ERRORI	+
PRATICHE DA AUTORIZZARE		44	AUTORIZZARE PRATICHE	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA - SENZA ALCUNA LETTERA INVIATA DA PIU' DI 3 GIORNI		13	INVIARE LETTERA	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA - SENZA ALCUNA LETTERA INVIATA DA MENO DI 4 GIORNI		36	INVIARE LETTERA	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA, LETTERA DI SOLLECITO INVIATA DA PIU' DI 60 GIORNI (CICLO PASSIVO)		12	RESPINGERE	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA, LETTERA DI SOLLECITO INVIATA DA PIU' DI 60 GIORNI (CICLO ATTIVO)		68	RESPINGERE	+
PRATICHE NON ACCETTABILI		0	ANNULLARE PRATICHE	
PRATICHE IN GESTIONE FONDO		84	ESAMINARE PRATICHE	+
PRATICHE SENZA SPECIFICA DELLO STATO		97	ESAMINARE PRATICHE	+
NESSUNA INDICAZIONE STATO COMPLETO/INCOMPLETO, NON DA DFP CON SOLO PRIMO DOCUMENTO INSERITO		97	ESAMINARE PRATICHE	+
PRATICHE SOGGETTE A CONTROLLO DI II LIVELLO		33	EFFETTUARE VERIFICHE	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA, LETTERA INVIATA DA PIU' DI 30 GIORNI (CICLO PASSIVO)		51	SOLLECITARE	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA, LETTERA INVIATA DA PIU' DI 30 GIORNI (CICLO ATTIVO)		96	SOLLECITARE	+
PRESENTE ERRORE BLOCCANTE "MANCATA CORRISPONDENZA TRA MOVIMENTO TFR E TABELLA RICEZIONI"		0	EFFETTUARE VERIFICHE	
RILIQUIDAZIONI		365	CONTROLLARE	+
RZ PER LE QUALI SI ATTENDE IL BONIFICO		10	SOLLECITARE	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA, LETTERA DI SOLLECITO INVIATA DA MENO DI 60 GIORNI (CICLO PASSIVO E ATTIVO)		218	ATTENDERE	+
DOCUMENTAZIONE INCOMPLETA, LETTERA INVIATA DA MENO DI 30 GIORNI (CICLO PASSIVO E ATTIVO)		361	ATTENDERE	+
AUTOMATISMI DA VERIFICARE		54	VERIFICARE	+
LISTA PRATICHE NON PRESENTI SU ALTRE LISTE		627	VERIFICARE	+

Portabilità

I controlli delle attività esternalizzate

Un cruscotto di controllo facile da consultare è uno strumento fondamentale per il risk Manager e il Service Manager

08/12/2020

Pratiche in Lavorazione > Lista Transi

Lista Transitori

Oper. Flusso	Data Ricezio	Mittente	Tipo	Num. Flusso	Num. Blocco	Stato Flusso	erazione Dettaglio	Codice Fiscale Iscritto	Ident. Iscritto	Cognome	Nome	
SELEZIONA...	08/01/2020	KQ 03 GENNAIO 20	CB ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	MNL	000000000128527	MA	PAO	1
SELEZIONA...	03/08/2020	KQ 06 AGOSTO 20	DT ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	PTR	000000000141161	PEI	DON	
SELEZIONA...	20/11/2020	&CARICESE	PR ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	VRN	000000000002014	VEI	PAO	
SELEZIONA...	29/10/2020	&CARICESE	RI ...	002	00001	EB ...	SELEZIONA...	BUI	000000000180994	BUI	SER	
SELEZIONA...	30/08/2019	KQ 02 AGOSTO 19	RR ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	BNC	000000000000000	BO	SER	
SELEZIONA...	30/08/2019	KQ 02 AGOSTO 19	RR ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	NSC	000000000000000	NE	CAM	
SELEZIONA...	30/08/2019	KQ 02 AGOSTO 19	RR ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	VGN	000000000000000	VIC	MAR	
SELEZIONA...	30/08/2019	KQ 02 AGOSTO 19	RR ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	FNT	000000000000000	FOI	FRAI	
SELEZIONA...	10/02/2014	MIGRAZIONE	RZ ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	VRT	FONDO PENSIONE	VAI	ARI	
SELEZIONA...	10/02/2014	MIGRAZIONE	RZ ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	MSS	FONDO PENSIONE	MA	SIM	
SELEZIONA...	18/02/2019	TROTTA	RZ ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	QGC		QU	MAS	
SELEZIONA...	04/11/2020	&CARICESE	RZ ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	CST		CO	SER	
SELEZIONA...	12/11/2020	KQ 01 NOVEMB 20	TP ...	001	00001	EB ...	SELEZIONA...	PCC		PIC	CLA	

Portabilità

Righe 13 ◀ Pagina 1 ▶

◀

I controlli delle attività esternalizzate

DATI DOMANDA	
Autorizzazione II Livello	
UserID	SAM
Data Autorizz.	20/11/2020
data di prima adesione alla previdenza complementare	
Data Domanda	04/11/2020
% Richiesta Capitale	100,000
Tipo Erogazione	Prestazione ordinaria cap/ren
Tipo Prestazione	ordinaria
Tipo Rendita	Rendita vitalizia
Periodicità Rendita	Annuale
Spese	Non Esente
Aliquota T.F.R.	0,000
Riduzione 4% Iscr.	0,00 SI
Mesi Ante	0
Tipo Pagamento	Bonifico Bancario
Imposta sostitutiva sui rendimenti (FIP)	
Coordinate Bancarie (IBAN)	IT 02
Produzione lettera accettazione	SI
Data Cessazione	30/11/2020
Gestore Prestazioni	
Applicazione Art. 11	
Redd. Riferimento Ante	0,00
Franchigia T.F.R.	0,00 SI
Mesi Post	0
Ordine Ripartizione Capitale	
Ante	1
Post 2000	2
Post 2006	3

DATI REVERSIONARIO	
←	Errori
Gestione Pratica	Gestione Blocchi
Gestione Documento	Gestione Lettere
Altre Informazioni	

Contatti



Fabio Ricci

Direttore

OneWelf – società del Gruppo CSE

Viale Gaurico, 9/11 - 00143 Roma

Telefono: +39 06 50998460 - Cellulare: +39 335 7600443

fabio.ricci@onewelf.it

www.csebo.it