


Outsourcing amministrativo nei fondi pensione: quale supporto per gli adempimenti lorp2?

Relazioni: Giuseppe Cerati – Giandomenico Bosco
Ottobre 2021



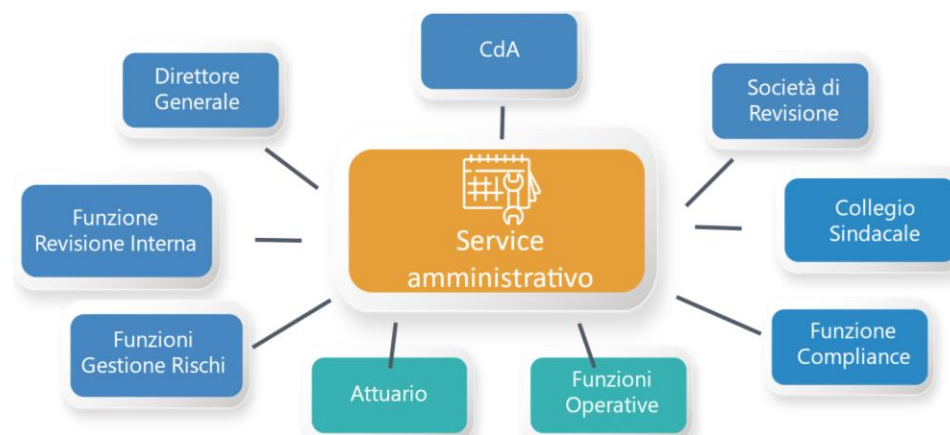
AIJ	HJI	WVE	PLO	EER	QRT	OPY
1.822 (-35)	20.369 (+580)	890 (-20)	6.350 (-200)	10.985 (+580)	665 (-15)	6.800 (-115)
MBC	LJH	MJB	PQN	NFR	UGH	OMJ
3.605 (+210)	9.542 (-128)	2.609 (+35)	7.654 (+169)	6.522 (+122)	1.632 (-54)	3.652 (+182)
YBV	QMN	MMJ	IT	KLM	CCX	EMH
3.204 (-33)	5.211 (+156)	7.100 (-60)	7.150 (-150)	782 (+74)	1.901 (+101)	3.280 (-120)
MBB	WFF	HJM	GLC	LSD	SDH	GHS
3.320 (-120)	712 (+12)	134 (+5)	2.022 (-10)	631 (+40)	6.287 (-57)	12.530 (+330)

Iorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

- Fenomeno aggregativo dei Fondi pensione (non solo preesistenti);
- Adeguamento della Governance del FPC: assimilazione all'organizzazione delle società quotate (ed in particolare al settore assicurativo/Funzioni Fondamentali): trasparenza, manuale operativo, risk manager, I.A., funzione attuariale, politiche di esternalizzazione ("politica della qualità del dato" / "politica della divulgazione delle informazioni al pubblico", Esg.);
- Sostanziale eliminazione delle soluzioni "fai da te" nei fondi pensione di piccole/medie dimensioni;
- Il SA ha dovuto chiedersi "a che punto siamo?" similmente alle FPC;
- Razionalizzazione nel mercato dei player dei service amministrativi : "rottamazione" dei S.A. di piccole dimensioni.

Riflessi sulla organizzazione della FPC

a) funzione di controllo del fondo pensione rispetto al SA: maggiore impatto



lorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

b) Maggiore peso della tecnologia (PIANI BR/DR; PIANO STRATEGICO DELLA TECNOLOGIA, ADESIONI ON LINE, ECC.)



c) Maggiore «peso» Area riservata;

d) Potere ispettivo Covip/FPC: conseguenze importanti sui propri aspetti organizzativi e funzionali interni SA;

e) Evoluzione dell'assetto organizzativo del SA: risk manager, internal audit, funzione " Compliance", divisione informatica professionale, manuali operativi condivisi, certificazioni Iso, Documento sul conflitto di interessi, Documento sulla piano strategico sulle tecnologie del SA, "adeguatezza assetto organizzativo" (art.2086 del cc) e sua certificazione da parte degli organi di controllo del service; formalizzazione dei controlli interni: primo, secondo e terzo livello; Mod.231/01, Codice Etico, certificazione del Bilancio;

lorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

- f) osmosi tra Fondo Pensione & Service amministrativo: due anime del SA: tecnologia e consulenziale;
g) Il principio di proporzionalità non si applica al SA: il servizio reso si stabilizza su livelli più elevati;

Attività	Executive	Project Manager	TEAM Leader	Project Leader	Deputy Manager	Risorse Operative
Responsabile del Servizio e del Contratto FDM	✓					
Gestisce e coordina il Comitato di Progetto	✓					
Verifica permanente dei Livelli di Servizio erogati e produzione report di valutazione periodica	✓					
Verifica che tutti i deliverables del progetto siano chiari agli attori coinvolti	✓					
Approva la descrizione dei servizi garantendone esaustività e completezza	✓					
Assicura la messa in produzione dei servizi rilasciati		✓				
Responsabile integrità e fattibilità tecnica		✓				
Definisce l'approccio più adeguato per la realizzazione del progetto		✓				
Garantisce la fattibilità tecnica e fornisce il know how necessario per lo sviluppo dello stesso		✓	✓	✓	✓	
Responsabile diretto della gestione della commessa		✓				
Approva i deliverables		✓				
Verifica e monitora costantemente l'andamento del servizio			✓	✓	✓	
Redige la reportistica di consuntivazione per il Comitato di Progetto			✓	✓		
Sovrintende curando la corretta esecuzione del servizio			✓	✓	✓	
Gestisce direttamente le risorse operative			✓	✓	✓	
Interagisce direttamente con il Project Manager attraverso i Checkpoint reports			✓	✓	✓	
Coinvolto in prima linea nella attività operative, per prevedere e identificare eventuali criticità di processo			✓	✓	✓	
Svolgimento puntuale della attività operative quotidiane assegnate sulla base delle priorità condivise			✓	✓	✓	✓
Supporta e fornisce assistenza come prima linea per il personale del Fondo		✓	✓	✓	✓	✓
Segnala eventuali anomalie o incrementi significativi dei volumi			✓	✓	✓	✓
Formazione continuativa degli addetti dedicati ai processi del servizio			✓	✓	✓	✓
Formazione continuativa di risorse "extra" per favorire back-up e garantire continuità del servizio e assorbire tempestivamente eventuali picchi di lavoro			✓	✓	✓	✓

Iorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

h) La riduzione (non l'azzeramento) dei rischi operativi (la connessa riduzione del rischio reputazionale) richiede:

- 1) Adozione di funzioni fondamentali interne del service: sistema di controllo interno, IA, risk manager;
- 2) La conoscenza delle politiche di esternalizzazione del SA;
- 3) Maggiore frequenza e qualità dei controlli sul SA (organizzazione, solidità, rispetto dei Kpi);
- 4) Implementazione dei rapporti tra organi di controllo della FPC e organi di controllo del SA

Regolamento Ivass n. 20 del 26 marzo 2008 art.17- collaborazione tra organi

“ 1. l'organo di controllo, la società di revisione, la funzione di revisione interna, di risk management e di compliance, l'organismo di vigilanza di cui al decreto 231/01, l'attuario incaricato e ogni altro organo o funzione a cui è attribuita una specifica funzione di controllo collaborano tra di loro, scambiandosi ogni informazione utile per l'espletamento dei rispettivi compiti. L'organo amministrativo definisce e formalizza i collegamenti tra le varie funzioni a cui sono attribuiti compiti di controllo. ” Tali attività consistono nella:

1. attuazione di flussi informativi periodici e occasionali
2. programmazione riunioni periodiche
3. condivisione iniziale dei piani

In tale attività sono vietati poteri di ingerenza tra i vari organi addetti ai controlli. Se vi fossero verrebbe minata l'indipendenza degli stessi. (Linee guida Confindustria 2014 . pagg. 78 e segg.).

- 5) Ruolo delle coperture assicurative
- 6) Modularità dei contratti di service in ottica variabilità dell'oggetto del contratto:
- 7) “Qualità del dato” (aggiornamento, pulizia, immodificabilità, storicizzazione, rottamazione, tracciabilità e storicizzazione delle variazioni del dato)

lorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

Alcuni spunti di riflessione su recente prassi nei Bandi di gara

- 1) Durante l'esecuzione del contratto, l'Aggiudicatario sarà tenuto a fornire, con periodicità mensile un'attestazione di aver svolto tutti i controlli di primo livello riferiti ai servizi svolti di cui a tutti i precedenti paragrafi (ivi compresi la gestione dei documenti a consuntivo e relativi solleciti sulle anticipazioni);
 - 2) L'Aggiudicatario è tenuto a garantire al Fondo, in ogni momento, l'accesso, la presa visione ed estrazione di ogni informazione e/o dato gestito mediante piattaforma di cloud computing (SAAS, PAAS, o architetture equipollenti che garantiscano l'integrabilità tra sistemi diversi), nonché la trasmissione delle informazioni, secondo gli standard tecnici indicati dal Fondo medesimo;
 - 3) supporto alle attività di verifica, segnalazione, autodiagnosi e certificazione da parte del Collegio dei Sindaci, della Società di Revisione, delle Funzioni Fondamentali; del DPO e degli organi di vigilanza;
 - 4) Nei limiti in cui le attività di cui sopra avvengano su ambienti gestiti dal FORNITORE, quest'ultimo è tenuto ad assicurare:
 - (a) la separazione logica tra l'ambiente di sviluppo e gli altri ambienti;
 - (b) che gli ambienti di sviluppo, test e produzione siano dedicati al FONDO e separati, almeno logicamente, dagli ambienti di altri clienti del FORNITORE, a garanzia della loro riservatezza ed integrità.
- Nell'attività di test il FORNITORE si impegna a:
- (a) eseguire le attività di test in maniera tale da garantire la loro oggettività, verificabilità e ripetibilità;
 - (b) non utilizzare i dati di produzione di proprietà del FONDO per le attività di test;
 - (c) realizzare una completa documentazione dei test effettuati e delle soluzioni non adottate.

Iorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

Alcuni spunti di riflessione su recente prassi nei Bandi di gara

In ogni caso:

(a) l'eventuale inserimento nel software prodotto di funzionalità non documentate sarà considerato un grave inadempimento ai fini di cui all'art. 1456 cod.civ.;

(b) l'accesso a dati di produzione, o comunque a dati personali, va contenuto ai casi di effettiva e reale necessità (ad es.: manutenzione "correttiva in emergenza"), limitato al tempo strettamente necessario e comunque specificamente e preventivamente concordato.

5) copia remota tra due siti (primario e secondario) per finalità di Disaster Recovery;

6) Al fine di rilevare attacchi informatici, deve essere previsto un meccanismo di monitoraggio dei log raccolti che consenta di generare allarmi a seguito di eventi ritenuti significativi. Il Service Provider deve organizzare il relativo processo di gestione. Debbono essere documentabili le tipologie degli allarmi generati;

7) Sono richieste, e devono essere documentate, le modalità di separazione degli ambienti di esercizio, almeno logicamente, da quelli di non esercizio (a titolo esemplificativo: sviluppo, test, collaudo, certificazione), al fine di prevenire accessi non autorizzati o commistioni e cambiamenti impropri agli asset informatici che supportano il Servizio;

Iorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

Alcuni spunti di riflessione su recente prassi nei Bandi di gara

8) I flussi A2A tra il Service Provider e la Banca e viceversa, contenenti informazioni che possono essere usate nell'ambito di una procedura di pagamento (ad es. IBAN, importi, ecc.) devono essere firmati. Per tali flussi, la firma dei flussi in ingresso alla.....deve essere apposta mediante certificati rilasciati da certificatori accreditati AgID per il rilascio di certificati per utilizzo con dispositivo sicuro per l'apposizione della firma digitale; la firma dei flussi in uscita dalla Banca d'Italia sarà una firma non qualificata e verrà apposta mediante certificati emessi dalla Certification Authority di

9) Per eventuali flussi tra Service Provider e l'entità che effettua il pagamento deve essere garantita l'integrità;

10) Estensioni della certificazione ISO/IEC 27001; Certificazione ISO/IEC 22301. Certificazione ISO/IEC 9001; controlli delle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e/o ISO/IEC 27018:2014 o successive.

lorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

Alcuni spunti per gli adempimenti del collegio sindacale in tema di adeguata verifica dell'operato dei principali «organi di controllo» :

1. E' stato incontrato il responsabile della funzione di controllo interno al fine di verificarne la sua adeguata strutturazione e pianificazione attività?
2. A quanti incontri ha partecipato il collegio sindacale con il controllo interno?
3. La struttura del controllo interno è efficace? (ex ante o ex post)
4. Sono state richieste ed esaminate le procedure del sistema del controllo interno?
5. Sono state esaminate le relazioni del preposto al controllo interno?
6. E' stata incontrata la società di revisione?
7. E' stato verificato il piano di lavoro del controllo interno e della società di revisione?
8. E' stata ricevuta la relazione della società di revisione?
9. Nel corso delle riunioni periodiche con la società di revisione sono emerse criticità?
11. Sono state riportate le principali carenze significative nel sistema dei controlli interni? riportare gli approfondimenti svolti
12. Sono stati adottati interventi per migliorare in controllo interno?
13. Sono state previste riunioni periodiche con banca depositaria, il responsabile/direttore generale, la società di revisione, il risk manager e il service amministrativo?

lorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

Nella scelta del service amministrativo, al fine di minimizzare i rischi operativi e reputazionali, il fondo pensione deve:

- 1) formalizzare solidi piani di BC & DR;
- 2) verificare l'utilizzo di gestionali e sistemi operativi lontani dalla "rottamazione" (vita residua della piattaforma tecnologica);
- 3) richiedere una periodica fornitura di back up funzionali della base dati del fondo pensione;
- 4) verificare che il sistema informativo sia parametrizzabile e scalabile;
- 5) preferire service amministrativi con certificazioni di qualità Iso;
- 6) poter fruire direttamente (senza intervento degli operatori del service) della base dati del fondo pensione da parte degli organi preposti ai controlli;
- 7) istituire procedure sicure nei flussi accrediti e addebiti;
- 8) tracciare il ciclo passivo delle prestazioni con il monitoraggio di quelle in scadenza e con evidenza, in tempo reale, delle tempistiche di erogazione delle prestazioni;
- 9) richiedere il manuale delle procedure del service amministrativo;
- 10) adottare di contratti di service modulari nel tempo (full outsourcing, reinternalizzazione attività, licenza d'uso, ecc.).

lorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

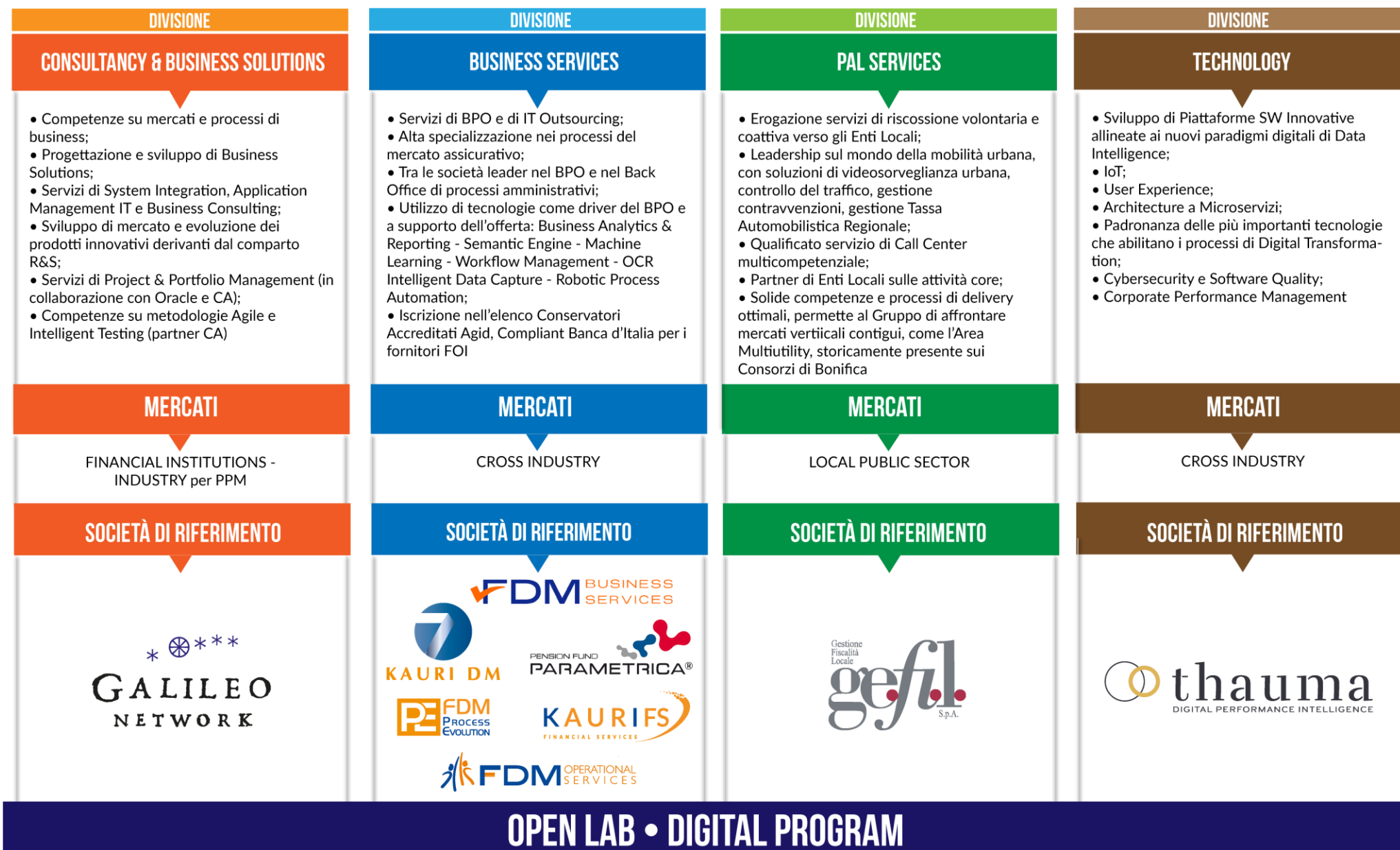
A tutela del fondo pensione in fase di stesura/rinnovo/proroga del contratto di service (e nelle fasi successive dei controlli - risk assessment- da parte degli organi preposti (internal audit, risk manager, collegio sindacale, ecc,)) le peculiarità oggetto di regolamentazione/approfondimento devono riguardare:

- a) disciplina dei subappalti;
- b) disciplina nei rapporti tra service cedente e subentrante e relativi costi;
- c) disciplina e costi in caso di cessazione (naturale o anticipata) del contratto di service;
- d) disciplina inerente la risoluzione anticipata del contratto per inadempimento e/o operazioni straordinarie del fondo;
- e) coperture assicurative con massimali congrui e designazioni di beneficio irrevocabile;
- f) organigramma aziendale con dettaglio del Dipartimento IT;
- g) mappa infrastruttura “IT” (network, server, firewall);
- h) descrizione dei sistemi “IT” in uso (ambito di utilizzo, gestione interna o in outsourcing, location, sistema operativo e data base);
- i) policy aziendale in materia di sicurezza dei dati e delle informazioni;
- j) lista contatti delle comunicazioni agli utenti delle misure minime di sicurezza da adottare nell'utilizzo dei sistemi informatici;
- k) documentazione relativa alle dotazioni di sicurezza della/e sala/e server;

lorp II e impatto sulle attività del Service Amministrativo: quadro generale

- l) elenco personale con accesso alla/e sala/e server;
- m) procedura aziendale per la gestione delle utenze (creazione, modifica e cancellazione) di dominio e applicative e per la determinazione del profilo di accesso in funzione della mansione organizzativa;
- n) storicizzazione degli accessi al sistema informatico;
- o) elenco personale assunto con dettaglio della data di assunzione;
- p) elenco personale dimesso con dettaglio della data di dimissione;
- q) elenco utenze di dominio con ruolo/profilo associato;
- r) procedura aziendale per la gestione delle modifiche software o alla configurazione degli applicativi, anche in condizioni di emergenza;
- s) evidenza ambienti separati (produzione, test e sviluppo);
- t) evidenza monitoraggio backup svolto dal service;
- u) piano di disaster recovery / business continuity;
- v) evidenza ultimo test del piano di disaster recovery con evidenza ultimo test di ripristino dati da backup;
- w) evidenza ultimo penetration test (Gdpr).

Modello di business



Scelta strategica

01

OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI



02

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ



03

CONDIVISIONE DI BEST PRACTICES



04

AUTOMAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI



Business Services

DIVISIONE

Business Process Outsourcing

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

FRONT OFFICE

Oltre 800.000 chiamate gestite

BACK OFFICE

Più di 5.000.000 di richieste evase

Record & Document Management

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

ARCHIVI

1.600 Km lineari di documenti custoditi

DIGITALE

Oltre 200.000.000 di immagini processate

Customer Experience

Customer Services
Customer Communication Management
Document Composition
Delivery Multicanale

MAIL/WEB

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

POSTA

3.000.000 di lettere spedite



CUSTOMER EXPERIENCE

Soluzioni enterprise dedicate al
Customer Communication Management

03

RECORD & DOCUMENT MANAGEMENT

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

02

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

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

01

L'infrastruttura

Team di supporto interno

Con data center ridondati, a distanza «geografica», per garantire replica dei dati in tempo reale



Sicurezza delle informazioni

Utilizzo delle migliori tecnologie per garantire la sicurezza delle informazioni, prevenire la perdita di dati o i data breach.

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

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

EN ISO
14001:2015
IE-0915-06

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

UNI ISO
45001:2018
IS-1116-02

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

ISO/IEC
27001:2017
IIS-0915-02

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 (Kauri 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

I servizi a valore



Driver della Trasformazione Digitale



Driver della Trasformazione Digitale

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

- 1 Gestione del profilo utente
- 2 Pagamenti OnLine
- 3 Scambio di comunicazioni
- 4 Upload di documenti o 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

Informazione sotto controllo

- 1 Dati e documenti a disposizione di chi ne ha reale necessità;
- 2 Cifrati e anonimizzati se necessario;
- 3 Disponibili solo per il tempo necessario;
- 4 Trasmessi tramite canali sicuri;
- 5 Mantenuti secondo regole di retention;
- 6 Distrutti in maniera sicura;
- 7 Processati automaticamente;
- 8 Da sistemi sicuri.





Per crescere, evolvere, divenire...

PARAMETRICA PENSION FUND S.p.A.

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

