

# WE BACK YOU UP

Dietro i più grandi  
ci siamo noi.



COMPETENZA  
TECNOLOGIA  
INNOVAZIONE



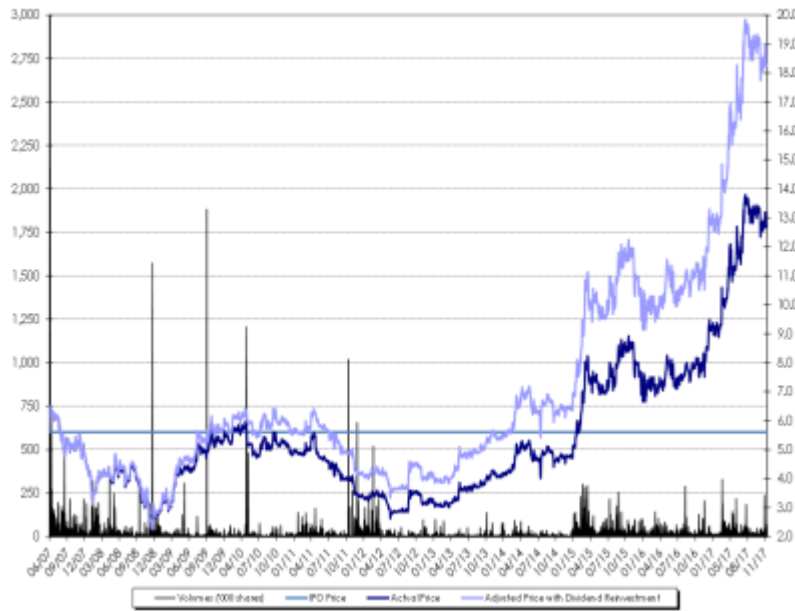
Presentazione  
servizi  
Mikono

# Agenda

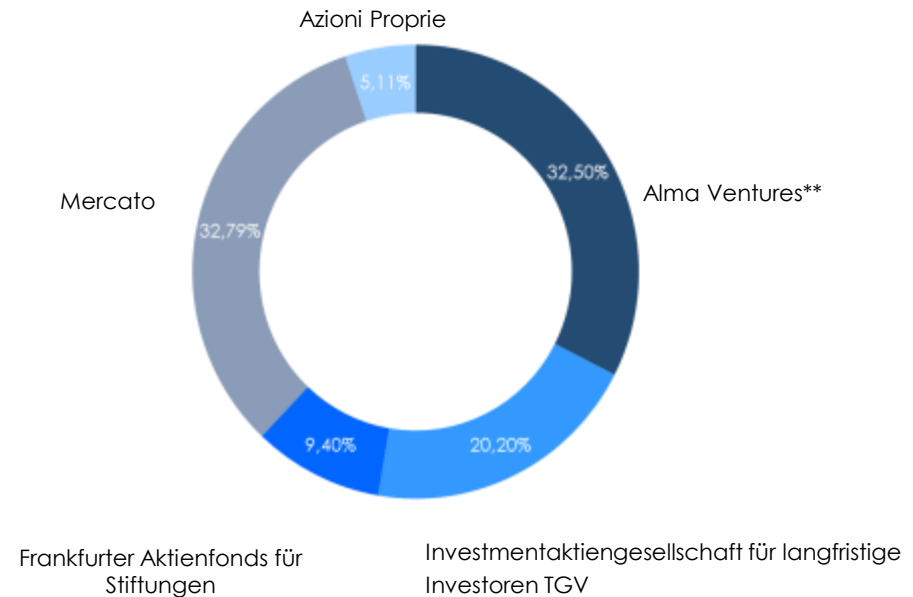
- 1 • **Overview Gruppo MutuiOnline**
- 2 • Offerta servizi di Mikono
- 3 • Opportunità esternalizzazione servizi di back office in ambito Finance

# Gruppo MutuiOnline è una Holding quotata dal giugno 2007 al segmento STAR di Borsa Italiana ed è indipendente dagli Istituti Bancari ed Assicurativi

Andamento Titolo dall'IPO (2006) al 09 Novembre 2017



Struttura azionariato al 03 Novembre 2017\*



\*la partecipazione azionaria comunicato dalla società agli investitori interessati, come previsto dal regolamento Consob, include tutti gli investitori con una soglia minima di possesso superiore al 5%.

\*\* il capitale sociale di Alma Ventures S.A. è posseduto 50% da Guderian Spa e 50% da Casper srl; Guderian Spa è posseduta al 100% da Marco Pescarmona (presidente e cofondatore); Casper Srl al 100% da Alessandro Fracassi (AD e cofondatore)

# Gruppo MutuiOnline è una Holding (quotata allo STAR di Borsa Italiana) indipendente da Istituti Bancari e Assicurativi...

**MutuiOnline.it**  
Più scelta, più risparmio

**PrestitiOnline.it**  
Più scelta, più risparmio

**ConfrontaConti.it**  
Più scelta, più risparmio

**segugio.it**  
IL MIGLIOR AMICO DEL RISPARMIO

**trovaprezzi.it**

**MOL Gruppo MutuiOnline**

## Divisioni

**Broking Division**

**BPO Division**

Ricavi 2016: € 61.0 M

Ricavi 2016: € 77.1 M

### Business Lines

% Division revenues

Mediazione multimarca di mutui attraverso canali remoti ed agenti

**Mortgage Broking**

14.3%

Mediazione multimarca di prestiti e cessioni del quinto attraverso canali remoti

**Consumer Loan Broking**

4.9%

Mediazione multimarca di assicurazioni (auto, moto, ecc.) attraverso canali remoti

**Insurance Broking**

7.8%

Confronto del prezzo e delle caratteristiche di prodotti fisici venduti da negozi online

**E-Commerce Price Comparison**

15.8%

33.3%

**Mortgage BPO**

Outsourcing di servizi commerciali, di istruttoria e di gestione portafoglio in ambito mutui

11.9%

**CQS BPO**

Outsourcing di servizi commerciali, di istruttoria e di gestione portafoglio in ambito CQS

4.5%

**Insurance BPO**

Outsourcing gestione sinistri assicurativi

6%

**Asset Management BPO**

Outsourcing gestione back-office per SIM e SGR

## ...e ha otto sedi operative «integrate e complementari»



- Gli Headquarters del Gruppo sono a **Milano**, dove sono anche impiegate oltre **150** persone di entrambe le divisioni
- La principale sede operativa è a **Cagliari**, dove sono occupate circa **400** persone di entrambe le divisioni
- In una sede distaccata a **Villacidro** (50 km da Cagliari/Elmas) il Gruppo MutuiOnline effettua la gestione documentale (archiviazione e scansione)
- Nella sede di **Faenza** sono occupate circa **200** persone dedicate alla gestione delle attività di post vendita e internalizzazione portafoglio crediti (incassi, estinzioni, subentri, sinistri e solleciti) ed alla gestione dei sinistri delle coperture crediti (CPI)
- Nella sede di **Genova** sono impiegate circa **50** persone dedicate alla gestione e liquidazione dei sinistri per rami elementari, responsabilità civile generale, rimborso spese mediche, auto (flotte)
- Il Gruppo MutuiOnline opera anche ad **Arad** (Romania) attraverso la controllata FINPROM per attività di back office (data entry/indicizzazione), dove impiega circa **450** risorse al servizio di molte attività della Divisione BPO
- Inoltre nella sede di **Giussago** (PV) operano **120** persone circa della controllata Trovaprezzi.it (divisione Broking)
- Da ultimo il Gruppo ha in essere una JV paritetica con un primario Studio Professionale milanese per l'erogazione di servizi a Studi Legali e Commercialisti, Banche e Fiduciarie Italiane e Svizzere. Tale Società è presente a **Chiasso** e utilizza una infrastruttura tecnologica ad hoc presso Zurigo.

# La Divisione BPO collabora con primari player italiani ed esteri...



# ... e copre l'intero ciclo di vita del prodotto



## MUTUI IPOTECARI

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività commerciali per le banche online (a nome della banca)</li> <li>• Consulenza e supporto alla raccolta documentale</li> <li>• Supporto alle filiali</li> <li>• Supporto nella gestione di network di intermediari</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Istruttoria Reddittuale</li> <li>• Istruttoria tecnico legale</li> <li>• Analisi antifrode</li> <li>• Valutazione immobiliare</li> <li>• Coordinamento notai</li> <li>• Servizi Paranotarili</li> <li>• Gestione mutui <i>paperless</i></li> <li>• <i>Drafting</i> contratti</li> <li>• Coordinamento processo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Current Account Servicing</i></li> <li>• Gestione attività istruttorie post-vendita</li> <li>• Gestione reclami</li> <li>• Gestione <i>customer care</i></li> <li>• Gestione incassi</li> <li>• Gestione processi crediti anomali</li> </ul> |
|--|--|--|

## CESSIONE DEL QUINTO

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività commerciali tramite canali remoti</li> <li>• Consulenza e supporto alla raccolta documentale</li> <li>• Supporto alle filiali / agenzie</li> <li>• Supporto nella gestione di network di intermediari</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Istruttoria pratica</li> <li>• Analisi antifrode</li> <li>• Notifica contratti</li> <li>• Gestione polizza</li> <li>• Gestione controestinzioni</li> <li>• Gestione perfezionamento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione <i>collection</i> e sinistri</li> <li>• Gestione incassi</li> <li>• <i>Portfolio analysis</i></li> <li>• Gestione recupero Legale (Eurolegal)</li> <li>• <i>Current account servicing</i></li> <li>• <i>Credit Monitoring</i> e <i>Back-up Servicing</i></li> <li>• Gestione Internalizzazioni</li> </ul> |
|--|---|---|

## ASSICURAZIONI

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto alla distribuzione online</li> <li>• Caricamento a sistema polizze Corporate Multinational</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica rispetto criteri assuntivi per coperture CPI e finanziarie</li> <li>• Emissione coperture CPI</li> <li>• Controlli Antiriciclaggio per polizze vita</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione sinistri di massa (RE, RCG, RCA)</li> <li>• Rimborso spese mediche</li> <li>• <i>Self-insurance claims management</i></li> <li>• Gestione sinistri CPI</li> <li>• Gestione reclami assicurativi</li> </ul> |
|---|--|--|

## ASSET MANAGEMENT

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto nella gestione di network di promotori finanziari</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sottoscrizioni fondi, prodotti assicurativi e previdenziali</li> <li>• Antiriciclaggio</li> <li>• Stipula finanziamenti a pegno</li> <li>• Apertura conti e servizi collegati</li> <li>• Segnalazioni Vigilanza</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Switch</i> e rimborsi</li> <li>• Consolidamento di ordini per fondi</li> <li>• Gestione amministrativa e di <i>back-office</i></li> <li>• Attività di compliance e controllo Interno</li> </ul> |
|--|---|---|



# Agenda

- 1 • Overview Gruppo MutuiOnline
- 2 • **Offerta servizi di Mikono**
- 3 • Opportunità esternalizzazione servizi di back office in ambito Finance



# Mikono è una società del Gruppo MOL in grado di offrire la copertura operativa per la intera filiera dei processi amministrativi e gestionali in ambito Finanza

- Mikono è una società parte della Divisione BPO Asset Management che si rivolge a:
  - **Banche**
  - **SIM** (mono e/o poli funzionali)
  - **SGR** (per Gestioni Patrimoniali Individuali e Gestioni Collettive del Risparmio)
  - **Società Fiduciarie**
- con una **offerta completa**:



# Offerta Mikono - Back office outsourcing [1/3]

	Back Office Outsourcing	Publication e rapporti	Service Consultants	Struttura Operativa
INTEGRO - CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapporti Clienti</li> <li>Contabilità Generale</li> <li>Contabilità Analitica</li> <li>Contabilità Operativa</li> <li>Contabilità Periodica</li> <li>Procedura di liquidazione</li> <li>Amministrativo</li> <li>Organizzazione di Ufficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contabilità Clienti</li> <li>Contabilità Operativa</li> <li>Contabilità Periodica</li> <li>Contabilità Analitica</li> <li>Contabilità Operativa</li> <li>Contabilità Periodica</li> <li>Contabilità Analitica</li> <li>Contabilità Operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulenza Clienti</li> <li>Consulenza Operativa</li> <li>Consulenza Periodica</li> <li>Consulenza Analitica</li> <li>Consulenza Operativa</li> <li>Consulenza Periodica</li> <li>Consulenza Analitica</li> <li>Consulenza Operativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Struttura Operativa</li> <li>Struttura Operativa</li> <li>Struttura Operativa</li> <li>Struttura Operativa</li> <li>Struttura Operativa</li> <li>Struttura Operativa</li> <li>Struttura Operativa</li> <li>Struttura Operativa</li> </ul>

## BACK OFFICE OUTSOURCING

### • RAPPORTI CON LA CLIENTELA

### • GESTIONE BACK OFFICE TITOLI

### • GESTIONE ANAGRAFICA STRUMENTI FINANZIARI

### • CONTABILITÀ GENERALE E ADEMPIMENTI FISCALI

### • RICONCILIAZIONI PERIODICHE

### • PRESIDIO FLUSSI ELABORATIVI

### • ANTIRICICLAGGIO

### • SEGNALAZIONI DI VIGILANZA

- Gestione delle Anagrafiche Clienti e della Contrattualistiche relative ai singoli rapporti/mandati sottoscritti dalla clientela con l'Intermediario (servizi di Negoziazione/Raccolta Ordini, Gestioni Patrimoniali Individuali e Collettive, etc)
- Adempimenti gestionali giornalieri per la registrazione degli Apporti e Prelievi di Liquidità/Titoli da parte della Clientela dell'Intermediario
- Gestione Sottoscrittori (Censimento Clienti e Rapporti e gestione Sottoscrizioni, Rimborsi, Switch) per Società di Gestione del Risparmio Collettive
- Calcolo Commissioni periodiche a Clienti dell'Intermediario per attività di Gestione Patrimoniale Individuale, Raccolta, Consulenza, Custodia, Amministrazione, etc.
- Gestione segnalazioni Agenzia Entrate – Ministero Finanze (Anagrafe Rapporti)
- Gestione Fiscalità Clienti (Regime Risparmio Gestito, Amministrato, Dichiarativo)
- Gestione Rebate Commissionali

- Gestione, spunta e caricamento a sistema informativo degli Eseguiti derivanti dalle attività di compravendita di strumenti finanziari effettuati dall'Intermediario
- Adempimenti gestionali per la predisposizione dei dati necessari alla valorizzazione delle Posizioni Giornaliere di portafoglio della Clientela dell'Intermediario
- Cura rapporti e gestione operazioni vs Banche Depositarie
- Cura rapporti e gestione operazioni vs Strutture di Negoziazione (Broker esteri, Banche, Sim di Negoziazione, etc.)
- Invio alle Banche Depositarie delle disposizioni di regolamento
- Regolamento/settlement operazioni su strumenti (Quotati/OTC) - Regolamento e controllo Marginazioni per operatività in Strumenti Derivati
- Custodia ed amministrazione Titoli (Stacco cedole, Rimborsi, Dividendi, Operazioni sul Capitale)
- Predisposizione delle Rendicontazioni Periodiche alla Clientela dell'Intermediario



# Offerta Mikono - Back office outsourcing [3/3]

	Back Office Outsourcing	Publication e applicativi	Service Consultancy	Struttura Interazione
INTEGRO - CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapporti con clientela</li> <li>• Gestione back office titoli</li> <li>• Gestione anagrafica strumenti finanziari</li> <li>• Contabilità generale amministrativa</li> <li>• Riconciliazioni periodiche</li> <li>• Presidio flussi elaborativi</li> <li>• Antiriciclaggio</li> <li>• Segnalazioni di vigilanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interoperabilità</li> <li>• Gestione flussi di dati</li> <li>• Sviluppo e gestione applicativi</li> <li>• Assistenza applicativa per la gestione clientelare</li> <li>• Applicative specialistiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza e servizi</li> <li>• Assistenza applicativa</li> <li>• Assistenza applicativa per la gestione clientelare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione flussi</li> <li>• Gestione flussi</li> <li>• Gestione flussi</li> <li>• Gestione flussi</li> </ul>

## BACK OFFICE OUTSOURCING

• RAPPORTI CON LA CLIENTELA

• GESTIONE BACK OFFICE TITOLI

• GESTIONE ANAGRAFICA STRUMENTI FINANZIARI

• CONTABILITÀ GENERALE E ADEMPIMENTI FISCALI

• RICONCILIAZIONI PERIODICHE

• **PRESIDIO FLUSSI ELABORATIVI**

• **ANTIRICICLAGGIO**

• **SEGNALAZIONI DI VIGILANZA**

• Presidio delle attività interne dell'intermediario relativamente a ricezione/predisposizione dei flussi telematici giornalieri - o con differente periodicità - funzionali alla attività dell'intermediario stesso

• Processi di Adeguata Verifica  
 • Gestione e tenuta Archivio Unico Informatico (Antiriciclaggio)  
 • Analisi operazioni Sospette e Indicatori di Anomalia

• Predisposizione/invio adempimenti periodici Bankitalia  
 • Predisposizione/invio adempimenti periodici Consob  
 • Predisposizione/invio adempimenti Ministero Finanze

# Offerta Mikono - Piattaforme e applicativi



## PIATTAFORME E APPLICATIVI

### • SISTEMA INFORMATIVO MODULARE

- Soluzioni software che garantiscono la completa automazione di tutte le aree di business/attività dell'intermediario (dalle operazioni di Front End fino alle attività di Back End, Amministrazione, Segnalazioni di Vigilanza, etc)
- Piattaforme applicative totalmente integrate e destinate al supporto delle attività di Gestione Patrimoniale Individuale e Collettiva, Negoziazione Conto Proprio e Conto Terzi, Raccolta e Trasmissione Ordini, Collocamento, Consulenza

### • PIATTAFORME SOFTWARE PER ACCESSO AI MERCATI DI NEGOZIAZIONE

- Soluzioni software proprietarie che consentono l'automazione delle attività di Order Routing e di Order Management dell'intermediario
- Funzionalità native per la Connessione Diretta verso i mercati di Negoziazione (per intermediari Negoziatori)
- Funzionalità native per la Connessione Diretta verso Negoziatori (per Intermediari Raccoglitori di Ordini e/O Gestori di Patrimoni)

### • APPLICATIVI SPECIALISTICI

- Piattaforme integrate per Società Fiduciarie (Statiche e/o Dinamiche)
- Piattaforme integrate per Servizi di Advisory, Family Office, Wealth Management e Account Aggregation
- Piattaforme a supporto delle attività di Risk Management ed Asset Allocation degli Intermediari
- Moduli applicativi destinati al controllo e presidio da parte dell'intermediario nel rispetto delle Direttive in vigore (MIFID-MIFID2 – DL 231 – etc)
- Soluzioni e sistemi di Workflow Management (proprietary) in grado di gestire e monitorare l'attività di Front e Back Office con possibilità di generazione di reportistica tailor made

# Offerta Mikono - Servizi consulenziali

	Buchi Office Outsourcing	Pubblicazione e rapporti	<b>Servizi Consulenziali</b>	Offerta Office Specializzazione
INTEGRAZIONE - OFFERTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risparmio CONTOCORRENTE</li> <li>• Gestione pacchetti assicurativi</li> <li>• Gestione anagrafica amministrativa</li> <li>• Consulenza Compravendite immobiliari</li> <li>• Recupero crediti passivo</li> <li>• Pratiche: Inter-credito</li> <li>• Assistenza legale</li> <li>• Segreteria di Ufficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza contabile</li> <li>• Gestione rapporti di credito (tutto in un'unica sede)</li> <li>• Assistenza amministrativa</li> <li>• Assistenza applicativa per contabilità clientelari e integrazione</li> <li>• Pratiche: Inter-credito</li> <li>• Applicazioni specialistiche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza crediti (Compliance e crediti) (RISK)</li> <li>• Assistenza Fiscale e Tributaria</li> <li>• Assistenza per la gestione del rischio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi Office Specializzazione</li> <li>• Assistenza Contabile e Tributaria</li> </ul>

## SERVIZI CONSULENZIALI

• **CONSULENZA SPECIALISTICA IN AMBITO COMPLIANCE E CONTROLLO INTERNO**

• **ASSISTENZA FISCALE E TRIBUTARIA**

• **ESTERNALIZZAZIONE FUNZIONE ANTIRICICLAGGIO**

- Supporto all'esternalizzazione delle funzioni di Compliance, di Controllo Interno e di Risk Management
- Supporto legale (on demand e/o continuativo)
- Supporto alla stesura (ed eventuale manutenzione nel tempo) di Procedure, Mansionari e altra documentazione societaria

- Supporto alle attività periodiche dell'intermediario (Bilanci/Note Integrative)
- Supporto continuativo e/o on demand per problematiche Fiscali e/o Tributarie
- Staffing di personale qualificato ed autorizzato ad operare in ambito Fiscale e Tributario

- Gestione registrazioni AUI / SARA / SMAV
- Verifiche e controlli (gestione diagnostici, controllo congruità/idoneità controlli e presidi, monitoraggio flussi finanziari, monitoraggio anagrafiche soggetti ex. art. 25)
- Adeguata verifica (On-boarding rafforzata verifica ex-ante ed ex-post clientela, gestione indicatori di anomalia, gestione evidenze da applicazione KYC, gestione evidenze da Black List, predisposizione comunicazioni ex. art. 23 DL 231/07 e successivi, gestione evidenze entità giuridiche)
- Predisposizione documentazione per Comitati Antiriciclaggio
- Predisposizione reportistica operativa e direzionale
- Interazione con Organi di Vigilanza e controparti terze
- Redazione e manutenzione manuali operativi e di procedura
- Supporto formativo alle funzioni operative
- Supporto formativo ai collaboratori esterni e/o personale di vendita

# Offerta Mikono – Infrastrutture tecnologiche

	Buchi Office Outsourcing	Pubblicazione e applicativi	Servizi Consulenziali	Infrastruttura tecnologica
INTEGRO - OFFERTA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistenza CONSUMATORI</li><li>• Assistenza SOCI/UTENTI/RETI</li><li>• Callcenter integrabile</li><li>• Callcenter Operativa</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza personale</li><li>• Pratiche: base, avanzate</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza al Pubblico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li><li>• Assistenza Clienti</li></ul>

## INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

### • HOSTING E FACILITY MANAGEMENT

- Fornitura della infrastruttura tecnologica atta ad ospitare le soluzioni software utilizzate dall'Intermediario cliente
- Servizi ed infrastrutture tecnologiche accessorie per l'utilizzo esclusivo da parte dell'intermediario cliente: telefonia, posta elettronica, apparati attivi, Roll Over di postazioni utente (Pc e Stampanti), etc
- Fornitura e supporto specializzato per Data Base Oracle
- Progettazione ed ospitalità Sito WEB Corporate dell'Intermediario cliente

### • BUSINESS CONTINUITY E DISASTER RECOVERY

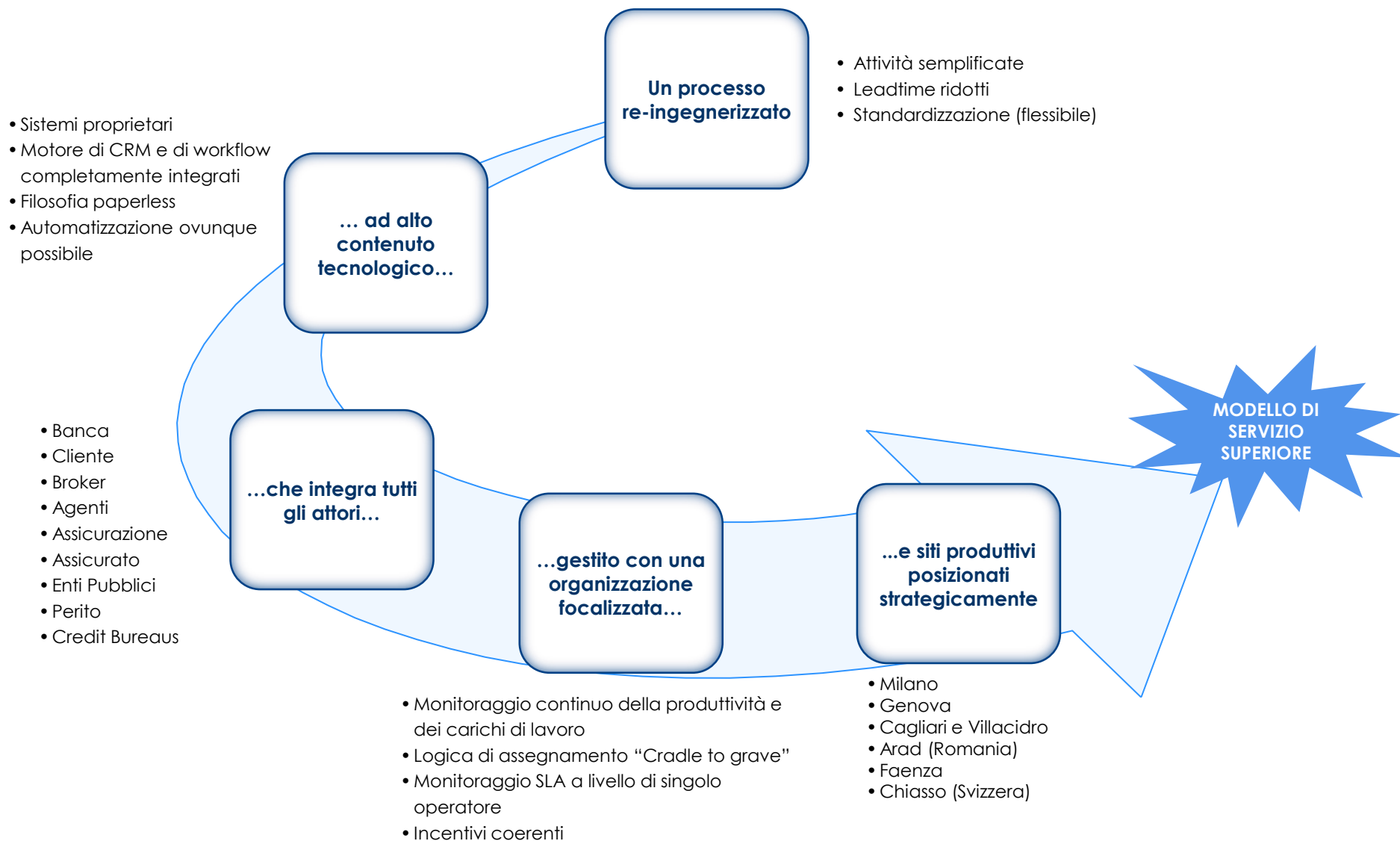
- Estensione dei servizi di Hosting e Facility Management standard fino alla completa copertura delle esigenze sancite dalle politiche dell'Intermediario rispetto al suo specifico Business Model ed alle sue attività operative identificate come Mission Critical (all'interno della propria struttura e/o verso la Clientela servita)



# Agenda

- 1 • Overview Gruppo MutuiOnline
- 2 • Offerta servizi di Mikono
- 3 • **Opportunità esternalizzazione servizi di back office in ambito finance**

# Il modello di servizio della Divisione BPO è basato su una combinazione unica di tecnologia e organizzazione del lavoro...



## ... che comporta vantaggi significativi per i clienti

### RIDUZIONE DI COSTI E TEMPI



- Effetti di scala
- Investimenti tecnologici condivisi
- Risorse altamente qualificate e processi dedicati peraltro senza contratto bancario / assicurativo
- Sistema di prioritizzazione lavorazioni configurabile e mirato

### MAGGIORE FLESSIBILITÀ



- Possibilità di riconfigurare/ottimizzare rapidamente processi e procedure
- Competenze di Change Management
- Normalizzazione statistica carico di lavoro da più clienti
- Variabilizzazione dei costi

### MAGGIOR CONTROLLO E STANDARDIZZAZIONE



- Processo centralizzato e standardizzato
- Completa tracciabilità controlli svolti
- Facilità di Audit grazie alla centralizzazione
- Riduzione dei rischi

### MIGLIOR SERVIZIO AL CLIENTE



- Aggiornamento continuo e professionale sulle novità normative
- Visibilità completa su avanzamento e controlli effettuati
- Guida e supporto lungo tutto il processo
- Struttura specializzata in customer contact
- Unica interfaccia (outsourcer) per più attività
- Lead time ridotti