

# **International Care Company S.p.A.**

FINANCE GALA & SUMMIT

---

5 maggio 2022

---

**1**

# **COMPANY OVERVIEW**

---

# Company Overview

La società **International Care Company** (di seguito anche «la società» o «I.C.C.»), **PMI Innovativa a partire dal 2021, nasce nel 2018** tramite il conferimento degli asset dei rami aziendali di **Centrale operativa di assistenza world wide** da parte di F.D. Service e dei servizi di telemedicina digitale di FD W.OR.L.D. Care. Queste due società sono state fuse successivamente in FD Holding (già FiloDiretto), importante player del mercato assicurativo e assistenza italiano, **in cui opera da oltre 30 anni**. Grazie al conferimento ricevuto, **I.C.C.** diviene **fin dalla sua nascita** uno dei **principali operatori italiani nell'offerta di servizi di assistenza** (travel-medica-auto-casa-satellitare) con un particolare focus nei servizi di assistenza sanitaria digitale. La società, dotata di una **moderna, multilingue e polifunzionale Centrale Operativa H24**, è in grado di **gestire più di 70.000 dossier annui** con un **tasso di soddisfazione del Cliente di oltre il 98%**.

La società, con **sede in Agrate Brianza (MI)**, opera a livello internazionale nel mercato dei servizi di assistenza alla persona, anche tramite la propria partecipata International Assistance Group (con sede a Parigi), di cui I.C.C. detiene il 9,53%.

La società opera attraverso le seguenti 4 linee di business:

- **Servizi di Assistenza Nazionale & World Wide – Viaggi, Casa, Veicoli**

Vasta gamma di servizi di assistenza offerti attraverso la Centrale Operativa.

- **Servizi di Assistenza Salute – Digital Health & Terza e Quarta età**

Attraverso la piattaforma aziendale DOC 24 la società è in grado di offrire diversi servizi di assistenza sanitaria digitale come la telemedicina, video consulti generici e specialistici, controllo automatico dei parametri vitali.

- **Servizi di Conciergerie - Call Center Inbound e Outbound**

Fornitura di servizi di customer care personalizzati, volti a fornire un servizio qualitativo e personalizzato, offrendo esperienza, empatia e supporto immediato della Centrale Operativa.

- **Gestione sinistri conto terzi**

Gestione dei sinistri malattia-auto-infortuni, conto terzi, dalla loro apertura fino alla loro liquidazione, fornitura di servizi cost control- cost containment a livello mondiale in caso di ricoveri, servizi di supporto all'assunzione rischi (malattia-Vita, cessione del quinto, etc.).

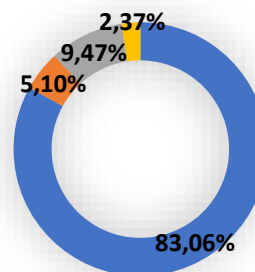
**Ricavi ACT 2021 per BU al netto rifatturazione :**

Servizi Assistenza W Wide	22,30%
Servizi Assistenza Salute	38,89%
Servizi di Call Center	27,94%
Gestione TPA	10,86%

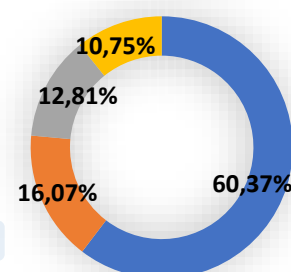
## BREAKDOWN RICAVI PER BU

- Servizi Assistenza World Wide
- Servizi Assistenza Salute
- Servizi di Conciergerie - Call Center
- Gestione TPA

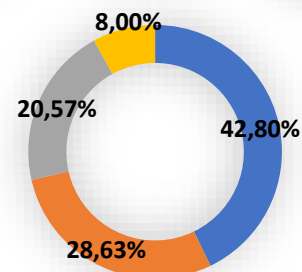
ACT 2019



ACT 2020



ACT 2021



# Centrale Operativa

## Problem solver in real time

La Centrale Operativa è il **cuore pulsante di I.C.C.**: formata da un team di **30 persone nella Direzione Operativa oltre a 20 collaboratori**, di cui **14 medici e 6 consulenti multidisciplinari**, ed è la **struttura fondamentale** per la gestione dei servizi di assistenza.

Infatti, tutti i servizi offerti da ICC, di tutte le Linee di Business, ricadono sull'operatività, efficienza ed alta professionalità degli Operatori di Centrale Operativa. La Centrale Operativa, trasversale per tutte le B.U., in base alla tipologia di Servizi si avvale di team di collaboratori ad hoc, anch'essi trasversali all'interno dell'organico della Società.

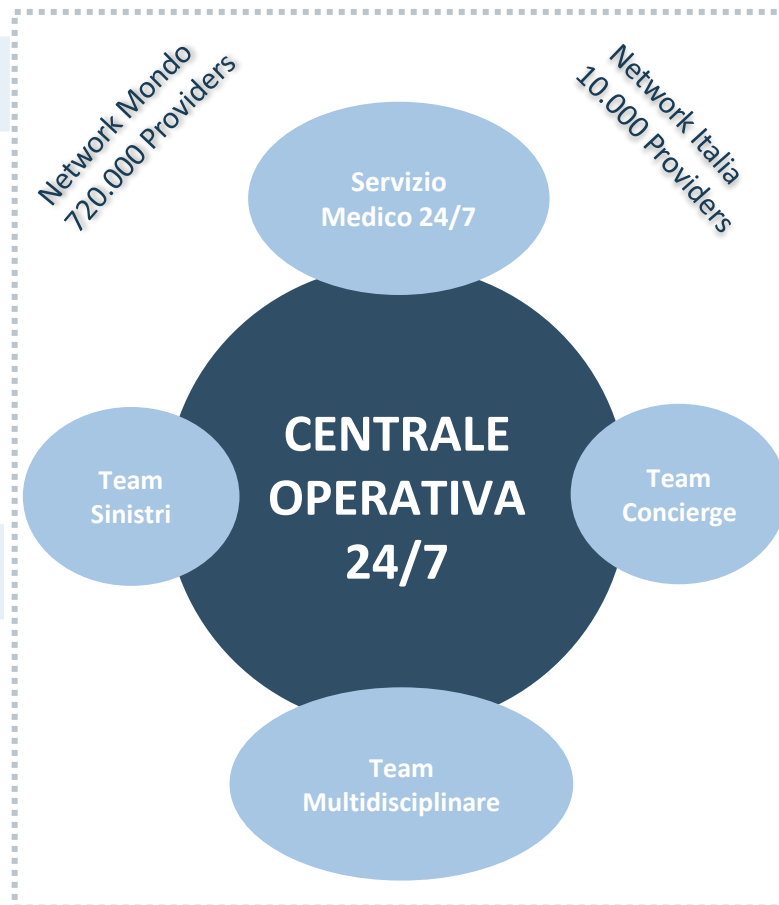
I.C.C. è riconosciuta nel mercato per la **qualità e l'efficienza dei servizi erogati**, questo avviene grazie alla preparazione degli **operatori di Centrale Operativa che vantano un'esperienza in media di oltre 15 anni**. Inoltre, gli operatori (soprattutto quelli dedicati alla linea di business assistenza Nazionale & Worldwide) sono per la maggior parte **laureati e bilingue**.

### B.U. Assistenza Nazionale ed Internazionale

La CO è il **primo interlocutore con il cliente che richiede assistenza**. Grazie alle skills acquisite, all'empatia e alla professionalità l'operatore recepisce il bisogno e lo gestisce nel miglior modo possibile. Ove necessario, l'assistenza viene supportata da team di professionisti, come quello del Servizio Medico o come quello Multidisciplinare.

### B.U. Gestione Sinistri Conto Terzi

All'interno della CO vi è un **ufficio competente composto da 4 persone che si occupa della sola Gestione Sinistri Conto Terzi**, seguendo quindi la gestione e liquidazione del Sinistro. Trasversalmente, la presa in carico viene sempre fatta dagli operatori di CO operativi 24/7 e nel caso supportati dall'analisi di Best o Second Opinion del Servizio Medico.



### B.U. Digital Health/ Terza Quarta età

La CO strutturata per la gestione della B.U. nazionale ed internazionale trasversalmente si occupa anche della gestione di assistenza legata alla Digital Health/terza e quarta età. Per quest'ultimo servizio vi è il supporto, oltre al Servizio Medico, anche di un team Multisciplinary, composto da Infermieri, Psicologi e Assistenti Sociali, volti a completare le skill tecniche necessarie per l'erogazione del servizio, in termini di qualità ed efficienza dell'assistenza.

### B.U. Servizi di Conciergerie - Call Center IN/OUT

Con l'obiettivo di offrire ai clienti un servizio che punti sempre alla qualità e non alla quantità, all'interno della Centrale Operativa è presente un **team di operatori composto da 6 persone che si occupa trasversalmente anche della gestione dei Servizi di Conciergerie definitivi anche di Call Center Inbound/Outbound**, con l'obiettivo di offrire servizi altamente qualificati dedicati di supporto ai clienti.

# Corporate Governance

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

La Società è amministrata da un consiglio di amministrazione attualmente composto da 4 membri. Essi rimarranno in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023. Inoltre, è in corso l'individuazione del quinto membro del CDA, il quale ricoprirà la carica di amministratore indipendente.

Membri del Cda	Ruolo
Ventura Gualtiero	PRESIDENTE & A.D.
Ventura Giorgia	AMMINISTRATORE D.
Ventura Guja A.	AMMINISTRATORE D.
Piazzalunga Paolo M.	AMMINISTRATORE
Calesella Giorgio	AMMINISTRATORE INDIPENDENTE

## COLLEGIO SINDACALE

L'organo di controllo della società è costituito da 5 membri. Essi rimarranno in carica fino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023.

Membri del Collegio Sindacale	Ruolo
Zocco Luigina	PRESIDENTE
Capè Alessandra M.	SINDACO EFFETTIVO
Taini Claudia S.	SINDACO EFFETTIVO
Tamburello Sergio C.	SINDACO SUPPLENTE
Ronchi Maria L.	SINDACO SUPPLENTE

## REVISIONE LEGALE

La revisione legale è affidata alla società RSM Società di Revisione e Organizzazione Contabile S.p.a. sino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2022.

## Company highlights

PRINCIPALE OPERATORE IN ITALIA  
NELL'OFFERTA DI SERVIZI DI  
ASSISTENZA

AFFIDABILITA' ED ESPERIENZA DEL  
MANAGEMENT AZIENDALE

SCALABILITA' & OPPORTUNITA' DI  
ESPANSIONE IN NUOVI MERCATI

UNICO PLAYER IN GRADO DI  
PERSONALIZZARE I SERVIZI  
OFFERTI ALLE DIVERSE ESIGENZE  
DEI CLIENTI



FONDATORE E UNICO PLAYER IN  
ITALIA DELLA RETE I.A.G.  
(NETWORK DI SERVICE PROVIDER  
PIU' GRANDE D'EUROPA)

EARLY ADOPTERS GRAZIE A  
CONTINUI INVESTIMENTI IN R&S

COSTANTE CRESCITA DEL  
MERCATO DI RIFERIMENTO

---

**2**

**BUSINESS OVERVIEW**

---

# Industry Business System

Nella seguente tabella vengono riassunte **le relazioni che la società intrattiene con i propri fornitori e clienti, suddivise per Linea di business**. Queste sono descritte nello specifico nelle successive slide.

LINEA DI BUSINESS	FORNITORI	CLIENTI	MODELLO DI BUSINESS
Servizi di Assistenza Nazionale & Worldwide – Viaggi, Casa, Veicoli	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rete Internazionale IAG</li> <li>• Idraulici, Artigiani, Fabbri, Vetrai</li> <li>• Carrozzerie, Gommisti, Elettrauto</li> <li>• Rete Nazionale Strutture Sanitarie</li> <li>• Professionisti di settore (medici, infermieri etc..)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compagnie Assicurative</li> <li>• Arredo</li> <li>• Automotive</li> <li>• Fondi, Casse e Mutue</li> <li>• Broker</li> <li>• Tour Operators/Agenzie Viaggi</li> </ul>	<b>B2B2C</b>
Servizi di Assistenza Salute – Digital Health & Terza e Quarta Età	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio Medico interno</li> <li>• Medici generici e specialisti esterni</li> <li>• Infermieri. Fisioterapisti etc..</li> <li>• Assistenza Mondo Over (OSS, ASA, Assistenti Familiari)</li> <li>• Strutture per vacanze assistite per anziani</li> <li>• Rete Nazionale Strutture Sanitarie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compagnie Assicurative</li> <li>• Aziende per il welfare</li> <li>• Utilities, Farmaceutica, etc..</li> <li>• Fondi, Casse e Mutue, Banche</li> <li>• Broker</li> <li>• Associazioni di Categoria</li> <li>• Tour Operators/Agenzie Viaggi</li> </ul>	<b>B2B2C</b> <b>B2C</b>
Servizi Conciergerie - Call Center Inbound & Outbound	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.C.C è fornitore stesso dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banche</li> <li>• Società di farmaceutica</li> <li>• Società Real Estate</li> <li>• Fondi</li> <li>• Utilities</li> <li>• Associazioni di categoria</li> </ul>	<b>B2B2C</b>
Gestione TPA sinistri conto terzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.C.C è fornitore stesso dei servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compagnie Assicurative</li> <li>• Casse e Mutue</li> </ul>	<b>B2B2C</b>



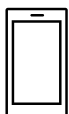
# Business Model

LINEA DI BUSINESS	MODELLO DI BUSINESS	MARGINALITA'
<b>Servizi di Assistenza Nazionale &amp; Worldwide</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistenza: B2B2C</li><li>• Service Provider IAG: B2B</li></ul>	La prestazione di questo servizio comporta a favore della società un pagamento di una fee che comprende sia l'utilizzo della centrale operativa e il corrispettivo per la gestione del servizio richiesto dal cliente. Inoltre, indipendentemente dal reale utilizzo del servizio da parte del cliente viene assicurato alla società il pagamento di un minimo garantito. Infine, I.C.C. non dovrà sostenere eventuali costi extra in quanto essi sono a carico del cliente finale.
<b>Servizi di Assistenza Salute – Digital Health &amp; Terza e Quarta Età</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• B2B2C</li><li>• B2C</li></ul>	Relativamente a questa Business Line, I.C.C. si assume il rischio correlato alla prestazione del servizio. Per questo motivo ad essa viene riconosciuto un fee annuale per ogni cliente sotto copertura. Nel caso di collettive in base al numero di persone sotto rischio viene applicato un costo per pax con un importo minimo comunque garantito, indipendentemente dall'utilizzo o meno dei servizi inclusi. Nel caso di B2C I.C.C. vende «abbonamenti annuali» via web/ app o tramite piattaforme di welfare
<b>Servizi Conciergerie -Call Center Inbound &amp; Outbound</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• B2B</li><li>• B2B2B</li></ul>	I ricavi generati da questa Business Line sono direttamente proporzionali all'utilizzo della centrale operativa da parte del cliente. Ad I.C.C. si riconosce infatti un ricavo per minuto di utilizzo di quest'ultima.
<b>Gestione TPA sinistri conto terzi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• B2B</li></ul>	Per quanto concerne la Business Line Gestione TPA sinistri conto terzi, la società riceve un pagamento variabile che dipenderà da due elementi: <ul style="list-style-type: none"><li>• La percentuale sui premi emessi dalla Compagnia</li><li>• Il numero di sinistri gestiti</li></ul>

Partendo dalle innovazioni finalizzate negli anni precedenti alla sua nascita, la società è stata in grado di sviluppare nuove piattaforme e applicazioni che si contraddistinguono per la loro fruibilità, semplicità e gamma di servizi offerti. Una **particolare attenzione per la società è rivolta all'innovazione nell'offerta del servizio di assistenza salute Digital Health che oggi è principalmente effettuata tramite l'App DOC 24.**



**R&S** : Per lo sviluppo in outsourcing del software e della grafica sono stati spesi tra il 2015 al 2019 circa € 500k. In aggiunta, va considerato nel medesimo arco temporale, l'investimento di circa € 800 k finalizzato all'inserimento di risorse interne (4 IT, 1 Marketing, 3 Commerciali) impiegate nello sviluppo e operatività di DOC24.



**APP** nata nel 2015 e scaricabile su tutti gli stores. Rispetto a quanto offerto dal servizio Home Care, con **DOC 24 I.C.C.** è riuscita ad **ampliare la gamma di servizi offerti e contemporaneamente diminuire la monthly subscription fee**, passata da circa € 150 agli attuali € 15.



**MARCHIO REGISTRATO:** Nel 2015 viene registrato il logo DOC 24, sia come parola che figura a livello nazionale e Europeo. DOC 24 è il servizio di telemedicina H24, unico in Italia, fruibile tramite App o Piattaforma Web (Digital Clinic).



**PUNTO DI FORZA:** importante vantaggio competitivo si è raggiunto per il servizio di monitoraggio parametri vitali tramite DOC 24 attraverso l'integrazione bilaterale dell'Health Kit di Apple (App Salute), in cui DOC 24 legge il dato dall'App Salute e lo trascrive, rendendo possibile l'intervento della Centrale Operativa nel caso in cui venisse registrata una misurazione fuori norma. Attualmente DOC 24 è l'unica App in Italia a poter fare ciò.

**FUTURO** : la Società ha **pianificato ed in parte già effettuato, una serie di nuovi interventi volti a completare l'offerta e a migliorare in modo sensibile la user experience dell'utente.**

Essi saranno volti ad:

- **Aggiornare l'App con l'obiettivo di renderla Apple design** per favorire gli utenti Apple ( DOC 24 è l'unica piattaforma che legge e scrive i dati su Health kit ( App salute di Apple)
- Sviluppo della Digital Clinic : sito che riprende l'App DOC 24 ma fruibile tramite browser
- Sviluppare nuovi prodotti da inserire all'interno dell'offerta (es. armadietto farmaci, aderenza alla terapia ecc..).
- Individuare nuove tecnologie da abbinare ai servizi offerti, guardando anche le proposte che si trovano in mercati esteri più avanzati in questo ambito (device wearable).



Nel 2018 I.C.C. osservando i trend demografici, l'assenza di Servizi adeguati sul Territorio, e come si muove il mercato della terza/quarta età, individua una grande opportunità sfruttando la propria capacità di erogazione servizi grazie alla Centrale Operativa e alla presenza dello staff medico H24. Per questo, successivamente ad una fase di ricerca & sviluppo **nel 2019 la società lancia il servizio CONCIERGE OF LIFE.**

CONCIERGE  
OF LIFE



**R&S** : Per lo sviluppo del servizio Concierge of Life la società ha investito tra il 2018 al 2020 circa € 150k per l'inserimento di risorse dedicate a supporto del servizio, in particolare un team multidisciplinare composto da psicologi, infermieri ed assistenti social.

**SERVIZIO:** CONCIERGE OF LIFE è un servizio che targetizza il mercato dell'assistenza medica alla persone appartenenti alle fasce di terza & quarta età. Lo sviluppo di C.O.L. ha portato all'inserimento nella Centrale Operativa di I.C.C. di un team multidisciplinare costituito da psicologo-assistente sociale-infermiera professionale. La professionalità e conoscenza di questo gruppo di lavoro permette ad I.C.C. di offrire al Caregiver un supporto psicologico e amministrativo-burocratico. La società fornisce a quest'ultimo un report nel quale viene indicata la miglior scelta possibile di assistenza specificando inoltre quali servizi di assistenza possono essere erogati al domicilio dell'anziano o assistendo il Caregiver per l'inserimento del proprio caro in una RSA sempre a tariffe convenzionate.



**MARCHIO REGISTRATO:** Nel 2019 viene registrato il logo «Concierge of Life» solo come parola, a livello nazionale



**PUNTO DI FORZA:** I.C.C. è l'unica società ad offrire questo servizio di assistenza dedicato alla terza e quarta età.



**FUTURO** : l'obiettivo è incrementare la gamma di servizi offerti con lo scopo di poter tenere l'assistito presso la propria abitazione, riducendo sia il decadimento cognitivo del paziente e le spese di assistenza. Per fare ciò la società ha pianificato ed in parte già effettuato, una serie di nuove attività:

- Realizzazione di un' App dedicata pensata per il Caregiver ed il Caretaker
- Ricerca di soluzioni tecnologiche per garantire sicurezza, affidabilità, efficienza e controllo a tutte quelle persone che vivendo da sole e/o parzialmente autosufficienti non sono in grado di affrontare bisogni quotidiani o momenti di emergenza. Per farlo si svilupperà un controllo a distanza suddiviso in quattro aree principali: Smart Home, Medical device, Emergenza e Prevenzione.

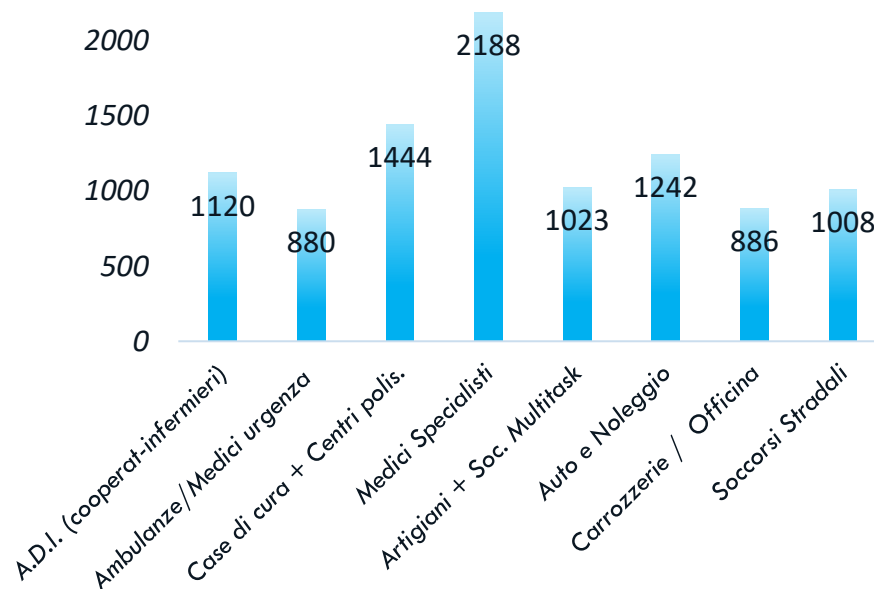
# Network Service Providers

Italia

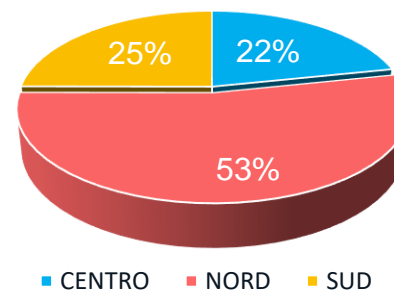
Considerando che la società opera prevalentemente con un modello di business B2B2C ha la necessità di poter contare su una rete nazionale di service providers. Solo grazie a questo esteso network, I.C.C. ha la capacità di poter soddisfare le esigenze dei clienti finali che possono verificarsi sull'intero territorio nazionale. E' inoltre importante valutare che la vasta rete di service providers è fondamentale in quanto i servizi di assistenza erogati dalla società dipendono dalla manifestazione di un bisogno da parte del cliente finale che spesso nasce da un imprevisto ed è quindi per questo difficile per I.C.C. poter prevedere dove queste emergenze possano verificarsi e quindi di che providers avvalersi. In conclusione, l'esigenza di avere un network di oltre 10.000 fornitori, pur consapevoli che solo alcuni in corso d'anno potranno essere utilizzati, è fondamentale per l'esecuzione corretta, nei tempi previsti, del servizio.

La società per poter garantire l'efficienza dei servizi offerti destina esclusivamente due persone della Direzione Operativa alla gestione, maintenance e convenzionamento a tariffe agevolate dei Service Providers. Di conseguenza il network è dinamico e segue, in base ai servizi di assistenza venduti, la presenza dei Clienti (end users) sul territorio.

### DISTRIBUZIONE SERVICE PROVIDERS PER CATEGORIA



### DISTRIBUZIONE SERVICE PROVIDERS PER AREA GEOGRAFICA



La presenza di un numero maggiore di service provider nel Nord è dettato da una maggiore presenza di End user in tale area.

# Network Estero

International Assistance Group

Oltre ad operare nel mercato italiano, I.C.C. offre i suoi servizi a livello internazionale come Core partner nel gruppo internazionale I.A.G., ciò significa che I.C.C. è l'unico **partner in esclusiva per il mercato Italiano**. Nel 2020 e 2021 l'attività si è ridotta notevolmente a causa della pandemia Covid-19, **nel 2019** invece il fatturato di I.C.C. generato dalle attività di International Assistance Group è stato di **circa € 100.000**.

Considerando l'operatività nazionale ed estera della società è per quest'ultima necessario, oltre al supporto di un'importante rete di fornitori diffusi su tutto il territorio italiano, poter contare su un rilevante network di service providers internazionali. Questo è possibile grazie al fatto che l'AD G. Ventura, insieme ad una società di assistenza francese (**CGS France**) e una spagnola (**ADA Spain**) – ad oggi non più presenti in IAG - ha fondato a Parigi nel 1993 **International Assistance Group**. Le varie società fondatrici di I.A.G hanno avuto l'intuizione di mettere a fattore comune i propri network nazionali di service provider e successivamente sviluppare comunamente la rete estera, inviando il proprio staff a ricercare corrispondenti, strutture di emergenza, ospedali, ambulanze, medici, aerei sanitari, etc.. in qualsiasi parte del Globo. Ad oggi, l'AD G. Ventura fa parte del board di I.A.G. e in particolare si occupa dello sviluppo di business e nuovi prodotti all'interno dell'organizzazione.



CORE PARTNER

Società di assistenza su larga scala che gestiscono abitualmente casi in entrata e in uscita.



ASSISTANCE PARTNER

Società di assistenza che forniscono servizi di assistenza locale nel loro paese d'origine.



ACCREDITED SERVICE PROVIDER

Fornitori specializzati come ambulanze aeree e cliniche, tra gli altri.

---

**3**

# **MERCATO DI RIFERIMENTO E CONCORRENZA**

---

### Assistenza Nazionale & Worldwide

Il mercato di riferimento che riguarda l'assistenza Nazionale e Worldwide per auto, casa, salute e travel, è quello delle Compagnie Assicuratrici. In Italia, infatti, i servizi di assistenza sono quasi esclusivamente forniti da Compagnie Assicuratrici specializzate (Ramo 18) di proprietà di grossi gruppi.

Nella maggioranza dei casi, il turnover deriva quasi totalmente dalle attività captive e in particolare legati all'assistenza auto.

Invece, per quanto riguarda l'assistenza salute, alcune delle società elencate si avvalgono di I.C.C. come provider H24.

Il confronto di fatturato delle singole società non può essere omogeneo in quanto l'enterprise value è determinato da politiche interne allo stesso gruppo di appartenenza, ed è quindi difficile fare una stima del valore reale complessivo di mercato suddiviso per le aree di assistenza. In questo mercato, IAG gioca un ruolo fondamentale: come turnover aggregato e presenza a livello mondiale si posiziona tra il primo e il secondo gruppo con una capillarità, fondamentale per l'assistenza travel, ben più ampia rispetto a IMA, Unipol, Blue Assistance e IPA.

In alternativa a questi grossi gruppi assicurativi, esistono anche delle società di servizi di nicchia, specializzate quindi in un determinato settore. Ad esempio:

- ACI Global → Assistenza auto
- Covercare → Assistenza casa
- DKV → Assistenza veicoli pesanti
- Assistenza Casa (Gruppo Edison) → Assistenza casa

#### COMPAGNIE ASSICURATIVE

(Ramo 18)

- Gruppo Generali → Europ Assistance
- Gruppo Allianz → Allianz Assistance
- Gruppo Reale Mutua → Blue Assistance
- Gruppo AXA → IPA/AXA Assistance
- Gruppo Unipol → Pronto SAL/Unipol
- Gruppo IMA → IMA
- Gruppo Mapfre → Mapfre Assistance

### Servizi Conciergerie – Call center Inbound & Outbound

Per il mercato «Call Center», riteniamo ICC non confrontabile con altri competitor sul mercato in quanto le attività e il modello di business di puro Call Center (basate sulla creazione di volume attraverso personale meno qualificato e con un costo azienda medio/basso) si discostano molto dalle attività svolte da I.C.C. in qualità di Centrale Operativa di Assistenza e con risorse impiegate formate e multilingue e con una forte attenzione alla qualità del servizio.

### Gestione Sinistri

Per quanto concerne il mercato di riferimento «Gestione Sinistri, questa attività è demandata, nella maggioranza dei casi, all'interno delle strutture liquidative delle grosse compagnie di assicurazioni nazionali ed internazionali. Anche in questo caso l'attività specifica di I.C.C. e di valore aggiunto è legata soprattutto alla capacità tempestiva di poter valutare l'assunzione del rischio ( malattia/infornio) tramite la presenza in Centrale Operativa dello staff medico 24/7.

# Mercato di Riferimento

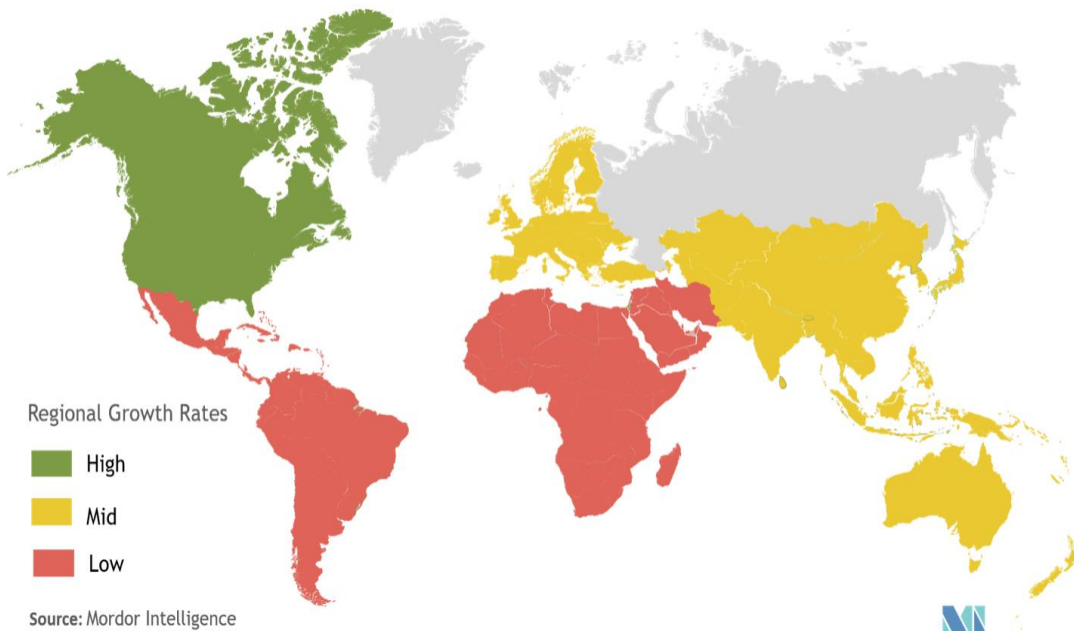
## Aree Geografiche

Il mercato europeo della sanità digitale è previsto di crescere di circa \$ 13,7 Mld nel quinquennio 2020-2025, passando da un valore di \$ 3,65 Mld nel 2020 a \$17,35 Mld nel 2025. Nello stesso periodo di tempo, il mercato di riferimento presenterà un CAGR atteso del 36,6%. (dati rappresentati nel grafico 1, Fonte .\*\*)

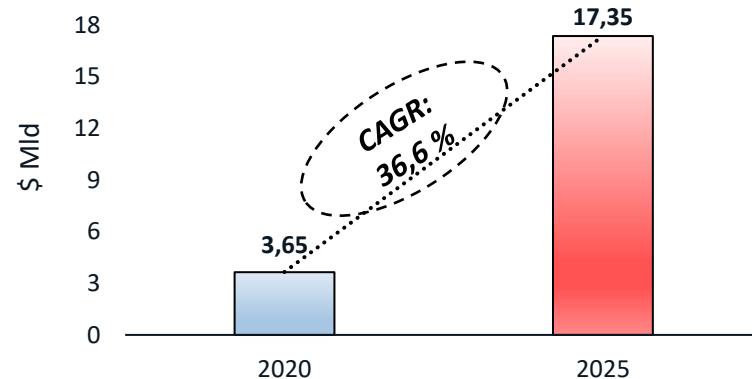
La crescita attesa non sarà però uguale a livello geografico, sono infatti previsti diversi tassi di progresso a secondo del continente considerato.

A rappresentazione di questo fenomeno è stato riportato il grafico che analizza a livello globale le diverse percentuali di crescita del mercato « Digital Assistants in Healthcare» attese per gli anni 2020 – 2025. (dati rappresentati nel grafico 2).

Digital Assistants in Healthcare Market - Growth Rate by Geography (2020 - 2025)



## MERCATO EUROPEO DELLA SANITA' DIGITALE



Dall'analisi del grafico si desume come l'area settentrionale del continente americano abbia il tasso di crescita atteso più alto. L'Europa, l'Asia e l'Oceania sono invece continenti per i quali è prevista una crescita media del mercato di riferimento.

Rispetto agli altri continenti, negli anni passati in U.S.A. e Canda si è verificata una maggiore diffusione degli smartphones e smart wearable, dispositivi fondamentali per poter offrire ai pazienti servizi di sanità digitale. Inoltre, soprattutto negli Stati Uniti si stima che la popolazione con un'età maggiore di 65 anni passerà al 24% nel 2060. Questo fenomeno causerà una maggior pressione al sistema sanitario che necessiterà di nuove tecnologie e servizi digitali in grado di soddisfare la crescente domanda. Inoltre, si precisa anche che la sanità negli Stati Uniti è privata, condizione che rende il mercato più redditizio favorendone gli investimenti e lo sviluppo di innovazioni.

L'ultimo fattore descritto è principale per giustificare il delta di crescita stimato tra il Nord America e Europa e Oceania.

### FONTI:

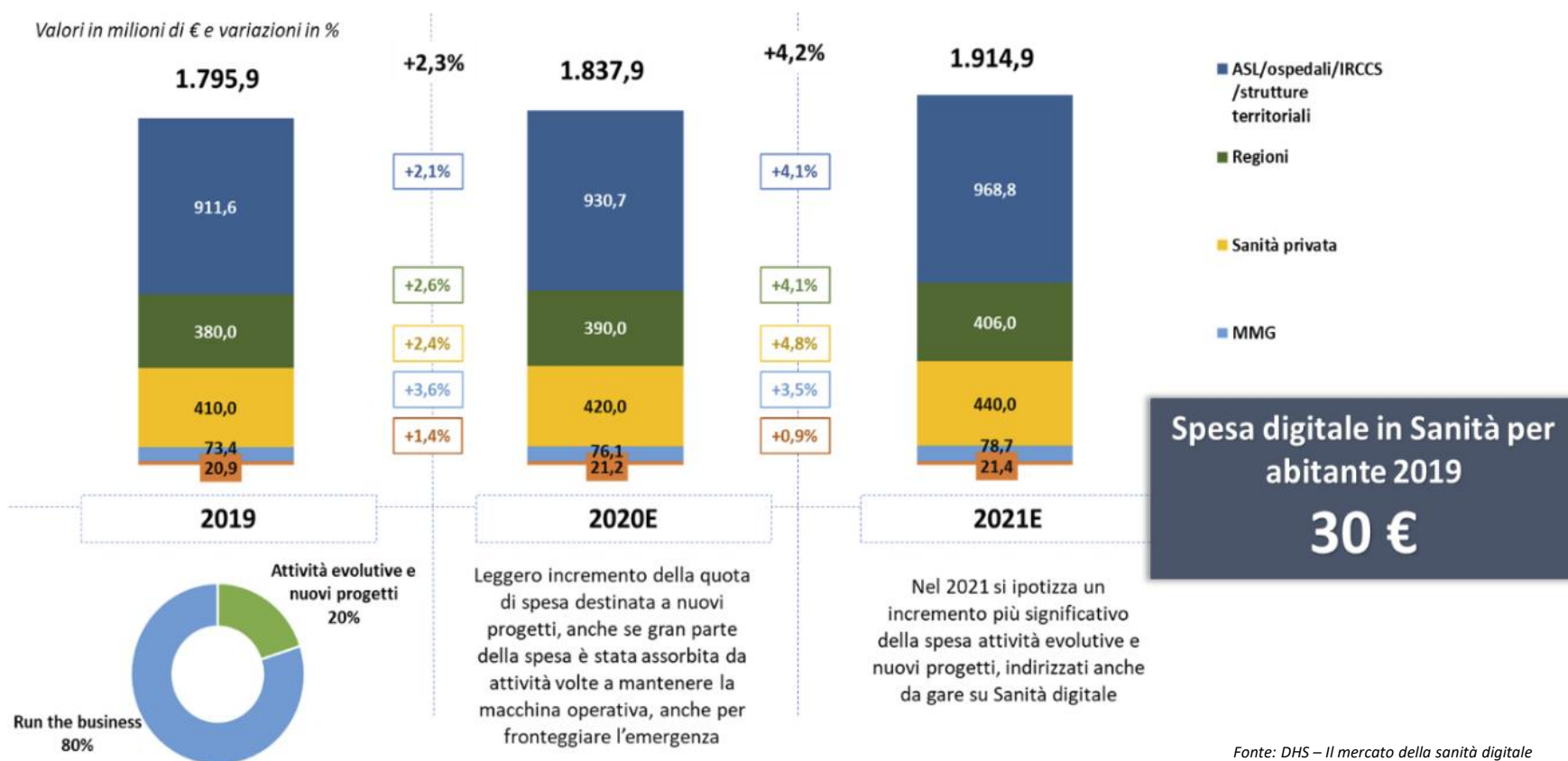
- <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/digital-assistants-in-healthcare-market>
- \*\* Ricerca di Frost & Sullivan "Innovative Business Models Powering the Telehealth Market in Europe"



# Mercato della Sanità Digitale

Italia

Nel 2019, il mercato della sanità digitale italiano è cresciuto approssimativamente del 4,5%, passando da un valore di € 1,72 Mld nel 2018 a circa €1,8 Mld nel 2019. L'incremento avvenuto nel 2019 ha confermato il trend positivo della Digital Health in Italia che registra tassi di sviluppo ormai dal 2017. Secondo le stime fornite durante il Digital Health Summit 2020, il mercato di riferimento registrerà un'ulteriore espansione nel 2020 (+2,3%) e 2021 (+4,2%).(dati illustrati nel grafico 1). Importante enfatizzare come per la Sanità privata sia previsto il tasso di crescita più importante tra il 2020 ed il 2021 (+4,8%), elemento che sottolinea la primaria importanza ricoperta da questi player nella crescita del settore.



Fonte: DHS – Il mercato della sanità digitale

FONTI:

- <https://inno3.it/2020/10/28/dhs-2020-sanita-digitale-in-tempi-di-covid-lezioni-e-criticita/>
- <https://inno3.it/2019/09/30/digitale-e-sanita-un-connubio-di-valore/>

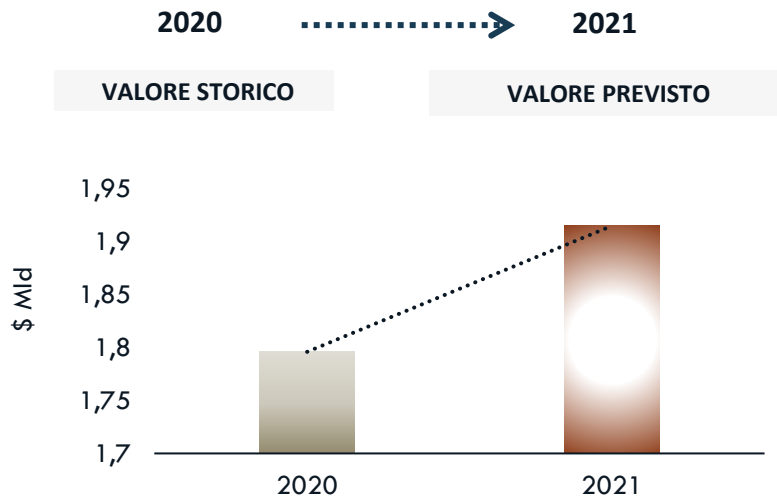
# Mercato di riferimento

## Assistenza Sanitaria Digitale

La società opera prevalentemente nel **mercato dell'assistenza digitale attraverso la B.U. Servizi di assistenza salute Digital Health e Terza & Quarta età**. Particolare interesse e focus su questo mercato è dovuto anche dal fatto che **I.C.C. ha investito oltre il 3% del suo fatturato nel 2020 in R&S per finanziare lo sviluppo delle innovazioni inerenti al settore** prima citato. Infatti, si ricorda che ad oggi i **marchi registrati con maggiore riscontro ed esclusività** sono quelli di **DOC24 e Concierge of Life**, entrambi servizi legati all'assistenza salute.

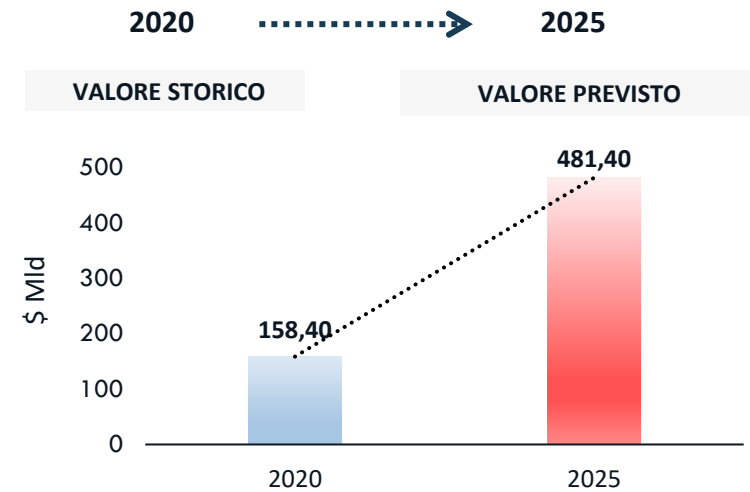
La volontà da parte della società di mantenere la sua posizione di Early Adopters nel mercato analizzato è data principalmente dal **potenziale che esso esprime e dai trend di crescita che esso presenta**. In Italia il mercato crescerà del circa **6,6% tra il 2020 ed il 2021**, a livello mondiale si stima invece un **C.A.G.R. del 24,9%** per il **periodo compreso tra il 2020 e il 2025**.

**MERCATO SANITA' DIGITALE ITALIA**



**Y.O.Y. Growth (2020-2021) = 6,6%**

**MERCATO SANITA' DIGITALE MONDO**



**C.A.G.R. (2020-2025) = 24,9%**

**DRIVER DI CRESCITA**

= **AGEING SOCIETY** + **CRESCITA INVESTIMENTI** + **INNOVAZIONE TECNOLOGICA** + **MAGGIORE PREVENZIONE**

FONTE:

- Sanità mobile & Wireless = <https://www.prnewswire.com/news-releases/digital-health-market-size-to-reach-usd-385-8-billion-by-2025--valuates-reports-301046093.html>
- Telsanità = <https://www.prnewswire.com/news-releases/telehealth-market-worth-55-6-billion-by-2025--exclusive-report-by-marketsandmarkets-301030816.html>
- Cartelle C.D. = <https://www.businesswire.com/news/home/20200527005390/en/Global-Electronic-Health-Records-EHR-Market-2020-to-2025---by-Product-Component-End-user-Region-Competition-Forecast-Opportunities---ResearchAndMarkets.com>

# Mercato di Riferimento

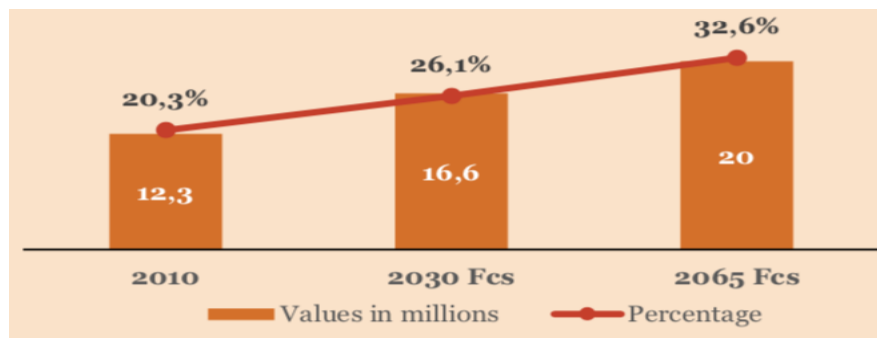
## Assistenza alla terza e quarta età

Un ulteriore mercato di riferimento per la società è costituito dall'assistenza medica alle persone appartenenti alle fasce di della terza e quarta età. I.C.C. attraverso il servizio Concierge of life è in grado di offrire al Caregiver ( la persona che si prende cura dell'anziano) un supporto psicologico e amministrativo-burocratico finalizzato a supportare quest'ultimo nell'assistenza dell'anziano o nell'inserimento del proprio caro in una RSA. Il mercato della Silver Economy rappresenta quindi un'importante opportunità di crescita per la società.

Vengono di seguito riportati i principali driver e stime che giustificano il potenziale del mercato analizzato:

### AGEING DELLA POPOLAZIONE ITALIANA

La popolazione italiana si caratterizza per avere una popolazione mediamente molto longeva (81 anni uomini e 85 le donne) e con una quota di over 65 tra le più alte al mondo. Si prevede infatti che **la popolazione italiana over 65 crescerà di circa il 42% nei prossimi 45 anni, essa raggiungerà 20 Mln di persone nel 2065.**



### KEY NUMBERS

In aggiunta si forniscono alcuni dati principali volti a definire il potenziale espresso dal mercato di riferimento qui analizzato.

**5 MLN**

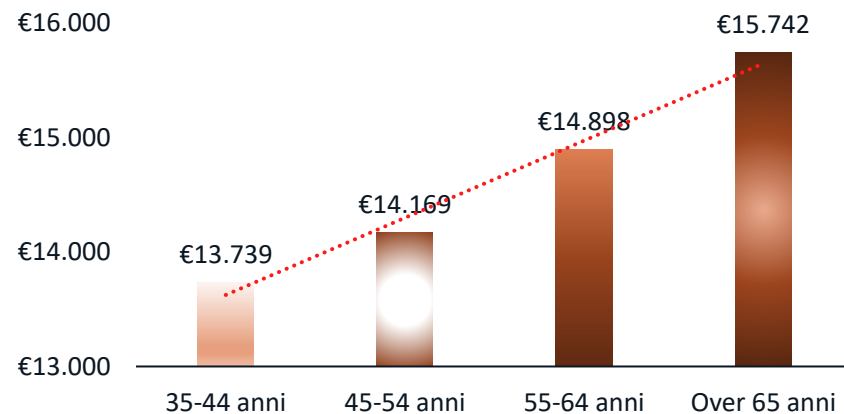
Numero di Non Autosufficienti previsti nel 2030

**38%**

Numero di anziani Over 75 che vivono soli.

### CONSUMO MEDIO PRO-CAPITE

**Gli over 65 italiani si caratterizzano per un consumo medio pro-capite maggiore a tutte le altre fasce di età.**



**12 MLN**

Numero di Over 75 stimati nel 2050.

FONTI:

• KEY NUMBERS: Sole 24 Ore (24/05/2021)

---

**4**

# **FINANCIAL HIGHLIGHTS**

**2021**

---

# Financial Highlights

## Conto Economico

Conto Economico	31.12.2021	%	31.12.2020	%
(Dati in migliaia di Euro)				
1 Ricavi delle vendite	4.644	84%	4.516	93%
Variazione delle rimanenze	3	0%	(5)	0%
Incrementi di immob.ni per lavori interni	156	3%	112	2%
Altri ricavi	739	13%	252	5%
<b>Valore della produzione</b>	<b>5.543</b>	<b>100%</b>	<b>4.875</b>	<b>100%</b>
Costi delle materie prime, sussidiarie e di merci	(299)	-5%	(170)	-3%
Costi per servizi	(2.221)	-40%	(2.687)	-55%
Costi per godimento beni di terzi	(150)	-3%	(123)	-3%
Costi del personale	(2.202)	-40%	(1.915)	-39%
Oneri diversi di gestione	(131)	-2%	(296)	-6%
2 <b>EBITDA</b>	<b>540</b>	<b>10%</b>	<b>(317)</b>	<b>-7%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	(688)	-12%	(623)	-13%
Accantonamenti	-	0%	-	0%
3 <b>EBIT</b>	<b>(148)</b>	<b>-3%</b>	<b>(940)</b>	<b>-19%</b>
Proventi e oneri finanziari	(3)	0%	115	2%
4 <b>EBT</b>	<b>(151)</b>	<b>-3%</b>	<b>(826)</b>	<b>-17%</b>
Imposte sul reddito	58	1%	48	1%
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>(93)</b>	<b>-2%</b>	<b>(777)</b>	<b>-16%</b>

1

I ricavi della Società sono complessivamente in linea con l'anno precedente (+2,8%) . Confrontando il fatturato al netto dei ricavi da rifatturazione servizi, si evidenzia una crescita rispetto al FY 2020 del 26,9%. E' importante sottolineare l'ottima performance della business line DOC24 (+83,3%) linea strategica per il futuro della società. La Business Unit WW che comprende anche l'assistenza al settore turismo, è ancora negativamente influenzata dalla pandemia globale che ha causato una forte restrizione degli spostamenti.

2

L'EBITDA di 540k depurato dal contributo in conto esercizio, relativo al recupero del credito di imposta sui costi di R&D per complessivi 559k, ha comunque riportato un miglioramento rispetto al FY 2020 del 94%. I costi del personale hanno riportato un incremento del 14% dovuto al confronto con il PY 2020 dove in periodo pandemico si è ricorso alla cassa integrazione speciale. Mentre si evidenzia una riduzione dei costi di produzione ed in particolare dei costi per servizi dove l'incidenza è passata dal 55% del FY 2020 al 40% del FY 2021.

Al 31/12/2021 la Società presenta una maggiore marginalità che le ha permesso di ottenere un EBITDA positivo per € 0,54.

3

L' EBIT, allineato con l'andamento dell'EBITDA, segnala una crescita del 84% passando da € (0,94) Mln nel FY 2020 a € (0,15) Mln nel FY 2021. Gli ammortamenti hanno subito un incremento rispetto al PY 2020 riferibile prevalentemente ai costi capitalizzati nel 2021 per euro 381k relativi alla quotazione Euronext Growth Milan avvenuta in data 08-12-2021 e ammortizzati al 20%.

4

I Proventi/Oneri Finanziari della società sono composti dalle seguenti voci:

- Interessi e oneri finanziari per € -5k
- Utili /perdite su cambi per € 2k

# Financial Highlights

## Stato Patrimoniale

Stato Patrimoniale	31.12.2021	31.12.2020
(Dati in migliaia di Euro)		
Immobilizzazioni immateriali	3.942	3.894
Immobilizzazioni materiali	38	40
Immobilizzazioni finanziarie	59	59
<b>Attivo fisso netto</b>	<b>4.039</b>	<b>3.993</b>
Rimanenze	16	13
Crediti commerciali	1.292	1.217
Debiti commerciali	(474)	(780)
<b>Capitale circolante commerciale</b>	<b>834</b>	<b>450</b>
Altre attività correnti	438	414
Altre passività correnti	(488)	(557)
Crediti e debiti tributari	635	305
Ratei e risconti netti	(308)	(354)
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>1.111</b>	<b>257</b>
Fondi rischi e oneri	-	-
TFR	(329)	(369)
<b>Capitale investito netto (Impieghi)</b>	<b>4.821</b>	<b>3.881</b>
Debito finanziario corrente	600	528
Disponibilità liquide	(1.849)	(386)
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>(1.249)</b>	<b>142</b>
Capitale sociale	4.959	6.150
Riserve	1.205	(1.634)
Risultato d'esercizio	(93)	(777)
<b>Patrimonio netto (Mezzi propri)</b>	<b>6.071</b>	<b>3.739</b>
<b>Totale fonti</b>	<b>4.821</b>	<b>3.881</b>

1

2

3

4

1

Al 31/12/2021 l'Attivo fisso netto della società è pari a circa € 4 Mln ed è ripartito come presentato di seguito:

- **Immobilizzazioni immateriali per € 3,94 Mln.** I principali assets che le costituiscono sono **costi impianto e ampliamento per € k384 di cui €k381 relativi ai costi capitalizzati per la quotazione in Euronext Growth Milan, concessioni, licenze, marchi e diritti simili per un valore di € k 184, l'avviamento per €k 3058, immobilizzazioni immateriali in corso e acconti per € k 247 ed altre immobilizzazioni per € k 69**
- **Altre immobilizzazioni materiali per € 48 k.**
- **Immobilizzazioni finanziarie per €59 k costituite dalla partecipazione che la Società detiene in I.A.G.**

2

Il **Capitale Circolante Commerciale** è passato da €450 k nel FY 2020 a €834 k al 31/12/2021, segnando una variazione del +85%. L'incremento è la principale conseguenza della crescita dei **crediti commerciali che è stata superiore rispetto all'aumento dei debiti verso fornitori**. Nei periodi analizzati si evidenzia che i **DSO sono mediamente pari a 60 giorni** ed invece i **DPO sono di norma 90 giorni**.

Il dato rappresenta un **punto di forza per la Società**, avendo essa la **capacità di incassare i propri crediti commerciali mediamente con 30 giorni in anticipo rispetto al pagamento dei debiti verso fornitori**.

3

La **Posizione Finanziaria Netta della società** è passata da € 0,14 Mln del FY 2020 a € (1,25) Mln del FY 2021. L'aumento della liquidità è riconducibile prevalentemente all'aumento di capitale a pagamento avvenuto nel corso dell'ultimo bimestre 2021, dal socio di maggioranza per 0,3 Mln e dalla raccolta avvenuta in data 08-12-2021 per 2,1 Mln in seguito alla quotazione in Euronext Growth Milan. A seguito dell'esercizio opzione Greenshoe in data 07/01/2022 si è proceduto ad un successivo aumento di capitale a pagamento per ulteriori € 204k. Il debito finanziario corrente per €k 600 è stato esposto a seguito dell'introduzione del nuovo schema finanziario; tale voce è rappresentata prevalentemente da debiti commerciali oltre 60 giorni (circa 0,4 Mln) non strutturali e non core relativi a poste scaturite dal conferimento degli assets del 2018 (con riferimento ai quali la società ha avviato la relativa cancellazione nel corso del 2022) e dal debito bancario corrente per €k 147 relativo all'anticipo fatture salvo buon fine.

4

Il **Patrimonio Netto della Società** è passato da € 3,7 Mln del FY 2020 a € 6 Mln del FY 2021. Al 31/12/2021 Le Perdite portate a nuovo per € 2,4 Mln oltre alla perdita di periodo al 1H2021 per € 0,2 Mln, per complessivi € 2,6 Mln sono state interamente coperte a mezzo riduzione del capitale sociale e contestuale aumento. **La variazione di Patrimonio Netto avvenuta tra il FY 2020 e il FY 2021** è la conseguenza delle variazioni sopra descritte.

# Financial Highlights

## Rendiconto Finanziario

CASH FLOW (in €)	31.12.2021	31.12.2020
EBIT	-148.015	-940.260
Ammortamenti	687.923	602.900
Svalutazioni		20.000
Imposte	58.067	48.265
Variazione Capitale Circolante Operativo	16.762	-311.466
Variazione altre Attività/Passività	-946.195	38.760
Variazione Fondi	-39.829	-44.636
<b>Operating Cash Flow</b>	<b>(371.286)</b>	<b>(586.439)</b>
Variazione immobilizzazioni immateriali	-724.733	-111.528
Variazione immobilizzazioni materiali	-9.990	-8.897
Variazione immobilizzazioni finanziarie	-	-
<b>Gross Cash Flow</b>	<b>(1.106.009)</b>	<b>(706.864)</b>
Proventi/Oneri straordinari	0	0
<b>Free Cash Flow</b>	<b>(1.106.009)</b>	<b>(706.864)</b>
Proventi/Oneri straordinari	(2.813)	114.527
Incremento/(rimborso) Debiti vs banche	147.635	27
Aumento di Capitale Sociale	2.424.675	-
<b>Net Cash Flow</b>	<b>1.463.488</b>	<b>(592.310)</b>
<b>BOP</b>	<b>385.891</b>	<b>978.200</b>
<b>Variazione Disponibilità Liquide</b>	<b>1.463.488</b>	<b>(592.310)</b>
<b>EOP</b>	<b>1.849.379</b>	<b>385.891</b>

Le disponibilità liquide della Società sono passate da € 0,39 Mln nel FY 2020 a € 1,85 Mln nel FY 2021. Nel corso dell'intervallo analizzato I.C.C. ha quindi generato cassa per € 1,46K.

I principali flussi di cassa nel corso dell'anno sono stati i seguenti:

- **Variazione negativa dell'Operating Cash Flow per circa € 371k,**
- **Capex.** L'investimento da parte della Società in immobilizzazioni è stato pari a circa € 735k. Esso si è per la sua quasi totalità, € 725k, focalizzato nell'investimento di immobilizzazioni immateriali. L'importo definito è distribuito principalmente per € 383k costi di impianto e ampliamento relativi ai costi di quotazione in Euronext Growth Milan, nell'incremento di concessioni, licenze, marchi e diritti simili per € 81k e per € 247 k in immobilizzazioni immateriali in corso e acconti. Le immobilizzazioni finanziarie non hanno subito variazioni.
- **Debiti finanziari;** infine un'importante variazione è riconducibile all'incremento dei debiti finanziari relativamente all'anticipo fatture clienti salvo buon fine per il valore di circa € 0,14 Mln.

---

**5**

# **LINEE GUIDA STRATEGICHE E DRIVER DI CRESCITA**

---



## Sviluppo APP DOC 24 – Servizi di Telemedicina

I.C.C. desidera consolidare ed incrementare la sua quota nel mercato dei servizi di telemedicina. Per fare questo, la società ha già avviato nel 2021 il processo di innovazione ed integrazione dell'app DOC 24 basata sulla UX .

Grazie a questo processo, la società sarà in grado di confermarsi come Early Adopters del mercato e conseguentemente anticipare i trend di mercato. I.C.C. punta ad ampliare il range di servizi offerti e contemporaneamente incrementare la qualità e l'efficienza di quest'ultimi

Grazie alle tecnologie sviluppate, di cui si ritiene fondamentale averne il «controllo», I.C.C. ha la possibilità di estendere la propria offerta anche ad altri mercati (es mercato immobiliare, persone single, zone disagiate, etc..) che necessitano, sempre più , di servizi di assistenza in real time. Inoltre, I.C.C., membro fondatore di International Assistance Group (I.A.G.) ha la grande opportunità di collaborare con i vari partners del Gruppo (140 partner world wide) e quindi riuscire ad espandere il proprio modello di business e tecnologia soprattutto in quei mercati geografici in via di sviluppo.

## OVERVIEW



L'obiettivo strategico nei prossimi anni è quello di consolidare ed aumentare la quota di mercato detenuta dalla società nel mercato della Digital Health.

Ingresso in nuovi mercati

## Sviluppo Servizi Terza & Quarta Età – Concierge of Life & A.I.D.A. (Assistenza Integrata Dedicata agli Anziani)

La società ha intenzione di aumentare la sua presenza nel mercato dell'assistenza alla Terza & Quarta età.

Questo sarà possibile in quanto I.C.C. prevede di offrire un importante numero di servizi di assistenza anche tramite la domotica per il controllo a distanza dell'ambiente e della persona grazie all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia, non ancora presenti sul mercato italiano, delle quali si ipotizza o l'esclusività di distribuzione o il controllo azionario. I.C.C. sarà inoltre in grado di integrare tali servizi con la parte relativa alla telemedicina, essendo proprietaria dei sorgenti.