

Pekao Financial Services

Agent transferowy obsługujący fundusze inwestycyjne i emerytalne

WYDANIE SPECJALNE
GRUDZIEŃ 2010



WYDARZENIA LEGG MASON Z NAMI!

PEKAO FS
OBŚŁUGUJE FUNDUSZE
LEGG MASON TFI SA

INTERNET FUNDS ON-LINE™

INTERNETOWA FORMA
PRZYJMOWANIA ZLECEŃ
UŁATWIENIEM DLA
DYSTRYBUTORÓW

NOWE TECHNOLOGIE W PEKAO FS

SYSTEMY CRM, IVR
ORAZ CMS WSPIERAJĄ
TOWARZYSTWA W BUDOWIE
RELACJI Z INWESTORAMI

CERTYFIKATY ISAE 3402

AUDYT CERTYFIKACYJNY
ISAE 3402 ZASTĄPI SAS 70



Pekao Financial Services

**Andrzej Szeworski**Prezes Zarządu
Pekao Financial Services Sp. z o.o.

Szanowni Państwo,

ostatni okres w historii naszej firmy obfitował zarówno w spektakularne wydarzenia jak i szereg projektów wewnętrznych składających się na codzienną, żmudną „pracę u podstaw” nad procesami, systemami czy naszymi postawami.

Do tych pierwszych zaliczamy przejęcie w połowie roku obsługi funduszy inwestycyjnych Legg Mason TFI SA i związany z tym powrót naszej Spółki do współpracy z szeroką siecią dystrybutorów funduszy inwestycyjnych.

Codzienna „praca u podstaw”, często niewidoczna dla naszych Klientów, to głównie usprawnianie procesów wewnętrznych, to m.in. wdrażanie nowego systemu do zarządzania zadaniami zlecanymi przez Towarzystwa, przejście na najnowszą wersję systemu Oracle Siebel CRM wspierającego contact center, rozpoczęcie audytu certyfikacyjnego SAS, czy ustrukturyzowany proces kształtowania proklienckiej kultury organizacyjnej. Jednocześnie intensywnie przygotowujemy się do nadchodzących zmian w obsłudze Otwartych Funduszy Emerytalnych.

W biznesie agenta transferowego w długim okresie przewagę konkurencyjną buduje wysoka jakość usługi i szybkość reagowania na potrzeby Klientów – tego nauczyło nas ponad 18 letnie doświadczenie i temu służą działania, które podejmujemy.

Mam nadzieję, że informacje zawarte w niniejszym biuletynie okażą się dla Państwa interesujące.

Andrzej Szeworski

AGENT TRANSFEROWY MUSI BYĆ GOTOWY NA ZMIANY W FUNKCJONOWANIU OFE

Środowisko funduszy emerytalnych żyje trwającymi pracami nad zmianami zasad działania Otwartych Funduszy Emerytalnych. Powinny one znacząco wpłynąć na sposób świadczenia usługi przez agentów transferowych.

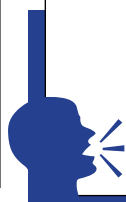
**W**

szczegółności wyzwaniem dla agentów będzie zapowiedane wprowadzenie subfunduszy oraz zmian w zasadach akwizycji. Wymagać to będzie dostosowania systemów informatycznych, zmian raportowania, a także zapewnienia właściwego wsparcia informacyjnego dla członków OFE.

BY SPROSTAĆ TYM WYZWANIAM, ROZPOCZĘLIŚMY PRACĘ NAD PRZYGOTOWANIEM INFRASTRUKTURY SPÓŁKI DO NADCHODZĄCYCH ZMIAN. WE WSPÓŁPRACY Z NASZYMİ KLIENTAMI MONITORUJEMY PRACĘ NAD ZMIANAMI USTAWOWYMI.

CZY WIESZ, ŻE...?

Pekao Financial Services jest liderem outsourcingu usług agenta transferowego dla Otwartych Funduszy Emerytalnych – na koniec 2009 r. posiadało 48,66% udziału w rynku.





LEGG MASON POSTAWIŁ NA PEKAO FINANCIAL SERVICES!

Pekao Financial Services Sp. z o.o. zakończyło pierwsze półrocze 2010 roku, rozpoczynając świadczenie usług agenta transferowego dla Otwartych Funduszy Inwestycyjnych zarządzanych przez Legg Mason Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych po przejęciu ich obsługi od Atlantic Fund Services Sp. z o.o. (dawne OFI Sp. z o.o.).



Przejęcie obsługi zarejestrowanych w Polsce funduszy Legg Mason pożyjemy sobie za duży sukces. Od wielu lat to pierwszy taki projekt, w którym TFI zdecydowało się zmienić dostawcę usług agenta transferowego w ramach outsourcingu poza swoją grupą kapitałową. Sukces tym większy, że Legg Mason to jeden z najstarszych i doświadczonych graczy na polskim rynku, a na świecie to jedna z największych firm inwestycyjnych, zarządzająca 685 miliardami dolarów.

– Przejęcie obsługi Legg Mason to dla nas duża odpowiedzialność i zarazem wyzwanie. Chcemy udowodnić, że wysoka jakość naszych usług oraz elastyczne rozwiązania systemowe stanowią rzeczywiste wsparcie dla Towarzystwa konkurującego na rynku funduszy inwestycyjnych – mówi Andrzej Szeworski, Prezes Zarządu Pekao Financial Services Sp. z o.o.

Przejęcie obsługi poprzedziły intensywne przygotowania, w które zaangażowane były zespoły: operacyjny, prawny, analiz, rozwoju oprogramowania, administracji systemów oraz testów. Finałem procesu przejęcia obsługi była pomyślna migracja danych przeprowadzona w dniach 25-27 czerwca br.

Na potrzeby obsługi funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Legg Mason TFI SA udostępnił m.in.: internetową platformę Funds On-Line służącą do składania zleceń przez uczestników funduszy oraz dystrybutorów, system Oracle Siebel CRM i IVR wspierający pracę Contact Center oraz system centralny FES/IFCS umożliwiający szybkie wdrażanie nowych funduszy i produktów.

Warto podkreślić, że Legg Mason TFI SA nie jest jedyną w ostatnich latach firmą inwestycyjną, która zdecydowała się powierzyć Pekao Financial Services obsługę swoich funduszy. Pod koniec 2008 roku Spółka przejęła od Proservice Agent Transferowy Sp. z o.o. obsługę Otwartego Funduszu Emerytalnego Skarbiec. Było to efektem połączenia Aegon Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego SA oraz Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego Skarbiec-Emerytura SA i decyzji o powierzeniu nam obsługi połączonych funduszy.

**CZY
WIESZ,
ŻE...?**

Doświadczenie Pekao Financial Services to:

- 18 lat obsługi funduszy inwestycyjnych,
- 16 lat tworzenia i rozwijania własnych systemów informatycznych,
- 11 lat obsługi OFE,

a dodatkowo:

- 6 migracji funduszy,
- 3 wewnętrzne migracje systemów,
- 1 połączenie agentów transferowych.





SERVQUAL

NAPIĘCIE ROŚNIE

Pod koniec każdego roku rośnie napięcie w Pekao FS – nie tylko z powodu zamykania projektów, rocznych bilansów i rozliczeń czy zbliżających się świąt. Koniec roku to czas periodycznego badania satysfakcji Klientów Pekao FS, dzięki któremu dowiadujemy się, z jaką oceną spotykają się nasze całoroczne wysiłki.



W

tym celu już po raz trzeci z rzędu posłużymy się metodologią Servqual. Metodologia badania satysfakcji klientów Servqual została opracowana przez grupę naukowców, specjalistów od marketingu, wykładających na kilku uniwersytetach w Stanach Zjednoczonych i posiadających wieloletnie praktyczne doświadczenie w prowadzeniu badań marketingowych w różnego typu instytucjach z różnych branż.

CO TO JEST SERVQUAL W JEDNYM ZDANIU? TO METODOLOGIA, KTÓRA UMOŻLIWIA NAM W OBIEKTYWNY SPOSÓB ZMIERZENIE, CZY I JAK POZIOM NASZEJ USŁUGI ODBIEGA OD IDEAŁU NASZYCH KLIENTÓW.

Badanie w oparciu o Servqual jest trzyetapowe. W pierwszym etapie nasz Klient (pracownicy Towarzystwa) określają w oparciu o rozbudowany kwestionariusz, jakie są ich oczekiwania – jak powinna według nich wyglądać usługa idealnego agenta transferowego. Drugi etap to pomiar postrzegania przez nich naszej usługi w oparciu o podobny jak poprzednio kwestionariusz. Trzeci etap to nadanie przez Klienta (uczestnika badania) wag dla poszczególnych obszarów będących przedmiotem oceny.

Porównanie ideału z oceną praktycznej realizacji naszej usługi pozwala skwantyfikować poziom satysfakcji naszych Klientów w różnym stopniu agregacji oraz różnych obszarach i przekrojach.

I tym razem, jak co roku, zmiana poziomu satysfakcji naszych Klientów będzie jednym z najważniejszych wskaźników, w oparciu o które zdefiniujemy obszary i działania wymagające poprawy, jak też przekonamy się, które działania sprawdzają się w praktyce i warte są kontynuacji i rozwijania.

Zaletą Servqual jest obiektywizm badania, m.in. dzięki pełnej anonimowości uczestników. Nowością najbliższego badania będzie wprowadzenie możliwości wypełnienia ankiety przez internet.





FUNDS ON-LINE™ UŁATWIENIEM DLA DYSTRYBUTORÓW

W ostatnich miesiącach rozwinęliśmy współpracę z kilkunastoma dystrybutorami funduszy inwestycyjnych, udostępniając im naszą platformę internetową do przyjmowania zleceń – Funds On-Line. W przypadku dystrybutorów posiadających własne platformy pozostaliśmy przy komunikacji plikowej.



Platforma Funds On-Line, obok możliwości przyjmowania zleceń, zapewniła dystrybutorom:

- wzrost poprawności dyspozycji składanych przez Uczestników funduszy dzięki dostępowi do danych i możliwości weryfikacji ich poprawności on-line z aktualną bazą w agencji transferowym,
- szybkie wdrażanie zmian poprzez wysoki poziom konfigurowalności i parametryzacji produktów w systemie,
- łatwość udostępniania systemu dystrybutorom dzięki eliminacji konieczności rozesłania i instalacji systemu oraz jego kolejnych wersji,
- możliwość raportowania on-line sprzedaży produktów inwestycyjnych.

Z systemu Funds On-Line korzystają również pracodawcy prowadzący programy emerytalne w oparciu o fundusze naszych Klientów.



**CZY
WIESZ,
ŻE...?**

Obecnie już 15 dystrybutorów posiada dostęp do platformy Funds On-Line. Z systemu korzysta ok. 3000 użytkowników prowadzących dystrybucję.





NOWE TECHNOLOGIE W PEKAO FINANCIAL SERVICES

Nasze nowe technologie wraz z profesjonalną infrastrukturą teleinformatyczną, na którą składają się m.in. nowoczesna centrala telefoniczna, systemy IVR oraz CMS, stanowią wsparcie dla Towarzystw w budowie relacji z inwestorami oraz we współpracy z Pekao Financial Services.



• SOFEVIEW – INTERNETOWY SYSTEM DLA PTE

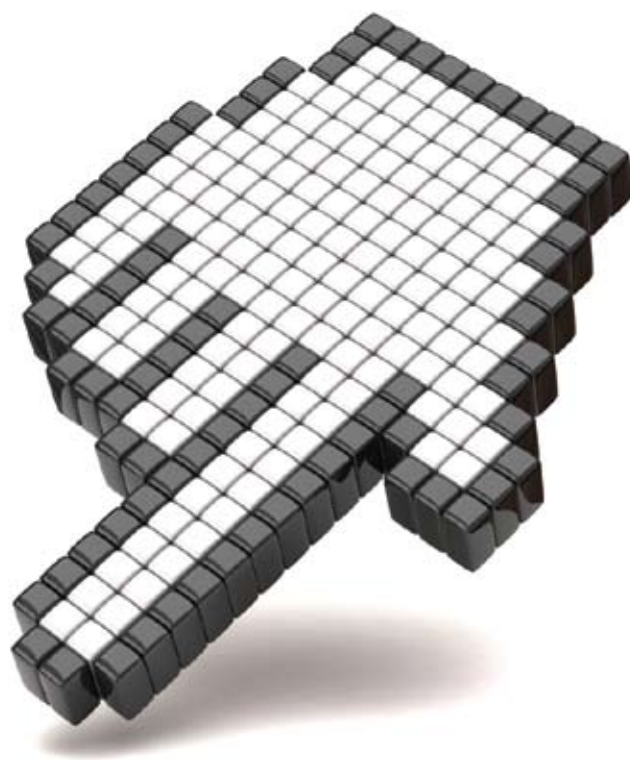
Obecnie dla kolejnego Powszechnego Towarzystwa Emerytalnego wdrażamy platformę SofeView pozwalającą PTE na łatwy, szybki i bezpieczny dostęp przez internet do danych członków Otwartych Funduszy Emerytalnych oraz informacji o ich rachunkach. SofeView dodatkowo posiada moduł, który usprawnia komunikację między PTE i agentem transferowym w zakresie przekazywania różnych typów zgłoszeń. SofeView jest również doskonałym narzędziem wspomagającym pracę Contact Center.

• ORACLE SIEBEL CRM – NOWA WERSJA 8.1

W czerwcu wdrożona została nowsza wersja uznawanego za najlepszy na świecie (wg rankingu Gartnera) systemu Oracle Siebel CRM. Od 2004 roku służy on do obsługi uczestników funduszy inwestycyjnych, pracowników, dystrybutorów oraz innych osób kontaktujących się z Contact Center.

System CRM to:

- zintegrowana obsługa e-maili, listów, spraw i telefonów,
- natychmiastowy dostęp do pełnej informacji o inwestycji Klienta,



- nadzór systemowy nad terminowością obsługi zgłoszeń,
 - jednakowy wysoki standard obsługi wszelkich kontaktów,
 - mechanizmy wspierające wysoką jakość obsługi Klienta.
- Jesteśmy jedną z pierwszych firm w Polsce, która wdrożyła system Oracle Siebel w wersji 8.1.

• SMS-Y DLA CZŁONKÓW OFE

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom rynku, wdrożyliśmy SMS-owy kanał kontaktu z członkami Otwartych Funduszy Emerytalnych. Dzięki nowej usłudze członkowie OFE obsługiwanych przez Pekao Financial Services mogą regularnie otrzymywać informacje o zaksięgowanych składkach i stanie rachunków.

• EXTRANET DLA TOWARZYSTW

W celu usprawnienia komunikacji z Towarzystwami przygotowaliśmy dedykowany portal. Jest to internetowe narzędzie, które świetnie się sprawdza zarówno w trakcie projektów, jak i bieżącej współpracy. Zawiera m.in.: terminarze, forum dyskusyjne, możliwość wymiany dokumentów, a także szereg innych funkcjonalności wspomagających współpracę.

**CZY
WIESZ,
ŻE...?**

Wśród Klientów Pekao Financial Services znajdują się: Pioneer Pekao TFI, Legg Mason TFI, Pekao Pioneer PTE, PTE Allianz Polska, Aegon PTE, PTE Telekomunikacji Polskiej, PTE Nowy Świat.





SZYBCIEJ REAGUJEMY NA POTRZEBY KLIENTÓW

Nowe systemy informatyczne do zarządzania projektami Klientów.



N

asze doświadczenie pokazuje, że TFI czy PTE w sferze dystrybucyjno-produktowej limitowane są możliwościami systemowymi agenta transferowego. Dla jakości naszej usługi kluczowa staje się sprawność i szybkość reagowania na potrzeby TFI i PTE. Z jednej strony pomocne są w tym nasze wysoko parametryzowalne systemy, ale równie duże znaczenie ma sprawność procesu realizacji zadań zlecanych przez naszych Klientów.

WŁAŚNIE W CELU USPRAWNINIENIA TEGO PROCESU WDRAŻAMY NOWY SYSTEM INFORMATYCZNY DO ZARZĄDZANIA PROJEKTAMI I ZADANIAMI ZLECANYMI PRZEZ KLIENTÓW.

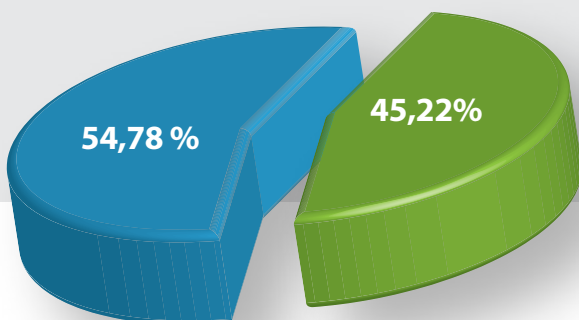
Na początku lipca br. system został wdrożony do obsługi zadań realizowanych dla otwartych funduszy emerytalnych. Obecnie trwają prace nad wdrożeniem systemu do wsparcia realizacji zadań dla funduszy inwestycyjnych. Przewidywany termin zakończenia prac to koniec 2010 r.

Wdrażany system pozwoli nam zwiększyć efektywność procesu realizacji zmian systemowych, przez co spodziewamy się osiągnąć przyspieszenie reakcji na potrzeby Klientów oraz wzrost niezawodności i bezpieczeństwa tego procesu.

ZESTAWIENIE AKTYWÓW TFI I PTE OBSŁUGIWANYCH PRZEZ PEKAO FS NA DZIEŃ 30.06.2010

TFI 19 906 000 000 PLN

PTE 16 430 000 000 PLN





ODNAWIAMY AUDYT SAS 70

Rozpoczęliśmy prace nad audytem certyfikacyjnym ISAE 3402 (zastępuje on od czerwca 2011 roku międzynarodowy standard SAS 70).



W

ykonanie audytu certyfikacyjnego ISAE 3402 potwierdza wdrożenie i operacyjną skuteczność mechanizmów kontrolnych w Spółce i ich zgodność z międzynarodowymi standardami. Celem audytu jest dostarczenie Klientom oraz ich audytorom niezależnie zweryfikowanej opinii na temat systemu kontroli wewnętrznej usługodawcy (agenta transferowego) w odniesieniu do określonych celów kontrolnych.

Przeprowadzenie prac związanych z audytem będzie się składać z trzech etapów, z których pierwszy, wstępny, planowany jest do końca 2010r. Realizacja kolejnych etapów, czyli przeglądu precertyfikacyjnego (diagnostycznego) i certyfikacyjnego, planowana jest w 2011 r.

POPRIEDNI AUDYT CERTYFIKACYJNY SAS 70 ZOSTAŁ PRZEPROWADZONY W PEKAO FINANCIAL SERVICES POD KONIEC 2006 R.

Wykonanie audytu certyfikacyjnego ISAE 3402 potwierdza wdrożenie i operacyjną skuteczność mechanizmów kontrolnych w Spółce i ich zgodność z międzynarodowymi standardami. Celem audytu jest dostarczenie Klientom oraz ich audytorom niezależnie zweryfikowanej opinii na temat systemu kontroli wewnętrznej usługodawcy (agenta transferowego) w odniesieniu do określonych celów kontrolnych.





DAŻYMY DO 9.9!

Rozwijamy naszą kulturę organizacyjną. Inwestujemy w naszych ludzi, bo to oni tworzą nasz sukces.



W

iemy, że to, jacy jesteśmy, jakie wartości wyznajemy i krzewimy, przekłada się w bezpośredni sposób na nasze działania, jak również na to, jak jesteśmy postrzegani przez naszych Klientów.

W pierwszy weekend października w Sulejowie zorganizowaliśmy dla całej firmy studium naszej organizacji w oparciu o metodologię Grid®, będącą programem rozwoju przywództwa oraz kultury organizacyjnej. Warsztaty weekendowe stanowiły kontynuację naszych wewnętrznych działań nakierowanych na kształtowanie proklienckiej kultury organizacyjnej.

Sobotnio-niedzielne studium utwierdziło nas w przekonaniu, że idealnym dla nas stylem zarządzania i budowania relacji jest styl

charakteryzujący się otwartością w relacjach zewnętrznych i wewnętrznych, szczerością oraz przykładaniem równej wagi zarówno do wyników, jak i do ludzi, którzy je tworzą. Tym stylem w języku metodologii Grid® jest styl 9.9.

**CZY
WIESZ,
ŻE...?**

Pekao Financial Services jest liderem outsourcingu usług agenta transferowego dla rynku pracowniczych funduszy emerytalnych – posiada 80,77% udziału w rynku pod względem aktywów obsługiwanych funduszy.



ZINTEGROWALIŚMY SYSTEM SZKOLEŃ Z OCENĄ JAKOŚCI

Pekao FS zintegrowało system planowania i organizacji szkoleń z systemem zarządzania jakością.



Proces identyfikacji potrzeb szkoleniowych oparty został w dużym stopniu na wynikach comiesięcznej kontroli jakości poszczególnych pracowników, umożliwiając właściwe dopasowanie profilu szkoleń do potrzeb wynikających z oceny jakości świadczonej przez nas usługi. Stworzyliśmy system planowania i organizacji szkoleń zewnętrznych oraz wewnętrznych skoncentrowany na selektywnym rozwoju umiejętności pracowników w oparciu o mierzalne kryteria.

W rezultacie mijający rok poza udziałem większości pracowników w szkoleniach wewnętrznych charakteryzował się tym, że statystycznie każdego dnia roboczego przynajmniej jeden z ponad 160 pracowników naszej firmy przechodził merytorycznie sprofilowane szkolenie zewnętrzne.

Podstawą naszego podejścia do szkoleń jest kompleksowy system kontroli jakości. Pomiar jakości obejmuje usługi świadczone przez pracowników Klientom wewnętrznym (współpracownikom) oraz

Klientom zewnętrznym, zarówno bezpośrednim, jak i pośrednim (członkom, uczestnikom obsługiwanych funduszy, agentom, dystrybutorom itd.). Kontrolą jakości objęci są wszyscy pracownicy operacyjni i wszystkie wykonywane przez nich czynności. Niezmieniana w czasie metodologia pozwala na obiektywną ocenę i możliwość podejmowania uzasadnionych działań naprawczych.

Wyniki jakościowe są podstawą do wskazania najczęściej pojawiających się błędów, a następnie do identyfikacji ich przyczyn. W samym założeniu celem kontroli jakości jest eliminowanie czynników, które decydują o pojawianiu się problemów, oraz mobilizowanie pracowników do większej aktywności. Kontrola jakości oraz odpowiedni system szkoleń pomagają pracownikom doskonalić swoje umiejętności i lepiej pracować.

Poza integracją ze szkoleniami proces kontroli jakości służy zwiększaniu efektywności, obniżce kosztów i wzrostowi satysfakcji Klientów poprzez usprawnianie procesów biznesowych.



PEKAO FS WSPIERA JEDNOSTKI ZAWSZE

Usługi działające 24 h na dobę, nieprzerwana realizacja zleceń uczestników funduszy, zawsze działające Call Center – zapewnienie ciągłości działania to jeden z priorytetów Pekao FS.

W

nadchodzących tygodniach po raz kolejny odbędą się cykliczne testy ciągłości działania stanowiące integralną i niezwykle ważną część Planu Ciągłości

Działania (Business Continuity Plan) opracowanego i wdrożonego w Pekao FS. Testy stanowią potwierdzenie aktualności i efektywności rozwiązań zastosowanych w celu zapewnienia nieprzerwanego działania operacyjnego.

Pekao FS zaangażowany jest w budowę planów ciągłości działania od 2003 roku, kiedy to po raz pierwszy wspólnie z IBM opracowano plan ciągłości działania dla Spółki. Od tamtego czasu jest on aktualizowany i testowany w celu przygotowania firmy na prowadzenie działalności i świadczenie usług dla Klientów niezależnie od zachodzących zdarzeń losowych.

Ważnym elementem testu będzie potwierdzenie możliwości kontynuacji działania w oparciu o Zapasowe Centrum Obsługi

(Disaster Recovery Site). Należące do Pekao FS Zapasowe Centrum Obsługi to w pełni wyposażony obiekt, posiadający zdublowane systemy oraz kilkadziesiąt stanowisk pracy. Jest ono w stanie w każdym momencie niezwłocznie przejąć rolę siedziby podstawowej, gdyby dalsza obsługa nie byłaby w niej możliwa.



**Wesołych Świąt Bożego Narodzenia
i Szczęśliwego Nowego Roku**
życzy Pekao Financial Services

Wspieramy wzrost jednostek od 1992



Pekao Financial Services Sp. z o.o.

02-676 Warszawa, ul. Postępu 21
tel.: +48 22 640 09 01
faks: +48 22 640 09 02
e-mail: kontakt@pekao-fs.com.pl

Biuro Rozwoju Biznesu

Daniel Ploch
tel.: +48 22 640 09 01; +48 22 640 04 74
e-mail: brb@pekao-fs.com.pl

www.pekao-fs.com.pl

 | Pekao Financial Services

Pekao Financial Services Sp. z o.o. Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000030306; Kapitał Zakładowy: 4.500.000 zł; NIP: 521-29-08-422.