

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

Investor Presentation – Bilancio 2022

---

04 aprile 2023

---

**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.

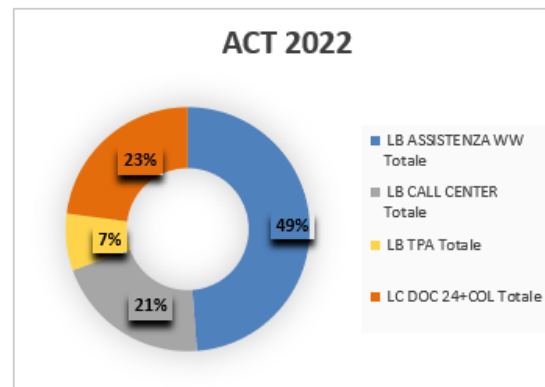
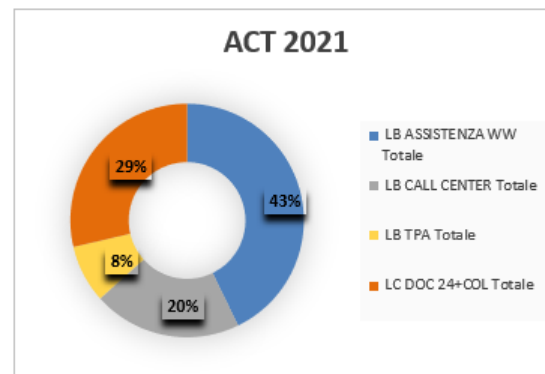
- **Servizi di Conciergerie - Call Center Inbound e Outbound**

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.).

## BREAKDOWN RICAVI PER BU



## 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

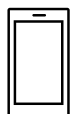
Nella seguente tabella vengono riassunte **le relazioni che la società intrattiene con i propri fornitori e clienti, suddivise per Linea di business**. Queste sono descritte nello specifico nelle successive slide.

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>

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.

Nel primo semestre 2022 la Società ha lanciato la novità esclusiva del servizio **«Check Salute»** con cui solo attraverso l'utilizzo della webcam è possibile misurare i parametri vitali (pressione, battito cardiaco, stress, respirazione).

Inoltre il rilascio a Febbraio 2022 della release di App e Web (digital clinic) ha consentito un miglioramento della UX e dei servizi offerti, aggiungendo tante novità al servizio e rendendo sempre più facile ed intuitivo l'utilizzo dello stesso.

Infine, si è completato lo sviluppo della gestione «Account Family» per poter far sì che il servizio possa essere condiviso anche con i propri famigliari, nel rispetto del regolamento GDPR e di servizio.



**FUTURO:** costantemente si sta lavorando per proseguire negli sviluppi previsti e pianificati nel 2020, tra cui:

- Rilascio dell'App e Web anche in lingua inglese
- Aggiuntiva di servizi innovativi (es: armadietto farmaci)

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.



Nel 2019 I.C.C. parallelamente alla Ricerca & Sviluppo per il servizio Concierge of Life inizia ad esplorare delle soluzioni no wearable poter proporre ai propri clienti (B2C) come soluzioni di sicurezza all'ambiente domestico alla persona, riferita al mondo over, che oggi più che mai si trova a vivere da solo e con un caregiver che se ne prende cura. A.I.D.A. CARE è l'evoluzione del servizio Concierge of Life. Il primo passo è quello di rendersi conto che chiedere un aiuto ed un supporto da persone qualificate è la scelta migliore per il nostro Familiare. È necessario, quindi, rivolgersi a professionisti che, dopo un'attenta analisi della situazione e dei bisogni, siano in grado di proporre al Caregiver soluzioni su misura, modificabile ed integrabile nel tempo.



**R&S** tra il 2019 ed il 2021 il dipartimento di ricerca e sviluppo ha fatto una ricerca sul mercato nazionale ed internazionale al fine di individuare gli strumenti tecnologicamente avanzati e adeguati per la messa a terra del progetto che aveva dei pilastri insindacabili: auto installazione del device, batteria con durata 12 mesi, no wearable.



**SERVIZIO:** La condizione di solitudine del nostro Familiare o la distanza che ci divide, spesso, ci fa vivere una condizioni di ansia ed insicurezza. Attraverso un sistema integrato direttamente a casa del proprio Familiare, la Centrale Operativa potrà monitorare i parametri vitali e la sicurezza della persona, intervenendo tempestivamente in caso di necessità. Aidacare è composto da 3 kit, che comprendono:

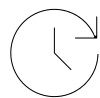
- la fornitura di soluzioni tecnologiche indossabili e non, integrabili in ambienti indoor e outdoor
- il collegamento H24 con la Centrale Operativa
- l'allerta immediata del Caregiver o del sistema di soccorso
- Community per combattere la solitudine attraverso approfondimenti con Mediatori professionisti su temi di interesse comune



**MARCHIO REGISTRATO:** Nel 2022 viene registrato il marchio figurativo che la parola



**PUNTO DI FORZA:** I.C.C. è l'unica società ad offrire questo servizio di assistenza dedicato alla terza e quarta età. Inoltre I.C.C. ha sviluppato partnership commerciali e strategiche con i fornitori delle tecnologie al fine di avere un vantaggio competitivo sul mercato, essendo la prima in Italia a lanciare soluzione integrate tecnologiche al domicilio.



**FUTURO:** Incrementare la scelta delle tecnologie non invasive al fine di migliorare sempre di più il controllo discreto della persona anziana/fragile.

---

**3**

# **FINANCIAL HIGHLIGHTS**

**FY 2022**

---

# Financial Highlights

## Conto Economico

Conto Economico	31.12.2022	%	31.12.2021	%
<i>(Dati in migliaia di Euro)</i>				
1 Ricavi delle vendite	5.565	86%	4.644	84%
Variazione delle rimanenze	70	1%	3	0%
Incrementi di immob.ni per lavori interni	251	4%	156	3%
Altri ricavi	605	9%	739	13%
<b>Valore della produzione</b>	<b>6.491</b>	<b>100%</b>	<b>5.543</b>	<b>100%</b>
Costi delle materie prime, sussidiarie e di merci	(448)	-7%	(299)	-5%
Costi per servizi	(3.447)	-53%	(2.221)	-40%
Costi per godimento beni di terzi	(171)	-3%	(150)	-3%
Costi del personale	(2.635)	-41%	(2.202)	-40%
Oneri diversi di gestione	(130)	-2%	(131)	-2%
2 <b>EBITDA</b>	<b>(341)</b>	<b>-5%</b>	<b>540</b>	<b>10%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	(658)	-10%	(688)	-12%
Accantonamenti	-	0%	-	0%
3 <b>EBIT</b>	<b>(999)</b>	<b>-15%</b>	<b>(148)</b>	<b>-3%</b>
Proventi e oneri finanziari	(81)	-1%	(3)	0%
4 <b>EBT</b>	<b>(1.079)</b>	<b>-17%</b>	<b>(151)</b>	<b>-3%</b>
Imposte sul reddito	214	3%	58	1%
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>(865)</b>	<b>-13%</b>	<b>(93)</b>	<b>-2%</b>

1

I ricavi delle vendite segnalano un incremento del 19,8% prevalentemente dovuto all'incremento della Business Unit World Wide che comprende anche l'assistenza al settore turismo in evidente ripresa. Confrontando il fatturato al netto dei ricavi da rifatturazione servizi, si può notare un incremento del 11,3%. Il valore della produzione conferma il contesto positivo di crescita +17,1%.

2

L'EBITDA negativo per € 341k è particolarmente influenzato dall'incremento dei costi operativi, dei quali € 175k per costi di maintenance post IPO e per servizi da rifatturazione per € 1903k. Relativamente all'incremento dei costi del personale, si segnala l'inserimento nel secondo semestre, di nuove risorse in Direzione Operativa, per fronteggiare la maggiore attività legata alle nuove commesse acquisite, sostenendo la strategia di puntare sui servizi ad alto valore aggiunto.

3

L'EBIT, allineato con l'andamento dell'EBITDA, attesta un negativo di € -865k. Gli ammortamenti hanno subito un leggero decremento rispetto al PY, nonostante l'incremento delle immobilizzazioni per €k 415; ciò dovuto sia dal termine dei 5 anni di ammortamento per i cespiti acquisiti nel 2018, sia dai costi interni ed esterni sostenuti per la realizzazione di progetti non ancora completati e pertanto capitalizzati a «immobilizzazioni in corso».

4

I Proventi/Oneri Finanziari della società sono totalmente influenzati dalla svalutazione potenziale per € -75k dovuta al minor valore attribuito alla data del 31 dicembre 2022 degli investimenti finanziari iscritti nell'attivo circolante, in parte riassorbita già nei primi mesi del 2023.

# Financial Highlights

## Stato Patrimoniale

Stato Patrimoniale	31.12.2022	31.12.2021
<i>(Dati in migliaia di Euro)</i>		
1 Immobilizzazioni immateriali	3.709	3.942
1 Immobilizzazioni materiali	28	38
1 Immobilizzazioni finanziarie	59	59
<b>Attivo fisso netto</b>	<b>3.797</b>	<b>4.039</b>
Rimanenze	86	16
Crediti commerciali	1.993	1.292
Debiti commerciali	(858)	(474)
2 <b>Capitale circolante commerciale</b>	<b>1.221</b>	<b>834</b>
Altre attività correnti	518	438
Altre passività correnti	(453)	(488)
Crediti e debiti tributari	698	635
Ratei e risconti netti	(248)	(308)
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>1.735</b>	<b>1.111</b>
Fondi rischi e oneri	-	-
TFR	(396)	(329)
<b>Capitale investito netto (Impieghi)</b>	<b>5.135</b>	<b>4.821</b>
Debito finanziario corrente	474	600
Debiti finanziari v/altri finanziatori	0	0
Debiti v/soci per finanziamenti	0	0
Totale debiti bancari e finanziari	474	600
Disponibilità liquide	(395)	(1.849)
Altre attività finanziarie correnti	(525)	0
3 <b>Indebitamento finanziario netto</b>	<b>(446)</b>	<b>(1.249)</b>
Capitale sociale	5.162	4.959
Riserve	1.283	1.205
Risultato d'esercizio	(865)	(93)
4 <b>Patrimonio netto (Mezzi propri)</b>	<b>5.581</b>	<b>6.071</b>
<b>Totale fonti</b>	<b>5.135</b>	<b>4.821</b>

1

Al 31/12/2022 l'Attivo fisso netto della società è pari a € 3,8 Mln ed è costituito prevalentemente da assets immateriali, i principali: costi impianto, ampliamento per €k 231, concessioni licenze e marchi per €k 130, avviamento per €k 2.588, immobilizzazioni in corso per € k 616 (con un incremento nel 2022 per €k 364) ed altre immobilizzazioni per € k 144.

- Altre immobilizzazioni materiali per €k 28.
- Immobilizzazioni finanziarie, invariate, per €59 k costituite dalla partecipazione che la Società detiene in I.A.G.

2

Il Capitale Circolante Commerciale è passato da €k834 k del FY 2021 a €k 1.221 al 31/12/2022, segnando una variazione del +46,4%. La variazione è dovuta prevalentemente ad un incremento dei crediti commerciali per €k 701, rispetto ai debiti commerciali, variazione per €k 384, evidente segnale di ripresa dei servizi e quindi della fatturazione attiva, soprattutto nell'ultimo trimestre dell'anno. Si segnala inoltre una variazione delle rimanenze per €k 70 relativamente all'acquisizione di device e dispositivi relativi al progetto per la terza /quarta età "AIDA CARE" il cui lancio del prodotto è stato presentato ufficialmente alla stampa il 13 Dicembre 2022.

Nel periodo analizzato, per effetto dell'acquisizione di nuovi contratti direzionali, i DSO slittano ad una media di 85 giorni, mentre DPO mediamente 95 giorni.

3

L'indebitamento Finanziario Netto della società, è passato da €1,25 Mln a € 0,45 Mln. La riduzione della liquidità è dovuta prevalentemente all'incremento degli investimenti (incremento immobilizzazioni per €k 415) la riduzione dei debiti finanziari correnti pari ad €k 126 e ad una svalutazione sugli investimenti dell'attivo circolante per 75€k

4

Il Patrimonio netto della Società è passato da € 6,07 Mln a € 5,58 Mln, per effetto delle seguenti variazioni intervenute nell'esercizio:

- Aumento di capitale sociale per effetto dell'esercizio Greenshoe per un controvalore di €k 374,85, da attribuirsi ad aumento capitale sociale per €k 203,49 e Incremento Riserva da sovrapprezzo azioni per € 171,36;
- Riduzione Riserve per copertura perdita esercizio 2021 per €k 93
- Risultato di esercizio 2022 per €k -865

# Financial Highlights

## Rendiconto Finanziario

CASH FLOW (in €)	31.12.2022	31.12.2021
EBIT	-998.729	-148.015
Ammortamenti	657.732	687.923
Svalutazioni		
Imposte	214.299	58.067
Variazione Capitale Circolante Operativo	-511.375	16.762
Variazione altre Attività/Passività	-289.742	-946.195
Variazione Fondi	66.983	-39.829
<b>Operating Cash Flow</b>	<b>(860.831)</b>	<b>(371.286)</b>
Variazione immobilizzazioni immateriali	-409.337	-724.733
Variazione immobilizzazioni materiali	-5.589	-9.990
Variazione immobilizzazioni finanziarie	-	-
<b>Gross Cash Flow</b>	<b>(1.275.757)</b>	<b>(1.106.009)</b>
Proventi/Oneri straordinari	0	0
<b>Free Cash Flow</b>	<b>(1.275.757)</b>	<b>(1.106.009)</b>
Proventi/Oneri straordinari	(80.506)	(2.813)
Incremento/(rimborso) Debiti vs banche	51.769	147.635
Altre attività finanziarie correnti	(524.730)	
Aumento di Capitale Sociale	374.850	2.424.675
<b>Net Cash Flow</b>	<b>(1.454.373)</b>	<b>1.463.488</b>
BOP	1.849.379	385.891
Variazione Disponibilità Liquide	(1.454.373)	1.463.488
EOP	395.006	1.849.379

**Le disponibilità liquide della Società** sono passate da € 1,85 Mln nel FY 2021 a € 0,39 Mln a fine esercizio 2022.

Nel corso dell'esercizio in esame I.C.C. ha quindi drenato cassa per ca. € 1,45 Mln. Al netto dell'investimento in fondi per l'importo nominale di € 0,6 Mln, il cui valore a fine esercizio risulta svalutato per € 0,075 Mln, il decremento è pari a € 0,92 Mln. Ciò è attribuibile alla variazione negativa dell'**Operating Cash Flow per € 0,49** e ad investimenti in **immobilizzazioni per complessivi € 0,41 Mln**, dovuti ad investimenti immateriali finalizzati allo sviluppo, customizzazione e implementazione software, App e sito web per nuovi servizi. Relativamente ai Debiti finanziari, si rileva un incremento di € 52k dovuto all'utilizzo di anticipo fatture clienti salvo buon fine.

**L'aumento di Capitale Sociale è attribuibile al pieno esercizio della Greenshoe in data 06.01.2022 che ha generato un controvalore di 0,375 Mln.**

Grazie

---