

Nel corso dell'adunanza del 18 dicembre 2013 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane SpA, in aggiunta agli elementi acquisiti - analisi piano industriale 2014-2016 di Alitalia, individuazione di possibili sinergie industriali e commerciali, acquisizione della *due diligence* della Società e di un giudizio circa la congruità del prezzo da corrispondere con la partecipazione all'aumento di capitale - ha preso atto dell'avvenuta sottoscrizione dell'aumento di capitale da parte di nuovi investitori, nonché delle comunicazioni ufficiali attestanti lo stadio avanzato di negoziati circa l'ingresso nel capitale azionario di un importante partner industriale. Il Consiglio ha, quindi, deliberato di conferire "all'Amministratore Delegato tutti i poteri necessari e/o conseguenti per sottoscrivere l'aumento di capitale di Alitalia di 75 milioni e di provvedere al suo versamento".

La Corte al riguardo, prende atto della complessità della fase preparatoria diretta a verificare la sussistenza delle condizioni legittimanti e giustificanti l'intervento. Ritiene peraltro di poter riferire con maggior dettaglio sugli sviluppi dell'operazione in prosieguo, allorché i fattori condizionanti saranno stati verificati e/o confermati alla luce dell'evoluzione del quadro fattuale e saranno ulteriormente confortati dai risultati delle analisi economiche e finanziarie.

11.2 Il settore postale nel corso dell'anno è stato oggetto di segnalazioni ed interventi istruttori da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, tutti volti ad assicurare l'effettiva apertura alla concorrenza dei relativi mercati in un contesto normativo e regolamentare ritenuto per taluni aspetti non adeguato a tale obiettivo.

Anche l'AGCOM nella sua funzione di Regolatore del settore postale ha considerato non coerenti con il quadro comunitario di liberalizzazione le disposizioni di cui al d.lgs n. 58/2011 concernenti l'affidamento e l'area del servizio universale, nonché l'esenzione dall'imposta sul valore aggiunto (IVA) per i servizi rientranti in tale ambito. I risultati dell'esercizio evidenziano per i servizi postali di corrispondenza e filatelia una contrazione dei volumi e dei ricavi rispetto al 2011 rispettivamente del 12,1% e del 10,4%.

Particolare attenzione va posta alle problematiche riconducibili al funzionamento delle strutture territoriali dei processi postali. Le verifiche condotte dal Controllo Interno hanno rilevato il permanere delle criticità già manifestatesi nel periodo precedente che continuano, quindi, a richiedere particolare attenzione.

Gli esiti delle verifiche sul recapito e sulle giacenze hanno evidenziato una incidenza di risultati negativi pari al 22% (su un totale di 535 ispezioni si sono riscontrate 118

valutazioni negative). In tale ambito il management ha previsto il potenziamento dei sistemi di controllo mediante iniziative di sensibilizzazione dei responsabili dei Centri di recapito e verifiche esterne sull'operatività dei portalettere.

11.3 Anche per il 2012 il **BancoPosta** si conferma come settore trainante di Poste italiane S.p.A.. Le attività promozionali e le iniziative di marketing adottate dalla Società nell'ambito dell'offerta dei conti correnti privati, tese ad incentivare la raccolta di nuova liquidità e a trattenere l'uscita di masse detenute da quelle fasce di correntisti più facilmente attratte da forme di remunerazioni offerte dalla concorrenza, hanno apportato un incremento del numero dei conti correnti in essere pari al 5,5%.

Il settore della monetica ha registrato un incremento di tutte le tipologie di carte offerte alla clientela. In particolare è stata confermata, con 9,5 milioni di carte in essere, la leadership nel settore delle carte prepagate Postepay in aumento del 16,3% rispetto al precedente esercizio. Al riguardo, al fine di potenziare ulteriormente l'offerta, nel mese di dicembre 2012 è stato attivato il servizio di ricarica a domicilio tramite la rete dei portalettere dotati di POS (Postino Telematico).

Nel comparto del Risparmio Postale, le scelte commerciali legate alla competitività dei rendimenti hanno consentito di integrare e razionalizzare l'offerta dei Buoni Fruttiferi Postali con il lancio di quattro nuove tipologie di BFP e del BFP Fedeltà, ideato per convertire in nuove sottoscrizioni i rimborsi di BFP Ordinari trentennali giunti a scadenza.

Gli esiti dell'accertamento ispettivo di vigilanza, condotto dalla Banca d'Italia nel periodo 20 febbraio – 24 agosto 2012, hanno confermato la persistenza di criticità nel comparto antiriciclaggio, in gran parte determinate dalla sottovalutazione dell'impatto della normativa di settore in relazione alla complessità della realtà operativa ed al numero dei rapporti intrattenuti con la clientela.

La verifica ha fatto emergere criticità relative alle diverse aree di presidio (adeguata verifica della clientela, tenuta dell'archivio unico informatico, segnalazione delle operazioni sospette).

Si tratta di problematiche di rilevante impatto sotto diversi profili, in ordine alle quali la Corte raccomanda il massimo impegno della Società, per l'adozione di ulteriori urgenti interventi, finalizzati a porre rimedio definitivo alle carenze emerse. L'indagine ispettiva ha evidenziato inoltre l'esigenza di approfondimenti e miglioramenti del governo dei rischi e della dotazione patrimoniale, da impostare e

condurre con maggiore collegialità e dialettica interna nella consapevolezza della rilevanza strategica assunta dall'attività bancaria e finanziaria.

Permangono, infine, criticità sia in tema di reclami riferibili ai sistemi di pagamento e all'operatività sul conto corrente (+ 60% rispetto al 2011), riconducibili maggiormente al fenomeno del "phishing", sia riguardo al processo di gestione dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario in relazione ai contenuti delle controdeduzioni e alle tempistiche di lavorazione.

11.4 In tema di **Governance**, risulta oramai consolidato il sistema adottato da Poste italiane per il governo societario che è quello tradizionale caratterizzato dalla presenza del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale con affidamento delle attività di controllo contabile a una società di revisione. Lo statuto sociale, che contiene le regole fondamentali per il funzionamento della Società, è stato recentemente modificato (Assemblea degli azionisti del 30 novembre 2013) con l'inserimento della previsione di poter esercitare i "servizi di trasporto, anche aereo, di persone e cose in Italia e all'estero, ai sensi dell'art. 2105, comma 1, n. 3 cod. civ."

La Società ha ritenuto di apportare tale modifica a seguito degli approfondimenti avviati per valutare l'opportunità dell'ingresso nel capitale sociale di Alitalia, di cui si è dianzi riferito.

Le funzioni dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs n. 231/2001 sono state attribuite con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del settembre 2012 al Collegio Sindacale.

Il sistema di controllo interno di Poste italiane è costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, di correttezza e trasparente informativa interna ed esterna.

Nel corso del 2012, in ottica di progressivo rafforzamento della *governance* aziendale e di Gruppo, sono state condotte una serie di attività volte all'aggiornamento del disegno e funzionamento del sistema di controllo interno. In particolare, il Consiglio di Amministrazione, nell'adunanza del 27 giugno 2012, ha approvato le "linee guida sulla funzione di Controllo Interno di Poste italiane" che prevedono, tra l'altro, che la medesima riporti gerarchicamente e funzionalmente al Consiglio di Amministrazione della Società.

11.5 Ammonta a 5.819,3 milioni di euro il **costo del personale** per il 2012 di Poste italiane S.p.A. ed è stato sostenuto per l'impiego in azienda di 142.229 unità medie. Esso rappresenta il 70% del totale dei costi aziendali, assorbe il 64,8% dei ricavi e costituisce il 96,1% del costo del lavoro dell'intero Gruppo postale. Fa parte del suddetto onere la voce Spese per servizi del personale pari ad € 160,9 mln specificamente riconducibile al costo del lavoro, benché iscritta in bilancio nel macroaggregato Costi per servizi. Il suddetto onere di € 5.819,3 mln è attribuibile per il 96,7% al personale a tempo indeterminato (139.858 FTE), per il 2,3% ai dirigenti aziendali (577 FTE) e per il restante 1% ai lavoratori CTD (1.737 FTE) assunti a termine in periodi di maggiore attività lavorativa. Poste italiane S.p.A. rimane anche per il 2012 la prima azienda italiana per numero di dipendenti anche se l'esercizio in parola ha evidenziato una diminuzione delle unità medie pari all'1,5% rispetto al 2011. Migliorano gli ambiti gestionali dell'assenteismo, delle malattie, degli infortuni sui luoghi di lavoro e del contenzioso con i lavoratori CTD. Quest'ultimo ha registrato un calo sia nella quantità dei nuovi procedimenti attivati contro la Società, sia nella determinazione dei costi riferiti ad ogni singola vertenza avendo, infatti, iniziato a beneficiare delle disposizioni contenute nella L. 92/2012 (Riforma del Lavoro) in materia di contratti a termine. Ne è derivato un alleggerimento del relativo Fondo vertenze con il personale che non ha registrato accantonamenti ma ha destinato a conto economico l'importo di € 31 mln. Per contro, a fine esercizio, è stato costituito un Fondo di ristrutturazione pari ad € 190 mln necessario per la copertura finanziaria della fuoriuscita di circa 2000 dipendenti che, secondo piani di esodo programmato, saranno dimissionari entro il 2014.

11.6 Nell'ambito delle **Tecnologie dell'Informazione**, la Società ha ritenuto opportuno attuare una rivisitazione di alcune scelte strategiche allo scopo di finalizzare l'evoluzione dell'infrastruttura tecnologica del Gruppo secondo criteri di massima rispondenza alle esigenze di business e di utilizzo ottimizzato delle risorse. Gli investimenti realizzati nel corso del 2012 da Poste italiane S.p.A. nell'area IT sono stati di circa 232 mln/€, corrispondenti al 57% del valore complessivo degli investimenti industriali (401 mln/€). Il volume degli investimenti realizzati evidenzia un incremento di 36 mln/€ rispetto al precedente esercizio mentre risulta in decremento di 110 mln/€ rispetto alle previsioni di budget (342 mln/€). Decremento riconducibile, secondo la Società, alla rivisitazione di alcuni obiettivi progettuali e allo slittamento di alcune attività progettuali al 2013.

11.7 Nel corso dell'esercizio in esame, per l'**approvvigionamento di beni, servizi e lavori** (cui la Società provvede con un complesso di attività articolato in accentrata, decentrata e delegata), è stato sostenuto un impegno di spesa di circa 1,58 Mld di euro con un incremento di circa 240 mln di euro rispetto al 2011.

Rimane confermato il trend di riduzione della numerosità degli atti (3.875 nel 2012 rispetto ai 4.279 del 2011), già rilevato nei precedenti referti, come naturale conseguenza di azioni intraprese dalla Società tese alla razionalizzazione nonché all'adozione diffusa di strumenti contrattuali flessibili come gli accordi quadro e i contratti ripartiti.

Il 55,4% dell'intera attività di approvvigionamento è riconducibile a rapporti posti in essere con operatori commerciali esterni al Gruppo Poste Italiane (per un volume di spesa pari a 876,4 mln di euro) mentre il restante 44,6% (per un importo di 706,1 mln di euro) fa riferimento a rapporti negoziali con società controllate.

Nell'attività extragruppo i contratti perfezionati attraverso sistemi selettivi rappresentano l'82,1% dell'intero volume di spesa e risultano in aumento rispetto a quanto avvenuto nel precedente anno ove le stesse si erano attestate al 79,9% con un importo di circa 611 mln di euro.

Per quel che concerne gli affidamenti diretti si registra una leggera contrazione sia nel numero di atti (-196 contratti) quanto nell'ammontare delle risorse economiche impegnate (-11,3 mln di euro).

Notevolmente più consistente appare la riduzione delle contrattualizzazioni concluse ricorrendo ad altre forme di affidamenti quali contratti ponte/proroghe e in particolare per il riconoscimento di debito che la Società, grazie a specifici interventi di sensibilizzazione diretti verso le funzioni richiedenti/utilizzatrici, è riuscita, dopo il notevole incremento verificatosi nel 2011, ad ottenere una significativa attenuazione del fenomeno passando da 15,9 mln di euro del precedente anno a 9,4 mln di euro nel 2012.

11.8 Dall'esame dei **dati gestionali di Poste italiane S.p.A.** per il 2012 emerge anzitutto che la Società ha chiuso l'esercizio con un risultato positivo di € 722,2 mln ed in aumento del 3,4% sul precedente esercizio (€ 698,5 mln), di cui € 342,7 mln di competenza del Patrimonio BancoPosta; all'utile ha contribuito l'iscrizione in bilancio del provento straordinario di € 270,3 mln, corrispondente alla somma per la quale la Società ha presentato istanza di rimborso a seguito del riconoscimento, attuato dal D.L. 201 del 2011, dell'integrale deducibilità dall'imponibile IRES dell'IRAP sostenuta sul costo del lavoro a valere dall'esercizio 2012. Anche senza

tener conto del citato provento straordinario, il risultato realizzato nell'anno in riferimento sarebbe stato positivo per € 451,9 mln, sebbene inferiore del 35,3% rispetto al 2011.

L'Assemblea degli Azionisti dell'8 maggio 2013, ha stabilito di destinare l'utile d'esercizio di Poste italiane S.p.A. per € 36,1 mln a Riserva legale, per € 342,7 mln (che rappresenta l'utile del Patrimonio BancoPosta) a Risultati portati a nuovo con destinazione al Patrimonio BancoPosta, per € 250,0 mln a titolo di dividendo all'Azionista e l'importo residuo di € 93,5 mln ai Risultati portati a nuovo.

I ricavi totali si sono attestati a € 9.485 mln in diminuzione del 2,8% sul precedente esercizio. L'andamento economico dell'anno è stato caratterizzato dall'aumento della disparità di fatturato realizzato dalle due aree di business: da un lato i Servizi Postali che, come avviene già da tempo, hanno realizzato ricavi inferiori del 10,4% rispetto al precedente esercizio; dall'altro i Servizi BancoPosta che mantenendo risultati positivi e in crescita (+3,5% sul 2011) riescono a compensare parzialmente le criticità sofferte dal Servizio Postale.

I costi si sono complessivamente incrementati del 2,1% sul 2011 per effetto, essenzialmente dell'aumento degli interessi passivi riconosciuti sulle giacenze della clientela privata e sulle operazioni di Pronti contro termine. L'onere più rilevante (68,2%) è rappresentato dal Costo del lavoro che registra la lieve diminuzione dello 0,2% sul 2011.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di € 950,7 mln, diminuito del 32,2% rispetto al precedente esercizio (€ 1.401,8 mln).

Il Risultato ante imposte si è attestato a € 926,3 mln, registrando la flessione del 33,4% sull'anno di comparazione. Le Imposte dell'esercizio, pari a € 474,4 mln, si sono ridotte a € 204,1 mln, per effetto dell'iscrizione in bilancio del rimborso delle imposte di esercizi precedenti per € 270,3 mln, conseguentemente l'utile si è stabilito a € 722,2 mln.

Il Patrimonio netto della Società, alla chiusura dell'esercizio, è pari a € 4.312,9 mln incrementato di € 2.311,1 mln rispetto all'anno di comparazione per effetto, principalmente, delle oscillazioni positive degli investimenti in titoli del Patrimonio Bancoposta.

11.9 Il Gruppo Poste italiane – che include Poste italiane S.p.A. (Capogruppo) e le 21 società e 6 attività consortili da essa controllate sia direttamente che

indirettamente – ha chiuso l'esercizio 2012 con un utile di € 1.032,5 mln, superiore di € 186 mln rispetto al 2011.

I ricavi pari a € 24.069,5 mln, registrano l'incremento di € 2.376,0 mln (+11,0%) rispetto al 2011, riconducibile alle buone performance dei Servizi Finanziari (+5,5%) e Assicurativi (+22,7%) nonché di telefonia mobile, resi da PosteMobile S.p.A., i cui maggiori ricavi hanno compensato e superato la perdita realizzata dai Servizi Postali e commerciali (-9,8%).

I Servizi Assicurativi sono il settore di maggior peso avendo realizzato il 57,5% del fatturato del Gruppo. In tale ambito si evidenziano i positivi risultati realizzati da Poste Vita spa che ha emesso premi per € 10.531 mln, in crescita del 10,5% sul 2011 (€ 9.526 mln), e pressoché raddoppiato, nell'anno in riferimento, l'utile netto di esercizio rispetto al 2011.

I costi sostenuti dal Gruppo nel corso dell'anno in riferimento ammontano a € 22.687 mln, aumentati del 13,1% sul 2011 per effetto, essenzialmente, dell'incremento della Variazione delle riserve tecniche assicurative (+31,4%), correlate all'andamento dei premi emessi dalla controllata Poste Vita spa, e ai più alti livelli di remunerazione riconosciuti alla clientela con le promozioni poste in essere nell'ambito della raccolta sui conti correnti postali, al fine di allinearla al mercato

Il Patrimonio netto del Gruppo, pari a € 5.650 mln al 31 dicembre 2012, presenta l'incremento di € 2.802,3 mln sul precedente esercizio (€ 2.848,2 mln) riferibile, principalmente, alle oscillazioni positive degli investimenti in titoli del Patrimonio BancoPosta.

A livello di Gruppo, persistono le problematiche a carico del settore postale; le flessioni dei ricavi che, come noto, sono riconducibili alle forti spinte concorrenziali ed al progressivo affermarsi di più avanzati mezzi di comunicazione, hanno indotto le società del Gruppo gravanti in tale comparto ad intraprendere attività alternative a quelle tradizionali. Tra queste va menzionata Postel S.p.A., che a differenza dell'esercizio precedente, chiusosi con una perdita di 25 mln di euro, ha conseguito un margine positivo di 6 mln di euro.

Tra le controllate interessate alle attività di trasporto si manifesta ancora problematico l'andamento di SDA S.p.A.; il bilancio 2012 ha registrato una perdita considerevole (-50 mln di euro), soprattutto a causa dell'incremento dei costi per servizi e della svalutazione degli avviamenti industriali. Tale condizione ha richiesto urgentemente un intervento finanziario da parte della Controllante per un

ammontare di 50,7 mln di euro, al fine di appianare le perdite e ricostituire il capitale sociale.

E' stata parimenti destinataria di un intervento finanziario la compagnia aerea Mistral Air S.r.l., con un contributo pari a 10 mln di euro.

Confermano, invece, andamenti positivi le aree di attività dedicate ai settori tecnologici del Gruppo, sia per quanto attiene alle risorse informatiche, che a quelle della telefonia mobile.

Nell'anno, l'andamento di EGI S.p.A. risente delle problematiche comuni all'intero settore immobiliare in Italia; nonostante i programmi di valorizzazione del patrimonio immobiliare, nel corso del 2012 non sono stati, infatti, formalizzati contratti di vendita. Il bilancio, dopo svariati esercizi conclusi in positivo, chiude con una modesta perdita di 0,50 mln di euro e registra il sensibile incremento delle imposte municipali sugli immobili, collegato all'introduzione dell'IMU (4,1 mln di euro, contro 1,7 mln dell'esercizio 2011).



APPENDICE

PAGINA BIANCA

APPENDICE**A) Glossario**

Assessment	<i>In Economia Aziendale con il termine Assessment si intende la valutazione che può essere eseguita sui vari settori che compongono un'azienda. Particolare interesse può assumere la valutazione preventiva su progetti aziendali al fine di poterne accertare la capacità produttiva in ragione dei costi di realizzazione.</i>
Assurance	<i>Attività volta, di concerto con le altre funzioni aziendali interessate, a garantire il Vertice circa il livello di raggiungimento degli obiettivi dei processi di gestione del rischio, di controllo e di governance, attraverso analisi oggettive e sistematiche.</i>
Audit /Auditing	<i>"Verificare". E' un termine che può essere utilizzato in più campi (informatico, contabile). Nell'ambito gestionale-contabile, le attività di verifica, che costituiscono l'ossatura del sistema del controllo interno, sono finalizzate a testare la validità, la correttezza e l'affidabilità delle informazioni, dei dati contabili e delle procedure, verificandone anche l'adeguatezza applicativa e normativa.</i>
Audit report	<i>Relazione di audit.</i>
Best practice	<i>Letteralmente "migliore prassi". Con tale espressione si intende l'esame delle esperienze più significative, o comunque quelle che hanno permesso di ottenere migliori risultati, relativamente a svariati contesti.</i>
Budget	<i>Stanziamento, borsa.</i>
Business Continuity Management	<i>Programma di Gestione Operativa finalizzato ad assicurare la continuità dei servizi di business.</i>
Business Continuity Plan	<i>Piano di continuità aziendale che contiene le attività, le azioni ed i piani relativi alla continuità operativa.</i>
Capital gain	<i>Il capital gain, chiamato anche guadagno in conto capitale o utile di capitale, è un termine finanziario utilizzato per indicare la differenza tra il prezzo di vendita e quello di acquisto di uno strumento finanziario, come ad esempio azioni.</i>
Cash flow hedge	<i>Oscillazione del valore dei derivati imputata a Patrimonio netto.</i>
Cash Trapping	<i>Il Cash Trapping è un sistema attraverso il quale i truffatori manomettono il canale di erogazione delle banconote degli</i>

	<i>ATM, affinché il contante venga temporaneamente trattenuto all'interno della macchina</i>
Cyber security	<i>Progetto globale per la sicurezza Informatica ed Internet di un'azienda.</i>
Cloud	<i>Il termine trae origine dalla denominazione cloud computing (in italiano: nuvola informatica), che designa un insieme di tecnologie disponibili in Rete, grazie alle quali un utente, con l'apporto di un provider, può archiviare, elaborare dati, utilizzare programmi e tecnologie non disponibili direttamente sul computer personale.</i>
Compliance	<i>Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc.). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane S.p.A..</i>
Compliance Officer	<i>Responsabile della gestione della conformità.</i>
Compliance Report	<i>Documento nel quale sono riepilogati gli esiti del processo di compliance.</i>
Contact center	<i>Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messaggerie su telefoni cellulari).</i>
Contratto di programma	<i>Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensione per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.</i>
Corporate Governance	<i>Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.</i>
Customer Relationship Management	<i>Il concetto di Customer Relationship Management (termine inglese spesso abbreviato in CRM) o Gestione delle Relazioni coi Clienti è legato al concetto di fidelizzazione dei clienti.</i>
Direttiva MiFID	<i>La Direttiva 2004/39/CE, meglio nota come MiFID (Market in Financial Instruments Directive), è entrata in vigore il 1° novembre 2007. La Direttiva è nata a seguito dell'evoluzione del mercato finanziario europeo, dell'aumento del numero degli investitori e della complessità della gamma di servizi e strumenti ed ha lo scopo di favorire l'integrazione dei mercati finanziari dell'Unione Europea, sostituendo la preesistente legislazione comunitaria in materia.</i>

- Disaster recovery** *Insieme di misure tecnologiche e processi organizzativi atti a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze.*
- Document management system** *Letteralmente "Sistema di gestione dei documenti" è una categoria di sistemi software che serve a organizzare e facilitare la creazione collaborativa di documenti e di altri contenuti.*
- EBIT** *(Earnings Before Interest and Taxes) - Indicatore che individua il risultato ante "Gestione finanziaria" e si calcola quale differenza tra ricavi e costi.*
- E-learning** *Formazione per via telematica.*
- E-procurement** *Il termine, acronimo di Electronic Procurement (approvvigionamento elettronico), indica quell'insieme di tecnologie, procedure operative ed organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi on-line, grazie alle potenzialità offerte dalla rete internet.*
- Enterprise datawarehouse** *Archivio informatico di una organizzazione contenente i dati progettati per consentire di produrre facilmente relazioni ed analisi.*
- European Electronic Crime Task Force** *E' nata con lo scopo di supportare l'analisi e lo sviluppo di best practice contro i cyber attacchi nei paesi europei attraverso la creazione di un'alleanza strategica tra istituzioni italiane ed europee, università, associazioni ed enti di standardizzazione, forze dell'ordine e aziende private. Costituita nel giugno 2009 da una partnership tra Poste Italiane, i Servizi Segreti statunitensi e la Polizia Postale Italiana, la European Electronic Crime Task Force ha quali principali attività la condivisione delle informazioni sul cyber-crime, l'individuazione di potenziali soluzioni a minacce ed attacchi e la comunicazione al pubblico di alert, linee guida e best practice.*
- EUROSTAT** *Ufficio di statistica dell'Unione Europea*
- FIP** *Fondi Individuali Pensionistici - Il termine identifica diverse forme di investimento con finalità previdenziale, realizzate anche attraverso la sottoscrizione di contratti di assicurazione sulla vita, con regole redatte in base alle direttive della COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione), al fine di garantire al sottoscrittore gli stessi diritti e prerogative di altre forme pensionistiche complementari. E' prevista la figura del responsabile della forma pensionistica che ha il compito di verificare che la gestione avvenga nell'esclusivo*

	<i>interesse degli aderenti e nel rispetto di norme, regolamenti e contratti.</i>
Follow Up	<i>Serie di controlli periodici programmati a seguito di un'azione o intervento.</i>
Front-end	<i>Insieme di azioni volte a suscitare l'interesse di un determinato target e a generarne delle risposte.</i>
Front-office	<i>Front Office (letteralmente ufficio davanti), indica l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono l'interazione con il cliente.</i>
Governance	<i>L'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione della società.</i>
Identity Management	<i>Sistemi integrati di tecnologie, criteri e procedure in grado di consentire e al tempo stesso controllare gli accessi degli utenti ad applicazioni e dati critici, proteggendo contestualmente i dati personali da accessi non autorizzati.</i>
ICAAP	<i>Internal Capital Adequacy Assessment Process – Processo periodico di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale.</i>
ICT	<i>"Information and communication technology", in italiano "tecnologia dell'informazione e della comunicazione". Designa l'insieme di attività afferenti alla progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi computerizzati, utilizzati per elaborare e trasmettere informazioni o dati, compresi i necessari "applicativi" (programmi informatici).</i>
Impairment-test	<i>Procedimento di verifica delle perdite di valore delle attività iscritte in bilancio previsto dai principi contabili internazionali IAS/IFRS ed è disciplinato dallo Ias 36 «Riduzione durevole di valore delle attività». Lo stesso ha l'obiettivo di verificare che le attività siano iscritte in bilancio a un valore non superiore a quello recuperabile. Nel caso in cui si rilevi un'eccedenza del valore di bilancio rispetto a quello recuperabile, l'attività subisce una riduzione di valore (impairment), che va evidenziata a conto economico.</i>
Information security	<i>Sicurezza delle informazioni.</i>
Information Technology General Controls	<i>Controlli interni finalizzati ad assicurare il continuo e corretto funzionamento dei sistemi applicativi aziendali.</i>
In house-providing	<i>Col termine affidamenti in house (o in house-providing) viene indicata l'ipotesi in cui il committente pubblico, derogando al principio di carattere generale dell'evidenza pubblica, in luogo di procedere all'affidamento all'esterno di determinate prestazioni, provvede in proprio, e cioè all'interno, all'esecuzione delle stesse attribuendo l'appalto o il servizio</i>

di cui trattatasi ad altra entità giuridica di diritto pubblico mediante il sistema dell'affidamento diretto c.d. in house-providing, ossia senza gara.

Know-how	<i>La locuzione inglese, dal significato letterale "sapere come", identifica le conoscenze e le abilità operative necessarie per svolgere una determinata attività lavorativa.</i>
Mainframe	<i>In informatica il termine indica un elaboratore di grande potenza di calcolo in grado di servire un numero elevato di utenti dotato di notevole quantità di memoria, normalmente utilizzato per controllare un vasto numero di periferiche e di terminali.</i>
Malware	<i>Nella sicurezza informatica il termine malware indica genericamente un qualsiasi software creato con il solo scopo di causare danni più o meno gravi ad un computer, ai dati degli utenti del computer, o a un sistema informatico su cui viene eseguito.</i>
Margine di Intermediazione	<i>Voce presente nel conto economico di una banca ed è il risultato della somma algebrica di interessi attivi e passivi (margine d'interesse), di rettifiche nette sui crediti (margine d'interesse rettificato), di dividendi ed altri proventi, di ricavi netti per servizi, di profitti e perdite da operazioni finanziarie, nonché di altri proventi netti di gestione.</i>
Mark-up	<i>Ricarico, rapporto tra il prezzo di un bene o servizio ed il suo costo. Nella determinazione del mark-up si tiene conto della remunerazione del mercato sui principali servizi di BancoPosta.</i>
Market abuse	<i>In generale, si ha market abuse (abuso di mercato) quando gli investitori subiscono, direttamente o indirettamente, conseguenze sfavorevoli dal comportamento di altri soggetti che abbiano approfittato di informazioni confidenziali, falsato il meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari o divulgato informazioni false o ingannevoli.</i>
Performance	<i>Rendimento.</i>
Phishing	<i>Frode informatica realizzata con l'invio di e-mail contraffatte, finalizzata all'acquisizione per scopi illegali di dati riservati.</i>
Policy	<i>Termine inglese comunemente utilizzato in italiano per indicare una serie di attività (sistema di regole, programmi, procedure, norme interne, ecc.) mirate a regolamentare le strategie aziendali per il raggiungimento di determinati obiettivi.</i>
POS	<i>Point Of Sale. Acronimo tradotto come Punto di pagamento, sta ad indicare un'apparecchiatura automatica diffusa in Italia e all'estero presso numerosi esercizi commerciali,</i>

	<i>mediante la quale è possibile effettuare il pagamento dei beni acquistati o dei servizi ricevuti.</i>
Management	<i>Con il termine Program Management si intende la gestione coordinata di un portafoglio di progetti per raggiungere un insieme di obiettivi.</i>
Public Procurement	<i>Il "Public-procurement", ovvero "Pubblico appalto", rappresenta l'insieme delle procedure del processo per l'affidamento di appalti per la realizzazione di opere o per l'acquisto di forniture e servizi, da parte della Pubblica Amministrazione.</i>
Retail	<i>Termine usato per indicare la vendita al dettaglio; lo stesso identifica, pertanto, consumatori e modalità di distribuzione estranei al settore dei grandi clienti.</i>
Risparmio Amministrato	<i>Regime di risparmio in cui il cliente provvede di persona agli investimenti delegando all'intermediario il compito di provvedere ai relativi adempimenti fiscali.</i>
Risparmio gestito	<i>Regime di risparmio in cui il risparmiatore dà mandato all'intermediario di provvedere sia alla gestione del proprio capitale che agli adempimenti fiscali relativi ai suoi investimenti.</i>
Risk management	<i>Struttura deputata alla misurazione dei rischi, sia finanziari che gestionali e alla proposta di intervento finalizzata alla loro mitigazione.</i>
Risk Swap	<i>Contratti in cui due controparti si scambiano pagamenti periodici di interessi.</i>
Servizio universale	<i>Insieme di servizi essenziali forniti da operatori pubblici e privati, a determinata qualità e prezzo accessibile, a tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica.</i>
Social Network	<i>Rete sociale</i>
Spending review	<i>"Revisione della spesa pubblica". Con tale definizione si intende un insieme di direttive finalizzate a garantire, attraverso un'adeguata gestione della spesa pubblica, una maggiore efficienza ed efficacia all'apparato statale. Per l'anno 2012, tali direttive sono state ratificate con il Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito, con modifiche, nella Legge 7 agosto 2012, n. 135.</i>
Spread	<i>Termine inglese per indicare "differenziale".</i>
Tasso REFI	<i>Denominato anche "tasso per le operazioni di rifinanziamento", è il tasso di interesse della BCE e rappresenta il valore indicizzato che le banche sono tenute a pagare nei casi di finanziamento dalla BCE.</i>