

[← Indice generale](#)[← Indice di sezione](#)Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

## Contesto normativo e regolatorio

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), con Delibera **77/18/CONS** del 20 febbraio 2018, ha definito il regime giuridico della licenza speciale per lo svolgimento dei servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del Codice della Strada, la cui riserva è stata eliminata dalla Legge n.124/2017, a partire dal 10 settembre 2017. Tale licenza è subordinata a una serie di requisiti (per es. affidabilità, professionalità e onorabilità) e obblighi di Servizio Universale con riguardo alla sicurezza, qualità, continuità, disponibilità ed esecuzione dei medesimi.

Nel mese di settembre 2018 è stato pubblicato il Decreto del MISE recante il Disciplinare delle procedure per il rilascio delle suddette licenze individuali speciali. Con legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018) e Legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Legge Bilancio 2019) sono state apportate modifiche al testo della Legge 20 novembre 1982, n. 890, relativa alle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni al Codice della Strada.

Infine, secondo quanto previsto dal nuovo quadro regolamentare in materia, con Delibera **600/18/CONS** del 12 dicembre 2018, l'Autorità ha definito le misure e le modalità di corresponsione degli indennizzi in materia di atti giudiziari e violazioni al Codice della Strada.

Con Delibera **266/18/CONS** l'AGCom ha aggiornato, con decorrenza al pubblico dal 1° luglio 2018, le tariffe base dei servizi postali universali per l'editoria<sup>18</sup> (per spedizioni superiori a 2.000 copie). Non variano invece le tariffe agevolate pagate dagli editori e dai soggetti no-profit così da sostenere quanto più possibile un servizio di interesse economico generale, il cui fine è quello di assicurare l'accessibilità dell'informazione agli utenti finali.

Successivamente l'Autorità, con Delibera **453/18/CONS** efficace dal 1° ottobre 2018, ha esteso le nuove tariffe base anche alle spedizioni di invii editoriali inferiori a 2.000 pezzi e approvato i prezzi speciali proposti da Poste Italiane per tali spedizioni.

I fondi stanziati per finanziare il sistema delle agevolazioni statali per il 2018 in base alle previsioni della Legge di Stabilità 2018 ammonta a 59,3 milioni di euro.

La Legge di Bilancio 2019 ha definito lo stanziamento per il 2019 prevedendo un valore di 54,9 milioni di euro e ha definito, per gli anni successivi, uno stanziamento previsionale di 54,3 milioni di euro per il 2020 e 54,6 milioni di euro per il 2021.

A partire dal 3 luglio 2018 e nel rispetto dei limiti a tutela dell'utenza disposti dall'AGCom con la Delibera **728/13/CONS**, Poste Italiane ha aumentato le tariffe per alcuni servizi universali a garanzia di elevati *standard* di qualità e consentendo un parziale recupero dei costi sostenuti per assicurare lo svolgimento del Servizio postale Universale su tutto il territorio. Le associazioni dei consumatori CODACONS e "Associazione Articolo 32-97", in data 3 settembre 2018, hanno proposto al TAR Lazio ricorso contro tali nuove condizioni economiche. Ad oggi si è in attesa della fissazione dell'udienza di merito.

Con la Delibera **571/18/CONS**, pubblicata in data 11 febbraio 2019, l'AGCom ha avviato la consultazione pubblica sulla valutazione del costo netto per gli anni 2015 e 2016 in cui risulta un onere stimato del Servizio Postale Universale di 378 milioni di euro per il 2015 e di 355 milioni di euro per il 2016 a fronte di ricavi rilevati da Poste Italiane rispettivamente di 279 e 262 milioni di euro per i servizi resi. I soggetti interessati, potranno far pervenire all'Autorità il proprio contributo alla consultazione entro il termine di 45 giorni dalla pubblicazione della Delibera. I valori predetti potranno essere rettificati dall'Autorità nel provvedimento finale a seguito della chiusura della consultazione.

L'AGCom ha introdotto, con Delibera **452/18/CONS**, un "test di prezzo" con cui valutare l'effettiva replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli, di valore superiore a 500 mila euro, effettuate da Poste Italiane ai grandi clienti privati o formulate nell'ambito di gare a evidenza pubblica. La replicabilità è misurata rispetto alla posizione di un operatore postale che, per offrire i servizi finali, deve avvalersi della rete di Poste Italiane nelle aree in cui non ha copertura diretta. Il test ha il fine di assicurare il rispetto del principio di non discriminazione e il contenimento di possibili fenomeni di compressione dei margini ("*margin squeeze*"<sup>19</sup>) per i concorrenti di Poste Italiane.

18. In base al D.Lgs. n. 261 del 1999 gli invii di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari rientrano nel Servizio postale Universale.

19. È un comportamento anti-competitivo volto a ostacolare o escludere dal mercato i concorrenti che si configura quando la differenza tra il prezzo a monte di un determinato prodotto/servizio offerto da un'impresa verticalmente integrata - e che ha una posizione dominante nel mercato - e il prezzo finale è negativo o insufficiente a coprire i costi.

Relazione Finanziaria Annuale  
Gruppo Poste Italiane 2018

## Contratto di Programma

Il Contratto di Programma regola i rapporti fra MEF, MISE e Poste Italiane per la fornitura del Servizio Postale Universale.

Attualmente è in vigore il Contratto di Programma 2015-2019, sottoscritto dalle Parti in data 15 dicembre 2015 con efficacia a decorrere dal 1° gennaio 2016 fino al 31 dicembre 2019.

Poste Italiane ha avviato gli incontri con le parti interessate per la definizione del nuovo Contratto di Programma.

## Conto economico dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Variazioni	4° trimestre			(dati in milioni di euro)	Esercizio		Variazioni	
	2017	2018			2018	2017		
-3,4%	(25)	718	694	Corrispondenza	2.621	2.689	(68)	-2,5%
22,1%	42	191	233	Pacchi	761	693	68	9,8%
4,1%	2	61	63	Altri ricavi	198	249	(51)	-20,6%
5,1%	54	1.051	1.105	Ricavi infrasettoriali	4.630	4.497	133	3,0%
<b>3,6%</b>	<b>74</b>	<b>2.022</b>	<b>2.096</b>	<b>Totale Ricavi</b>	<b>8.210</b>	<b>8.129</b>	<b>82</b>	<b>1,0%</b>
8,2%	148	1.813	1.961	Costo del lavoro	5.989	5.922	67	1,1%
3,3%	44	1.328	1.372	di cui costo del lavoro	5.381	5.430	(49)	-0,9%
21,5%	104	485	589	di cui incentivi all'esodo	608	492	116	23,6%
-1,3%	(7)	582	574	Altri costi operativi	2.056	2.154	(98)	-4,6%
1,2%	0	16	16	Costi infrasettoriali	67	64	3	4,2%
<b>5,8%</b>	<b>141</b>	<b>2.410</b>	<b>2.551</b>	<b>Totale Costi</b>	<b>8.112</b>	<b>8.141</b>	<b>(28)</b>	<b>-0,3%</b>
<b>-17,2%</b>	<b>(67)</b>	<b>(388)</b>	<b>(455)</b>	<b>EBITDA</b>	<b>98</b>	<b>(12)</b>	<b>110</b>	<b>917,9%</b>
23,9%	29	123	152	Ammortamenti e svalutazioni	528	505	24	4,7%
<b>-18,8%</b>	<b>(96)</b>	<b>(511)</b>	<b>(608)</b>	<b>EBIT</b>	<b>(430)</b>	<b>(517)</b>	<b>86</b>	<b>16,7%</b>
	<b>-3,7%</b>	<b>-25,3%</b>	<b>-29,0%</b>	<b>EBIT MARGIN</b>	<b>-5,2%</b>	<b>-6,4%</b>	<b>1,1%</b>	
-661,9%	(13)	(2)	(15)	Proventi/(Oneri) finanziari	(31)	(112)	81	72,2%
<b>-21,3%</b>	<b>(109)</b>	<b>(513)</b>	<b>(622)</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>(462)</b>	<b>(629)</b>	<b>167</b>	<b>26,6%</b>
-36,6%	(42)	(114)	(155)	Imposte	(89)	(127)	38	29,8%
<b>-16,9%</b>	<b>(67)</b>	<b>(400)</b>	<b>(467)</b>	<b>Utile netto</b>	<b>(372)</b>	<b>(502)</b>	<b>129</b>	<b>25,8%</b>

← [Indice generale](#) ← [Indice di sezione](#)

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

Principali KPI del settore Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	2018	2017	Variazioni	
<b>Corrispondenza e pacchi</b>				
Servizi di Corrispondenza del Gruppo (volumi in milioni)	2.951	3.124	(173)	-5,5%
Servizi di Pacchi del Gruppo (volumi in milioni)	127	113	14	12,6%
Ricavi/FTE (euro)	62.143	60.065	2.078	3,5%
Numero Centri di Recapito	1.793	2.051	(258)	-12,6%
Tasso di saturazione dei veicoli*	80%	78%		
Dimensionamento della flotta** (in migliaia)	27,1	29,2	(2)	-7,4%
Joint Delivery Model: avanzamento progetto	50%	n.a.		
Nuova Rete Punto Poste (numero di Lockers e punti di ritiro alternativi)	417	5	412	n.s.
<b>Distribuzione</b>				
Numero Uffici Postali	12.812	12.822	(10)	-0,1%
Numero di clienti (in milioni)	34,9	34,4	0,5	1,5%
Visitatori giornalieri negli Uffici Postali (in milioni)	1,42	1,45	(0,03)	-2,1%
Sale dedicate alla consulenza	6.509	6.482	27	0,4%
Corner dedicati a prodotti e servizi Mobile	341	341	-	-
Corner UP***	118	118	-	-
Rete ATM Postamat	7.282	7.257	25	0,3%

\* Rapporto tra la capacità di carico utilizzata e la capacità di carico totale dei veicoli.

\*\* Numero di veicoli destinati all'attività di recapito.

\*\*\* Tale formato, presente negli Uffici Postali ad alto potenziale di sviluppo, è finalizzato alla proposizione commerciale di servizi accessori al conto corrente e a fornire informazioni sull'offerta assicurativa orientando, in caso di interesse, il cliente verso gli specialisti dedicati al comparto.

La *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un Risultato operativo negativo per 430 milioni di euro, in miglioramento di 86 milioni di euro rispetto al risultato operativo negativo conseguito nell'esercizio precedente (-517 milioni di euro).

I Ricavi da mercato passano da 3.632 milioni di euro a 3.580 milioni di euro, in diminuzione dell'1,4% per effetto dei minori ricavi derivanti dalla Corrispondenza tradizionale (-68 milioni di euro) e dalla variazione degli Altri ricavi (-51 milioni di euro) che accolgono, tra l'altro, le attività della compagnia aerea Mistral Air che nel corso del 2018 ha progressivamente cessato le attività di linea per ri-focalizzarsi esclusivamente sul *business cargo*. Per contro, le *performance* dei ricavi del comparto pacchi sono in crescita del 9,8% (+68 milioni di euro rispetto al 2017), in particolare nel comparto B2C trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

I Costi totali ammontano a 8.112 milioni di euro e si riducono rispetto al 2017 (-28 milioni di euro) per effetto della riduzione degli altri costi operativi (-98 milioni di euro) principalmente riconducibili a minori costi variabili della compagnia Mistral Air per la suddetta cessazione delle attività di linea, della società Postel a fronte della riduzione dei volumi di stampa, nonché a minori costi e oneri a seguito dei rilasci del fondo rischi vertenze con terzi dovuti al venir meno di passività accantonate in precedenti esercizi.

Il costo del lavoro registra una riduzione nella sua componente ordinaria (-49 milioni di euro) conseguente alla razionalizzazione dell'organico medio; per contro si registrano maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo (+116 milioni di euro) nell'ambito dell'iniziativa avviata dall'Azienda, volta ad anticipare il ricambio generazionale attraverso esodi volontari incentivati per i dipendenti prossimi alla pensione.

La gestione finanziaria ha prodotto oneri netti per 31 milioni di euro segnando un miglioramento del 72,2% rispetto all'esercizio precedente sul quale incideva la svalutazione di 82 milioni di euro delle *Contingent Convertible Notes* emesse da Midco (che detiene il 51% di Alitalia SA).

## Analisi dei risultati

### Corrispondenza

	Volumi (in milioni)				Ricavi (in milioni di euro)			
	2018	2017	Variazioni		2018	2017	Variazioni	
Posta Indescritta	1.347	1.381	(34)	-2,5%	775	811	(35)	-4,4%
Posta Descritta	203	199	4	2,1%	997	982	15	1,5%
Direct Marketing	503	545	(42)	-7,7%	127	142	(15)	-10,8%
Servizi Integrati	27	29	(1)	-4,0%	188	203	(15)	-7,6%
Altro*	870	970	(100)	-10,3%	273	289	(16)	-5,7%
Compensazioni per il Servizio Postale Universale**	-	-	-	-	262	262	-	-
<b>Totale Corrispondenza di Gruppo</b>	<b>2.951</b>	<b>3.124</b>	<b>(173)</b>	<b>-5,5%</b>	<b>2.621</b>	<b>2.689</b>	<b>(68)</b>	<b>-2,5%</b>

\* Include servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le Integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate per motivi di legge.

\*\* Le Compensazioni per il Servizio Postale Universale includono anche le compensazioni relative al Pacco ordinario.

I risultati dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo evidenziano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 5,5% (-173 milioni di invii) e del 2,5% (-68 milioni di euro) rispetto al 2017, essenzialmente ascrivibile al calo strutturale che interessa il mercato dei servizi postali tradizionali per effetto della digitalizzazione dell'economia.

Nel dettaglio, la contrazione dei volumi della Posta Indescritta (-34 milioni di invii, corrispondenti a -2,5% rispetto al 2017), ha generato un calo dei ricavi per 35 milioni di euro (-4,4%).

La Posta Descritta registra un aumento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 2,1% (+4 milioni di invii), e dell'1,5% (+15 milioni di euro) rispetto all'esercizio 2017, per effetto principalmente della crescita dei flussi di raccomandate internazionali *inbound* relative alla spedizione di piccoli oggetti legati allo sviluppo dell'*e-commerce*.

Il *Direct Marketing* segna un rallentamento dei volumi del 7,7% (-42 milioni di invii) imputabile alla razionalizzazione effettuata dalla clientela delle spese in comunicazione a mezzo posta; tale rallentamento ha generato una contrazione dei ricavi del 10,8% (-15 milioni di euro).

I servizi integrati registrano un decremento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 4,0% e del 7,6% rispetto all'esercizio precedente, prevalentemente riconducibile alla conclusione del contratto di fornitura SIN (Servizi Integrati di Notifica) con il Comune di Milano, cui attualmente viene fornito esclusivamente il servizio di recapito degli atti giudiziari.

La voce Altro, che accoglie tra l'altro i servizi di *Printing* effettuati dalla controllata Postel, mostra una riduzione del 10,3% dei volumi (-100 milioni di spedizioni) e del 5,7% dei ricavi (-16 milioni di euro) rispetto al 2017, per effetto del calo del mercato delle Stampe. Le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale ammontano a circa 61 milioni di euro e sono comprese nella voce Altro (43 milioni di euro nel 2017).

La determinazione del compenso a parziale copertura dell'onere del Servizio Universale per il 2018, così come previsto dal Contratto di Programma 2015-2019, ammonta a 262 milioni di euro.

← [Indice generale](#) ← [Indice di sezione](#)

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

## Pacchi

	Volumi (in milioni)				Ricavi (in milioni di euro)			
	2018	2017	Variazioni		2018	2017	Variazioni	
B2B	31	29	2	7,5%	219	207	11	5,4%
B2C	74	58	16	27,0%	301	236	66	27,8%
C2C	6	6	(0)	-2,9%	57	59	(2)	-2,6%
Altro*	17	20	(3)	-17,0%	184	191	(7)	-3,7%
<b>Totale Pacchi</b>	<b>127</b>	<b>113</b>	<b>14</b>	<b>12,6%</b>	<b>761</b>	<b>693</b>	<b>68</b>	<b>9,8%</b>

\* La voce altro include le spedizioni internazionali, le *partnership* con operatori logistici, i servizi dedicati, la logistica integrata e altri ricavi.

I risultati del comparto Pacchi evidenziano una crescita dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 12,6% (+14,2 milioni di invii) e del 9,8% (+68,2 milioni di euro) rispetto all'esercizio precedente, per effetto essenzialmente del crescente sviluppo delle attività di Poste nel commercio elettronico e dei positivi impatti sul segmento B2C che ha conseguito ricavi per 301 milioni di euro, in crescita del 27,8% rispetto al 2017, a fronte di 74 milioni di spedizioni realizzate. Il segmento B2B, che nel 2017 aveva risentito delle agitazioni sindacali che avevano interessato la controllata SDA nel mese di settembre e ottobre, evidenzia una crescita dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 7,5% (+2 milioni di invii) e del 5,4% (+11 milioni di euro).

## Attività di periodo

Nel corso del mese di aprile 2018, a valle dell'accordo con le Organizzazioni Sindacali, è stata avviata la progressiva implementazione del nuovo modello *Joint delivery*, finalizzato a garantire l'evoluzione della rete di recapito in linea con lo scenario previsto di evoluzione dei servizi di corrispondenza e pacchi e delle mutate esigenze dei clienti. Tale modello prevede la possibilità di recapito dei pacchi attraverso la rete dei portalettere, introducendo turni pomeridiani e nel *weekend*.

La flessibilità offerta dal *Joint delivery* è stata valorizzata anche dall'accordo raggiunto con Amazon nel mese di giugno per la consegna di prodotti sul territorio nazionale. Grazie a tale contratto, di durata triennale, rinnovabile per ulteriori 2 anni, il Gruppo contribuirà ad accelerare lo sviluppo dell'*e-commerce* in Italia.

È stata altresì attivata la nuova rete PuntoPoste rappresentata da 417 punti per il ritiro degli acquisti on line e la spedizione di resi e pacchi preaffrancati o prepagati. PuntoPoste mette a disposizione dei clienti 328 *locker* (chioschi automatizzati dotati di terminale *touch screen*, lettore *barcode* e mini-stampante) presso le aree self di alcuni Uffici Postali e in luoghi ad alta frequentazione come supermercati, centri commerciali, distributori di carburante e 89 punti di ritiro alternativi per soddisfare i crescenti bisogni di prossimità e flessibilità oraria dei clienti. Un importante passo in avanti in questa direzione è rappresentato dall'accordo quadro di collaborazione raggiunto nel mese di maggio tra Poste Italiane e la Federazione Italiana Tabaccai (FIT) che prevede la possibilità per le tabaccherie di entrare a far parte di PuntoPoste – Tabaccaio.

Nell'esercizio sono proseguiti gli interventi atti a migliorare i processi di smistamento attraverso l'introduzione di nuove tecnologie di automazione; tra questi l'installazione di nuovi impianti di smistamento della corrispondenza presso i CMP di Bologna e Milano Peschiera Borromeo e la riorganizzazione, secondo la metodologia "*Lean manufacturing*" di 7 stabilimenti della rete di smistamento (Torino, Padova, Bologna, Bari, Napoli, Firenze e Roma, con l'introduzione per es. di nuove attrezzature per rendere più sicure ed ergonomiche le operazioni e le postazioni).

Inoltre, nell'ambito del processo di ammodernamento della flotta aziendale, il Gruppo è impegnato nella progressiva introduzione di mezzi alternativi ad alimentazione elettrica per il recapito dei pacchi (veicoli a tre ruote), in grado di migliorare le condizioni di sicurezza sul lavoro, valorizzando altresì il percorso di mobilità ecologica già intrapreso negli ultimi anni con l'introduzione di quadricicli elettrici.

## Qualità del Servizio postale Universale

Di seguito si riportano i risultati di qualità conseguiti nel Servizio Universale e i cui obiettivi sono definiti dall'AGCom. L'Autorità verifica il rispetto degli obiettivi e pubblica annualmente i risultati, unitamente a quelli rilevati dall'organismo indipendente sulla posta ordinaria.

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	
			2018	2017
Posta 1 - Prioritaria*	1 giorno	80,0%	85,9%	n.d.
Posta 1 - Prioritaria*	2 giorni	80,0%	92,3%	n.d.
Posta 1 - Prioritaria*	1 giorno	80,0%	n.d.	82,2%
Posta 1 - Prioritaria	4 giorni	98,0%	98,9%	99,1%
Posta 4 - Ordinaria	4 giorni	90,0%	87,6%	91,4%
Posta 4 - Ordinaria	6 giorni	98,0%	96,5%	97,1%
Posta Massiva	4 giorni	90,0%	98,5%	96,7%
Posta Massiva	6 giorni	98,0%	99,7%	99,6%
Posta Raccomandata	4 giorni	90,0%	95,0%	95,1%
Posta Raccomandata	6 giorni	98,0%	97,9%	98,0%
Posta Assicurata	4 giorni	90,0%	99,3%	99,6%
Posta Assicurata	6 giorni	98,0%	99,8%	99,9%
Pacco Ordinario	4 giorni	90,0%	95,1%	92,2%

\* Il risultato 2018 è calcolato come J1 sui Comuni non Regolati e J2 sui Comuni Regolati, quale effetto dell'introduzione del nuovo modello di recapito a giorni alterni sulle aree regolate. Il risultato 2017 è calcolato come J1 a livello nazionale, senza distinzione tra Comuni Regolati e non Regolati.

## Altre informazioni

In data 3 ottobre 2018 Poste Italiane, senza che ciò costituisca acquiescenza o ammissione di responsabilità rispetto alle condotte controverse e fermo il diritto di far valere le proprie ragioni nelle opportune sedi, ha provveduto al pagamento della sanzione di 23 milioni di euro oltre interessi, accertata nel gennaio 2018 a suo carico - per abuso di posizione dominante ai sensi dell'art. 102 del TFUE - dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM). Al 31 dicembre 2018 il fondo accantonato nell'esercizio 2017 è stato pertanto completamente utilizzato.

Il 4 marzo 2019 è stato notificato dall'AGCM il provvedimento con il quale l'Autorità ha riconosciuto la piena ottemperanza di Poste alla luce delle risultanze istruttorie e delle iniziative adottate dalla stessa, deliberando pertanto che: (i) non sussistono i presupposti per l'irrogazione della ulteriore sanzione; (ii) Poste Italiane prosegua nell'offerta a favore degli operatori alternativi concorrenti del servizio equivalente a Posta Time; (iii) Poste Italiane entro 30 giorni dalla notifica del provvedimento informi l'Autorità mediante documentazione scritta in merito ai livelli di estensione raggiunti del servizio equivalente a Posta Time.

Nel mese di novembre 2018 il **Consorzio Postemotori** ha ricevuto notifica, in concomitanza con provvedimenti cautelari personali e reali verso determinati soggetti indagati, di un'ordinanza emessa dal Tribunale penale di Roma e di un decreto di sequestro preventivo nei confronti del Consorzio, eseguito su un conto BancoPosta intestato al Consorzio, per l'importo di 4,6 milioni di euro. In relazione a tale procedimento, il Consiglio Direttivo del Consorzio ha fatto proprie, condividendole integralmente, le considerazioni e conclusioni di due pareri richiesti a terzi esperti indipendenti, uno riguardante aspetti giuspubblicistici della Concessione sulla cui base il Consorzio presta i suoi servizi a favore del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (Servizi di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento Trasporti Terrestri) e l'altro riguardante gli aspetti tributari, che hanno concluso, l'uno, che la struttura giuridica della concessione e, in particolare, il sistema di remunerazione ivi previsto, sono conformi alla normativa in materia di concessioni di servizi, senza riscontrare profili di criticità o illegittimità in merito al sistema di remunerazione e fatturazione, l'altro, qualificando come remoto il rischio che le potenziali passività tributarie gravanti in capo al Consorzio ad esito della contestazione della Procura siano ritenute sussistenti in giudizio.

[← Indice generale](#)[← Indice di sezione](#)Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

## Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale

### Il mercato dei servizi di Pagamento, Mobile e Digitale

Nel 2018 il **mercato delle carte di pagamento** ha confermato il trend di crescita già evidenziato nel 2017; sulla base degli ultimi dati disponibili, il transato complessivo ha raggiunto, a settembre 2018, i 160 miliardi di euro (+6,5% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) pur con una riduzione del valore medio per singola transazione per ogni tipologia di carta; tale riduzione indica un utilizzo sempre più diffuso anche per l'estensione progressiva del servizio verso segmenti a minor intensità d'uso. Le carte prepagate hanno fatto registrare la crescita più rilevante sia del valore transato, sia del numero di transazioni (rispettivamente +24% e +30% rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente) mentre le carte di credito si sono confermate lo strumento più utilizzato dopo le carte di debito, generando un valore transato di 50 miliardi di euro attraverso circa 700 milioni di transazioni (+12% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) determinando così un aumento della spesa media<sup>20</sup>.

Con riferimento al **mercato Digital** in Italia il 92% della popolazione è *online* (55 milioni di persone) e circa 35 milioni di utenti sono attivi sui *social media*, con una continua crescita del numero degli utenti 'connessi' anno dopo anno. L'85% di utenti utilizza il mobile come modalità di accesso a *internet* e il 52% degli utenti è attivo sui *social* mediante il mobile. Il tempo medio di connessione a *internet* è di 6 ore al giorno, di cui 2 vengono impiegate principalmente nell'attività sulle piattaforme *social*.

Il digitale è sempre più una priorità anche in ambito Pubblica Amministrazione: SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale che ha l'obiettivo di fornire ai cittadini un sistema di "login" unico con cui accedere a tutti i servizi della PA, abilita l'accesso a oltre 4.300 servizi *online* di circa 4.000 Pubblica Amministrazioni centrali e locali aderenti tra le quali l'INPS, l'Agenzia delle Entrate, i Comuni e le Università<sup>21</sup>. Nel 2018 l'Identità Digitale SPID di Poste Italiane ha visto aumentare il numero di titolari di oltre 700mila unità con picchi di oltre 5mila sottoscrizioni al giorno in corrispondenza delle scadenze fiscali.

A luglio 2018 si è completato, inoltre, il processo di notifica di SPID alla Commissione Europea, avviato il 24 novembre 2017 in conformità a quanto previsto dal regolamento comunitario eIDAS (*electronic IDentification Authentication and Signature*). Con l'avenuta notifica l'Italia, dopo la Germania, è il secondo paese europeo a essersi attivato per il mutuo riconoscimento del proprio sistema di identità digitale nazionale e il primo a notificare un sistema che vede anche il coinvolgimento di soggetti privati.

Il **mercato della telefonia Mobile**, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>22</sup>, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 173% della popolazione, con una quota degli MVNO attorno al 15%. Le linee complessive al 30 settembre 2018 sono pari a 103 milioni comprensive di circa 20 milioni di SIM *Machine to Machine* (M2M). In relazione alle quote di mercato con una quota attorno al 4% PosteMobile, rappresenta circa il 47% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali<sup>23</sup>.

Il 2018 ha visto un progressivo inasprimento della pressione competitiva per effetto del lancio della nuova Compagnia Iliad, a cui ha fatto seguito l'ingresso, nel mese di giugno, di Ho.Mobile, *second brand* di Vodafone. In tale contesto PosteMobile è stato l'unico operatore che è riuscito ad aumentare il proprio *market share* grazie a politiche di *marketing* e di *pricing* segmentate a scopo difensivo, riuscendo altresì a prevenire fenomeni di *churn* e di SIM silenti.

Nel corso dell'anno, inoltre, si è consolidato il trend di sviluppo del mercato dell'*Internet of Things* (IoT)<sup>24</sup> che si stima vedrà una crescita dei ricavi fino all'11% entro il 2025.

### Contesto normativo

Nel 2018, con l'emanazione del D.Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218, è entrata in vigore la Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD2). Successivamente, nel mese di marzo 2018, è stato pubblicato il Regolamento delegato (UE) 2018/389 che integra la PSD2 e definisce i requisiti cui devono conformarsi i Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) ai fini dell'attuazione di specifiche misure di sicurezza. Al fine di realizzare l'allineamento ai nuovi requisiti normativi che saranno applicabili a partire dal 14 settembre 2019 Poste Italiane ha pianificato gli interventi tecnologici di adeguamento.

20. Fonte: Banca d'Italia - Flussi di ritorno delle segnalazioni di vigilanza supportati da stime interne e di data provider esterni.

21. Fonte: [www.spid.gov.it](http://www.spid.gov.it)

22. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2018.

23. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2018.

24. *Internet of Things* (Internet delle cose) è l'espressione utilizzata per definire la rete delle apparecchiature e dei dispositivi, diversi dai computer, connessi a *Internet*; possono essere sensori per il *fitness*, automobili, radio, impianti di climatizzazione, ma anche elettrodomestici, lampadine, telecamere, *container* per il trasporto delle merci.

Relazione Finanziaria Annuale  
Gruppo Poste Italiane 2018

Il 27 gennaio 2018 è entrato in vigore il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) come modificato dal D.Lgs. 13 dicembre 2017 n. 217. L'obiettivo del nuovo CAD è quello di garantire il diritto dei cittadini di accedere ai propri dati, documenti e servizi in modalità digitale. L'estensione ai gestori di servizi pubblici dell'ambito di applicazione del CAD ha prodotto una serie di impatti e necessità di adeguamenti nella predisposizione dei servizi fruibili in modalità telematica.

Inoltre si applica anche a tali gestori, in relazione ai servizi di pubblico interesse, l'obbligo di accettare i pagamenti elettronici - anche basati sull'uso del credito telefonico - tramite la piattaforma messa a disposizione da AgID.

L'Autorità Bancaria Europea (EBA) il 17 settembre 2018 ha pubblicato il documento sugli Orientamenti in materia di obblighi di segnalazione per i dati sulle frodi. Tali orientamenti forniscono informazioni dettagliate sui dati statistici relativi alle frodi connesse ai diversi mezzi di pagamento che i prestatori di servizi di pagamento devono segnalare alle rispettive autorità competenti, nonché sui dati aggregati che queste ultime devono condividere con l'EBA e la BCE.

In data 4 dicembre 2018 l'EBA ha pubblicato le proprie Linee guida in materia di norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli *standard* aperti di comunicazione comuni e sicuri ai sensi del Regolamento delegato (UE) 2018/389 che integra la Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2) - "Final report. Guidelines on the conditions to benefit from an exemption from the contingency mechanism under Article 33 (6) of Regulation (EU) 2018/389 (RTS on SCA & CSC)". In particolare, le Linee guida hanno ad oggetto le condizioni che i prestatori di servizi di pagamento di radicamento del conto (*account servicing payment service providers*, ASPSP) devono soddisfare per essere esonerati dall'obbligo di predisporre un meccanismo di emergenza alternativo ai sensi dell'articolo 33 del regolamento (UE) 2018/389 sull'autenticazione forte del cliente e sulla comunicazione comune e sicura. L'EBA incoraggia gli ASPSP a iniziare i test e a lanciare le loro interfacce prima della scadenza del settembre 2019 e anche Banca d'Italia ha già espresso, in un documento di consultazione, l'intenzione di recepire integralmente tali orientamenti prevedendone l'applicazione a banche, Poste Italiane S.p.A. per l'attività di BancoPosta, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica e intermediari finanziari autorizzati alla prestazione di servizi di pagamento.

## Conto economico dei servizi di Pagamento, Mobile e Digitale\*

Variazioni	4° trimestre			(dati in milioni di euro)	Esercizio		Variazioni	
	2017	2018			2018	2017		
20,1%	13	66	79	Monetica	291	238	53	22,3%
-6,9%	(2)	27	25	Altri pagamenti	85	83	2	2,9%
-5,4%	(3)	57	54	Mobile	217	211	5	2,6%
5,5%	5	89	94	Ricavi infrasettoriali	360	361	(1)	-0,3%
<b>5,5%</b>	<b>13</b>	<b>239</b>	<b>252</b>	<b>Totale Ricavi</b>	<b>952</b>	<b>892</b>	<b>60</b>	<b>6,7%</b>
-11,4%	(1)	9	8	Costo del lavoro	31	31	(0)	-0,9%
-11,4%	(1)	9	8	di cui costo del lavoro	31	31	(0)	-0,9%
-	-	-	-	di cui incentivi all'esodo	-	-	-	-
13,3%	10	78	89	Altri costi operativi	304	281	23	8,2%
7,3%	7	94	101	Costi infrasettoriali	390	363	27	7,3%
<b>9,0%</b>	<b>16</b>	<b>181</b>	<b>197</b>	<b>Totale Costi</b>	<b>725</b>	<b>675</b>	<b>49</b>	<b>7,3%</b>
<b>-5,4%</b>	<b>(3)</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>EBITDA</b>	<b>227</b>	<b>217</b>	<b>10</b>	<b>4,8%</b>
10,9%	1	6	6	Ammortamenti e svalutazioni	24	22	1	6,1%
<b>-7,3%</b>	<b>(4)</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>EBIT</b>	<b>204</b>	<b>194</b>	<b>9</b>	<b>4,7%</b>
<b>-2,6%</b>	<b>21,8%</b>	<b>19,1%</b>		<b>EBIT MARGIN</b>	<b>21,4%</b>	<b>21,8%</b>	<b>-0,4%</b>	
68,3%	1	1	2	Proventi/(Oneri) finanziari	4	7	(3)	-38,3%
<b>-5,3%</b>	<b>(3)</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>208</b>	<b>201</b>	<b>6</b>	<b>3,2%</b>
-0,6%	(0)	14	14	Imposte	55	55	(1)	-1,1%
<b>-7,0%</b>	<b>(3)</b>	<b>39</b>	<b>36</b>	<b>Utile netto</b>	<b>153</b>	<b>146</b>	<b>7</b>	<b>4,8%</b>

\* I dati 2018 e 2017 sono stati riclassificati secondo il nuovo perimetro di attività conseguente la cessione in favore della neo costituita PostePay S.p.A. (Settore Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale) del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento afferente al Patrimonio BancoPosta (Servizi Finanziari) con efficacia dal 1° ottobre 2018.

← [Indice generale](#) ← [Indice di sezione](#)

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

Principali KPI del settore Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale	2018	2017	Variazioni	
Numero di Carte* (in milioni)	26,6	25,2	1,4	5,7%
di cui Carte Postepay (in milioni)	19,0	17,7	1,3	7,6%
di cui Carte Postepay Evolution** (in milioni)	6,3	4,7	1,6	33,0%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	1.100	932	167,7	18,0%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)	202	165	36,9	22,4%
Valore Transato totale delle carte (in milioni di euro)	28.147	23.879	4.268	17,9%
Postepay Digital e-Wallets (in milioni)	2,8	1,7	1,1	64,0%
Clienti registrati ai canali digitali (web e app) di Poste Italiane (in milioni)	17,6	15,0	2,6	17,7%
Download App (in milioni)	21,6	15,0	6,6	44,0%
Utenti giornalieri (web e app) (in milioni)	1,5	1,3	0,2	13,8%
Identità digitali (numero in milioni)	2,6	1,8	0,7	39,8%
Numero transazioni Digitali - Consumer (in milioni)	47,9	39,4	8,6	21,7%
SIM PosteMobile fisse e mobili emesse (in migliaia)	1.094	1.123	(28,7)	-2,6%

\* Il dato include le carte Postepay, Postamat e Carte di Credito.

\*\* Il dato è comprensivo dei clienti *business*.

Nel 2018 l'andamento economico dei servizi di Pagamento, Mobile e Digitale evidenzia un risultato della gestione operativa che si attesta a 204 milioni di euro, in crescita del 4,7% rispetto all'anno precedente.

I ricavi totali ammontano a 952 milioni di euro (+6,7%) e beneficiano delle positive *performance* del comparto Monetica che segna una crescita del 22,3% (+53 milioni di euro) e del comparto Mobile (+5,4 milioni di euro, corrispondenti a +2,6%).

All'interno del comparto Monetica i ricavi da servizi di *acquiring* sono più che raddoppiati rispetto al 2017, passando da 3,6 milioni di euro a 7,5 milioni di euro (+109%) grazie all'incremento del transato sostenuto dall'incremento delle carte prepagate.

Al 31 dicembre 2018 le carte Postepay in circolazione ammontano a circa 19 milioni (17,7 milioni nel 2017), di queste 6,3 milioni sono le Postepay evolution cresciute del 33,0% rispetto al 31 dicembre 2017.

I ricavi da Altri pagamenti si attestano a 85 milioni di euro (+2,9% rispetto al 2017) e accolgono le positive *performance* dei ricavi da bonifici (+56% rispetto al 2017) e dei ricavi da accettazione deleghe di pagamento F23/F24 (+1,6%) che hanno compensato la contrazione dei ricavi da trasferimento fondi internazionali (-14% rispetto al 2017).

Nel comparto Mobile la riduzione dei ricavi da telefonia mobile, considerando le partite interdivisionali (-6,4 milioni di euro), derivante dalla riduzione dei ricavi da vendita prodotti, è stata compensata dall'aumento dei ricavi da telefonia fissa (+13,8 milioni di euro) per effetto della forte crescita della *customer base* PosteMobile Casa, passata da 42mila linee del 2017 a 118mila del 2018.

I costi totali del settore ammontano a 725 milioni di euro e segnano una crescita del 7,3% rispetto al 2017, in linea con l'incremento dei ricavi. Nel dettaglio i costi infrasettoriali crescono del 7,3% e accolgono principalmente le attività di collocamento, gestione dei sistemi informativi, *back office* e assistenza clienti per il monitoraggio delle frodi e invio delle comunicazioni alla clientela, rese dagli altri settori di Poste Italiane per il *business* della monetica e pagamenti.

Tenuto conto delle imposte del periodo (55 milioni di euro), il settore chiude con un risultato netto di 153 milioni di euro in crescita del 4,8% rispetto all'esercizio 2017.

## Attività di periodo

Al fine di fronteggiare in maniera efficace i mutamenti del mercato e l'entrata in vigore della direttiva europea *Payment Services Directive* (PSD2), nel corso del 2018 è stato avviato un percorso strategico volto ad ampliare l'operatività di PosteMobile, anche grazie alla creazione della nuova unità di *business* Pagamenti, Mobile e Digitale, alle attività tipiche degli Istituti di Moneta Elettronica, attraverso la trasformazione della Società in IMEL Ibrido.

A tal riguardo, il 1° ottobre 2018 - a seguito del trasferimento a PosteMobile ai sensi dell'art. 2558 c.c. del ramo di azienda riconducibile all'operatività di nel settore dei pagamenti - previo svincolo dello stesso dal Patrimonio separato BancoPosta, PosteMobile è stata ridenominata PostePay ed esercita, quale IMEL ibrido, anche l'attività di prestazione dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica, con la costituzione di uno specifico Patrimonio destinato.

L'obiettivo di PostePay è quello di essere la più grande piattaforma italiana di pagamenti digitali che, in sinergia con la rete di distribuzione più capillare d'Italia, quella degli Uffici Postali, permetterà al Gruppo Poste di consolidare il suo ruolo di motore di sviluppo e di innovazione per il Paese. PostePay entra nel processo di sviluppo digitale di Poste Italiane nel mutato scenario competitivo nel settore dei pagamenti e coglie le opportunità offerte dall'apertura del mercato e dai cambiamenti in atto.

Il primo prodotto lanciato da PostePay a partire dal mese di novembre 2018 è stato Postepay Connect, soluzione integrata che valorizza le sinergie tra connettività e pagamenti digitali. Postepay Connect unisce i vantaggi della Postepay Evolution e della SIM PosteMobile fornendo un'esperienza digitale integrata attraverso l'App Postepay. Il prodotto integra i servizi di pagamento e i servizi telefonici in un'unica offerta con un canone annuale e offre inoltre funzionalità dedicate alla *community* dei clienti Postepay Connect quali: il trasferimento gratuito e in tempo reale di giga (G2G) da una SIM PosteMobile Connect a un'altra SIM PosteMobile Connect; il trasferimento di denaro tra due Postepay (p2p); l'acquisto di Giga extra in App Postepay con addebito automatico sulla Postepay Evolution; il rinnovo automatico del canone della Carta e della SIM con addebito sulla Postepay Evolution.

Nel comparto incassi, anche per effetto dello sviluppo della piattaforma PagoPA, messa a disposizione da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), che consente la progressiva digitalizzazione dei pagamenti effettuati a favore delle Pubbliche Amministrazioni, le attività del 2018 sono state orientate al *reengineering* del prodotto Bollettino. A tal riguardo, a partire dal mese di ottobre 2018 il Bollettino di conto corrente postale è integrato all'interno del nuovo avviso di pagamento alle Pubbliche Amministrazioni e utilizzabile nei pagamenti attraverso canali fisici (gli Uffici Postali) o digitali. Il rilascio rappresenta un importante *milestone* nel percorso per la Trasformazione Digitale che prevede lo sviluppo di servizi in grado di rendere più semplici i pagamenti verso la PA.

In ambito Telefonia mobile, in risposta agli avvenuti cambiamenti dello scenario competitivo, nel 2018 è stata ulteriormente rafforzata la spinta commerciale in acquisizione, grazie al rinnovo del portafoglio tariffario, sia a canone sia a consumo e al lancio di specifiche promozioni con l'obiettivo di incentivare la fidelizzazione del cliente e prevenire fenomeni di *churn* e di SIM silenti, a salvaguardia della qualità acquisitiva.

Per quanto riguarda i servizi di Telefonia fissa, l'offerta PosteMobile Casa ha consolidato il posizionamento competitivo sul proprio *target* di riferimento lanciando promozioni dedicate di *cross selling* con gli altri prodotti di Poste Italiane.

È proseguita, infine, la strategia di consolidamento dell'offerta *Internet of Things* (IOT) con il lancio, per il mercato Consumer, della soluzione "PosteMobile Qui", il servizio che attraverso App permette di localizzare gli animali domestici.

Poste Italiane, in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legge del 28/01/2019 n.4, gestirà l'accoglimento delle domande per il Reddito di cittadinanza attraverso la rete capillare degli oltre 12.800 Uffici Postali ed emetterà le carte necessarie per la fruizione del beneficio economico.

Questa attività avviene in esecuzione del servizio già affidato a Poste Italiane ai sensi dell'articolo 81, comma 35, lettera b), del Decreto Legge 25 giugno 2008 n.112, relativamente alla Carta Acquisti, alle medesime condizioni economiche e per il numero di carte elettroniche necessarie per l'erogazione del beneficio.

← **Indice generale** ← **Indice di sezione**

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

## Servizi finanziari

### Andamento dei mercati finanziari<sup>25</sup>

Dopo un 2017 particolarmente positivo il 2018 è stato un anno dominato dalla volatilità dei mercati azionari. Infatti, dopo che l'indice S&P ha toccato nuovi massimi storici a fine settembre 2018, beneficiando di una solida crescita economica domestica e di una forte espansione degli utili societari anche per effetto della riforma fiscale introdotta a fine 2017, i mercati americani hanno perso i guadagni accumulati da inizio anno nel timore che l'inasprimento delle tensioni commerciali in atto con Cina ed Europa potesse influire negativamente sul ciclo economico internazionale e sugli utili societari. Il 2018 si è chiuso con una performance di -6,24% per l'S&P 500 e -14,34% per l'Euro Stoxx 50. Il FTSE MIB ha chiuso invece a -16,15%.

Il mercato dei titoli governativi europei nel 2018 ha risentito del progressivo rallentamento del ciclo economico dell'Eurozona. Il rendimento del *Bund* a 10 anni ha toccato il massimo l'8 febbraio a 0,80% per poi chiudere l'anno a 0,24%. Il BTP di contro ha risentito dell'incertezza politica che ha accompagnato l'avvio della nuova legislatura: lo *spread* BTP/*Bund* sulla scadenza 10y ha iniziato l'anno a 163 bps e ha raggiunto il suo minimo il 24 aprile a 114bps. Nella seconda parte del 2018 ha raggiunto il massimo a 327bps, per poi diminuire nelle ultime settimane. A fine 2018 lo *spread* sulla scadenza decennale si è attestato a 250bps. Il rendimento del BTP 10 anni, che aveva iniziato l'anno al 2% ha chiuso a 2,74%, dopo aver raggiunto il suo massimo a 3,80%.

#### SPREAD DEL BTP VERSO BUND A 10 ANNI



Questo andamento si è riflesso sull'attività di gestione del portafoglio titoli. All'inizio dell'anno infatti sono state realizzate tutte le plusvalenze necessarie per il completamento della politica di stabilizzazione dei ricavi del 2018 in linea con l'obiettivo di Piano per il 2018 e sono state effettuate operazioni di vendita *forward* di titoli di stato, con valuta di regolamento all'inizio del 2019. Nella seconda parte dell'esercizio l'attività di gestione si è concentrata sull'acquisto dei titoli in scadenza negli ultimi mesi del 2018, oltre che sui titoli in scadenza all'inizio del 2019 e su quelli in sostituzione delle vendite fatte con regolamento all'inizio del 2019. Tutti gli acquisti sono stati fatti a rendimenti più elevati di quanto previsto e superiori a quelli prevalenti fino a maggio 2018. Dei rendimenti elevati sulla curva BTP ha beneficiato anche la raccolta derivante dalla Pubblica Amministrazione, depositata presso il MEF. Nel secondo semestre dell'esercizio 2018 il rendimento è stato significativamente più alto rispetto a quello del primo semestre.

25. Fonte: Bloomberg.

Sul mercato dei cambi la valuta europea si è progressivamente indebolita nel corso del 2018, complice l'incedere del rallentamento economico in Eurozona mentre l'evoluzione del ciclo in USA ha mantenuto una espansione solida e migliore delle attese. In tale scenario il cambio dell'euro è passato da 1,20 a 1,15 circa sul dollaro.

## Sistema creditizio<sup>26</sup>

Nel corso del 2018 la dinamica della raccolta delle banche italiane, rappresentata dai depositi a clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito, pronti contro termine) e dalle obbligazioni, è stata complessivamente stabile; le stime ABI evidenziano come lo stock della raccolta a dicembre 2018 si sia attestato a circa 1.732 miliardi di euro registrando una variazione annua positiva dello 0,2% ascrivibile, come già avvenuto negli ultimi anni, all'aumento dei depositi da clientela residente di 38 miliardi di euro in valore assoluto su base annua (+2,6% rispetto a dicembre 2017) che ha pressoché compensato il forte calo della raccolta da obbligazioni di 34 miliardi di euro (la cui variazione annua è stata -12,3%). Il costo della raccolta bancaria (depositi, obbligazioni e pronti contro termine) si è progressivamente ridotto da inizio 2018 portandosi da 0,69% di gennaio a 0,61% di dicembre. I finanziamenti bancari hanno registrato costantemente una dinamica positiva: secondo le stime ABI relative al mese di dicembre 2018 il totale dei prestiti a residenti (settore privato e Pubblica Amministrazione) in Italia - escluso l'interbancario - si sarebbe collocato intorno a 1.720 miliardi di euro, con una variazione annua positiva dell'1,92%. In crescita anche il dato afferente ai prestiti alle famiglie, il cui ammontare a dicembre 2018 ha registrato una variazione annua positiva del 2,7%.

Le sofferenze del sistema bancario, al netto delle svalutazioni e degli accantonamenti già effettuati dalle banche con proprie risorse, a dicembre 2018 ammontavano a circa 29 miliardi di euro, in forte diminuzione rispetto al dato di dicembre 2017 (64 miliardi di euro); il rapporto con gli impieghi si è ridotto, passando dal 3,70% di dicembre 2017 all'1,72% di dicembre 2018. Il tasso medio applicato sui finanziamenti alle famiglie (conti correnti e prestiti rotativi) ha continuato a ridursi, portandosi a dicembre 2018 al 4,53% (5,0% a dicembre 2017).

## Contesto normativo

Dal 3 gennaio 2018 è efficace, in tutta l'Unione Europea, la nuova Direttiva 2014/65/UE (c.d. "MiFID II") che, insieme alla MiFIR - *Markets in financial instruments regulation* (Regolamento EU n. 600/2014), ha modificato la precedente regolamentazione. La nuova disciplina ha incrementato l'efficienza e la trasparenza dei mercati finanziari, ha innalzato il livello di tutela degli investitori e ha rafforzato alcuni presidi organizzativi e norme di condotta per gli intermediari.

Nel corso del 2018, la piattaforma a supporto del servizio di consulenza è stata ulteriormente consolidata ed evoluta con interventi volti a estenderne le funzionalità e a rafforzare l'interazione con il cliente.

Il 16 maggio 2018 è stato pubblicato il Decreto attuativo della Direttiva UE 2016/97 sulla distribuzione assicurativa (c.d. IDD) che è entrato in vigore il 1° ottobre 2018 e che regola la distribuzione dei contratti di assicurazione e delinea la convergenza tra le regole per l'intermediazione assicurativa e quelle riferite al comparto dei servizi di investimento mutuandone modelli e presidi a tutela del cliente. Il recepimento di tali novità normative, che ha effetti sui processi di *product governance*, sulla profilazione della clientela e sulla valutazione di adeguatezza delle proposte effettuate e informativa al cliente, è stato oggetto di uno specifico progetto interfunzionale di Gruppo. In particolare, i prodotti di investimento assicurativo di Ramo I sono stati inclusi nell'ambito del servizio di consulenza "MiFID", con conseguente adeguamento del contratto per la prestazione dei servizi di investimento, nonché nel processo di *product governance* e nel perimetro dei servizi di investimento.

Il 25 maggio 2018 è entrato in vigore il Regolamento UE 679/2016 GDPR (*General Data Protection Regulation*) in materia di protezione dei dati personali. Poste Italiane ha adeguato le procedure interne in materia di *privacy* con particolare riferimento agli assetti organizzativi (con la designazione del *Data Protection Officer*), all'aggiornamento dell'informativa alla clientela in materia e dei relativi diritti e al rafforzamento delle misure di protezione dei dati trattati.

Il 9 luglio 2018 è stata pubblicata la Circolare del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 22 del 15 giugno 2018 relativa all'applicazione della Direttiva PSD2 (*Payment Services Directive*) da parte delle Pubbliche Amministrazioni (PA) che si avvalgono di un servizio di Tesoreria o cassa affidato a una Banca o a Poste Italiane. L'obiettivo è di individuare, nell'applicazione della PSD2, i requisiti normativi applicabili ai pagamenti in ambito PA, le peculiarità del servizio di tesoreria (o cassa), gli aspetti che possono incidere sul rapporto intercorrente tra la PA e il tesoriere/cassiere, nonché le soluzioni di carattere contabile per consentire la corretta applicazione della nuova disciplina.

26. Fonte: ABI, *Monthly Outlook* - febbraio 2019.

← Indice generale ← **Indice di sezione**

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

L'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il 13 dicembre 2018 il "Consultation Paper. EBA draft Guidelines on ICT and security risk management" e ne ha avviato la consultazione pubblica ai sensi della Direttiva UE 2366/2015 (cd. "PSD 2") che richiede all'Autorità l'elaborazione di orientamenti per la definizione, l'attuazione e il controllo delle misure di sicurezza che i prestatori di servizi di pagamento devono adottare per gestire i rischi operativi e di sicurezza ICT. La conclusione del periodo di consultazione è stata fissata per il 13 marzo 2019.

Il 19 dicembre 2018 la Banca d'Italia, al fine di dare attuazione agli Orientamenti dell'EBA sui "Dispositivi di governance e di controllo sui prodotti bancari al dettaglio" (Orientamenti del 22 marzo 2016), ha pubblicato il Provvedimento con cui ha modificato le Disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i.). Tale provvedimento disciplina, in particolare, le procedure di governo e controllo sui prodotti bancari e finanziari, dettagliando altresì le misure organizzative che gli intermediari sono tenuti ad adottare per monitorare e sottoporre a revisione i prodotti che ricadono nell'ambito di applicazione del Titolo VI del Testo Unico Bancario destinati alla clientela al dettaglio. Le nuove disposizioni si applicheranno ai soli prodotti elaborati e offerti sul mercato a partire dal 1° gennaio 2019.

## Conto economico dei Servizi Finanziari\*

Variazioni	4° trimestre			(dati in milioni di euro)	Esercizio			
	2017	2018			2018	2017	Variazioni	
-100%	(10)	10	-	Plusvalenze lorde	404	547	(143)	-26,2%
8,4%	31	373	404	Interessi attivi	1.555	1.477	78	5,3%
22,6%	89	394	483	Raccolta Risparmio postale	1.827	1.566	261	16,6%
-26,7%	(88)	330	242	Transaction banking	965	1.063	(98)	-9,2%
10,8%	7	63	70	Distribuzione di prodotti di terzi	263	272	(9)	-3,4%
592,2%	122	21	142	Gestione del risparmio	209	85	123	144,5%
-3,4%	(6)	166	161	Ricavi infrasettoriali	649	695	(46)	-6,6%
<b>10,7%</b>	<b>145</b>	<b>1.358</b>	<b>1.503</b>	<b>Totale ricavi</b>	<b>5.871</b>	<b>5.705</b>	<b>165</b>	<b>2,9%</b>
-58,9%	(12)	20	8	Costo del lavoro	80	103	(24)	-23,0%
-57,6%	(10)	18	8	di cui costo del lavoro	70	97	(27)	-27,7%
-71,5%	(1)	2	1	di cui incentivi all'esodo	10	6	3	48,0%
-31,3%	(39)	124	85	Altri costi operativi	214	349	(135)	-38,7%
229,5%	0	0	0	Ammortamenti e svalutazioni	0	1	(0)	-54,6%
4,9%	53	1.082	1.135	Costi infrasettoriali	4.718	4.607	111	2,4%
<b>0,2%</b>	<b>2</b>	<b>1.226</b>	<b>1.228</b>	<b>Totale Costi</b>	<b>5.011</b>	<b>5.060</b>	<b>(49)</b>	<b>-1,0%</b>
<b>108,0%</b>	<b>142</b>	<b>132</b>	<b>274</b>	<b>EBIT</b>	<b>859</b>	<b>646</b>	<b>214</b>	<b>33,1%</b>
	<b>8,5%</b>	<b>9,7%</b>	<b>18,3%</b>	<b>EBIT MARGIN</b>	<b>14,6%</b>	<b>11,3%</b>	<b>3,3%</b>	
n.s.	(41)	1	(40)	Proventi/(Oneri) finanziari	(32)	6	(38)	-641,0%
<b>75,9%</b>	<b>101</b>	<b>133</b>	<b>234</b>	<b>Utile lordo</b>	<b>827</b>	<b>651</b>	<b>176</b>	<b>27,0%</b>
774,3%	39	5	44	Imposte	210	152	58	38,0%
<b>48,3%</b>	<b>62</b>	<b>128</b>	<b>190</b>	<b>Utile netto</b>	<b>617</b>	<b>499</b>	<b>118</b>	<b>23,6%</b>

n.s.: non significativo

\* I dati 2018 e 2017 sono stati riclassificati secondo il nuovo perimetro di attività conseguente la cessione in favore della neo costituita PostePay S.p.A. (Settore Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale) del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento afferente al Patrimonio BancoPosta (Servizi Finanziari) con efficacia dal 1° ottobre 2018.

← **Indice di sezione** ← **Indice generale**

Relazione Finanziaria Annuale  
Gruppo Poste Italiane 2018

Principali KPI del settore Servizi Finanziari	31 dicembre 2018	31 dicembre 2017	Variazioni	
Masse gestite* (dati in miliardi di euro)	513,8	509,9	3,9	0,8%
di cui				
Risparmio postale	325,3	322,9	2,4	0,7%
<i>Buoni Fruttiferi Postali</i>	219,5	214,3	5,2	2,4%
<i>Libretti postali</i>	105,8	108,6	(2,8)	-2,6%
Conti Correnti	52,8	51,9	1,0	1,8%
Riserve tecniche Vita	125,0	123,5	1,5	1,2%
Fondi di investimento	8,1	8,0	0,1	1,2%
Risparmio amministrato	2,7	3,6	(1,0)	-26,2%
CET 1 Capital (in milioni di euro)	2.286	2.059	226,8	11,0%
CET 1 Ratio	18,4%	16,9%	1,5%	
Leverage Ratio	3,2%	3,1%	0,1%	

\* Le Masse Gestite includono il Risparmio amministrato (Obbligazioni, Titoli di stato, Azioni, *Certificates*, ecc.).

	2018	2017	Variazioni	
Raccolta netta* (in milioni di euro)	1.568	3.286	(1.718)	-52,3%
Risparmio postale (giacenza media in miliardi di euro)	307,6	305,6	2,0	0,6%
Conti Correnti** (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	58,7	55,5	3,1	5,6%
Finanziamenti (erogati in milioni di euro)	3.143	2.642	501	19,0%
Numero di prodotti finanziari e assicurativi venduti (in milioni)	8,4	8,0	0,3	4,1%
Fees per cliente*** (in euro)	235	222	13,0	5,9%
Rendimento medio c/c senza capital gain	2,62%	2,64%	-0,02%	
Plusvalenze nette (in milioni di euro)	379	532	(153)	-28,8%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	(1.687)	1.615	(3.302)	-204,5%

\* La Raccolta netta include il Risparmio amministrato (Obbligazioni, Titoli di stato, Azioni, *Certificates*, ecc.).

\*\* Il dato non include la liquidità propria di Poste Italiane.

\*\*\* Il dato include i ricavi del settore finanziario e assicurativo.

L'andamento economico della *Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari evidenzia, per il 2018, un risultato della Gestione Operativa (EBIT) che si attesta a 859 milioni di euro, in crescita del 33,1% rispetto al precedente esercizio (646 milioni di euro).

I Ricavi totali ammontano a 5.871 milioni di euro, in aumento del 2,9% rispetto ai 5.705 milioni di euro del 2017 e beneficiano della buona *performance* del Risparmio postale (+16,6%, corrispondenti a + 261 milioni di euro), anche in relazione ai meccanismi previsti dal nuovo Accordo con Cassa depositi e prestiti, che ha trovato applicazione dal 1° gennaio 2018, dell'andamento degli interessi sugli impieghi della raccolta da conti correnti, che si incrementano di 78 milioni di euro (+5,3% rispetto al 2017) per effetto delle maggiori giacenze registrate nel periodo (che passano da 55,5 miliardi di euro del 2017 a 58,7 miliardi di euro), nonché del positivo apporto del comparto della Gestione del risparmio (+123 milioni di euro), riconducibile all'operazione tra Poste Italiane e Anima Holding.

Le Plusvalenze lorde realizzate nell'esercizio si attestano a 404 milioni di euro rispetto ai 547 milioni di euro del 2017, in linea con gli obiettivi del Piano *Deliver* 2022 di riduzione della dipendenza dei risultati da effetti non ricorrenti.

I proventi del *Transaction Banking* registrano un decremento del 9,2% passando da 1.063 milioni di euro del 2017 a 965 milioni di euro ascrivibile prevalentemente all'operazione di cessione delle azioni Mastercard avvenuta nel corso del 2017 per un importo di 91 milioni di euro, nonché alla flessione dei volumi dei bollettini.

La lieve riduzione dei proventi da Distribuzione di Prodotti di Terzi, che nell'esercizio 2018 ammontano a 263 milioni di euro rispetto ai 272 milioni di euro del 2017 (-3,4%) è riconducibile principalmente ai mancati ricavi correlati alla cessione di BdM avvenuta il 7 agosto 2017. Nonostante l'introduzione del nuovo principio contabile IFRS 15, per effetto del quale le commissioni da retrocedere ai *Partner* per le estinzioni anticipate dei finanziamenti, a far data dal 1° gennaio 2018, sono iscritte a diretta riduzione dei ricavi, tale comparto presenta, nella sostanza, una crescita, in conseguenza dei maggiori volumi erogati nell'anno 2018 su Prestiti e Cessione del Quinto.

[← Indice generale](#)[← Indice di sezione](#)Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2018  
5. Performance

I Costi totali del settore ammontano a 5.011 milioni di euro e mostrano un decremento rispetto all'esercizio precedente (-49 milioni di euro, -1,0%), principalmente per effetto della riduzione degli Altri Costi Operativi, per 135 milioni di euro (-38,7%), parzialmente compensata dall'incremento dei Costi Infrasettoriali di 111 milioni di euro (+2,4%). La variazione degli Altri Costi Operativi è attribuibile, in particolare, a minori accantonamenti netti al fondo per Rischi e Oneri effettuati nell'esercizio rispetto a quelli registrati nel 2017 a presidio di rischi di passività relativi a prodotti di investimento collocati nel periodo 2003-2005 con *performance* non in linea con le attese della clientela. Anche il Costo del Lavoro si riduce, passando da 103 a 80 milioni di euro (-23,0%) in relazione alla cessione di BdM nonché al riassetto organizzativo in ambito BancoPosta a partire dal 1° ottobre 2018.

Tenuto conto della Gestione Finanziaria, che accoglie sostanzialmente gli effetti riconducibili alla riduzione di valore della partecipazione in Anima Holding alla data del 31 dicembre 2018, per tener conto degli effetti del test di *impairment* e delle Imposte, il settore chiude l'esercizio 2018 con un risultato netto di 617 milioni di euro, superiore del 23,6% (+118 milioni di euro) rispetto ai 499 milioni di euro del 2017.

## Attività del periodo

Nel corso dell'esercizio 2018, sono state intraprese, in linea con il piano *Deliver 2022*, le iniziative commerciali volte a potenziare l'offerta dei prodotti del Risparmio postale, nonché la distribuzione di prodotti e servizi finanziari, assicurativi, del credito al consumo e relativi alle imprese.

Con riferimento al **Risparmio postale**, nel 2018 ha trovato applicazione il nuovo Accordo per il triennio 2018-2020 sottoscritto nel dicembre 2017 tra Poste Italiane e Cassa depositi e prestiti che mira, da un lato a consolidare il ruolo dei Buoni Fruttiferi Postali e dei Libretti di Risparmio postale fra i prodotti di punta per il risparmio degli Italiani e, dall'altro, a innovare e ampliare la gamma dei prodotti e dei servizi offerti, anche attraverso investimenti in tecnologia, comunicazione, promozione e formazione. In relazione a quanto sopra, nel corso dell'esercizio 2018, è stata potenziata la gamma d'offerta, sia in termini di tipologia di prodotto che di rendimenti; sono stati effettuati interventi formativi per il personale aziendale addetto al servizio di raccolta presso il pubblico dei Buoni Fruttiferi Postali e dei Libretti e sono state lanciate diverse iniziative promozionali e campagne di comunicazione. Il 2018, inoltre, è stato caratterizzato da ulteriori attività volte a migliorare la *customer experience* del cliente, nel rispetto delle sue esigenze e dei suoi bisogni, anche attraverso processi di inclusione digitale ed un approccio *multi-channel*. Nel mese di dicembre 2018, l'App BancoPosta è stata arricchita con nuove funzionalità per la gestione di Buoni Fruttiferi e Libretti rendendo possibile gestire in un'unica applicazione i prodotti del Risparmio postale con gli altri prodotti e servizi offerti da BancoPosta. Le attività espletate nel corso dell'anno, sopra richiamate, hanno fatto registrare evidenze positive riguardo all'andamento della raccolta netta complessiva rispetto al precedente esercizio.

Con riferimento all'attività di distribuzione di prodotti finanziari, in data 11 aprile 2018, Poste Italiane e Intesa Sanpaolo hanno firmato un accordo quadro triennale per la distribuzione di specifici prodotti e servizi dei due Gruppi. Nell'ambito di tale accordo, in relazione all'*asset management*, è iniziata la distribuzione sulla rete di Poste Italiane di "BancoPosta Orizzonte Reddito", fondo comune di investimento frutto della collaborazione tra BancoPosta Fondi SGR ed Eurizon Capital SGR, società interamente controllata da Intesa Sanpaolo.

Per quanto riguarda i Finanziamenti, a fine luglio 2018 è stata avviata l'offerta dei mutui immobiliari aventi finalità di acquisto, surrogata e rifinanziamento limitatamente ai dipendenti del gruppo Poste italiane, offerta estesa, a partire dal mese di ottobre, a tutta la clientela.

In merito al collocamento delle quote di Fondi immobiliari collocati nel periodo 2002-2005, il 19 febbraio 2018 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha deliberato l'approvazione dell'iniziativa di tutela dei clienti del fondo "Europa Immobiliare n.1". In data 28 marzo 2018 il Gestore del fondo, Vegagest SGR, ha comunicato al mercato di aver provvisoriamente sospeso la delibera di approvazione del rendiconto finale di liquidazione e nel mese di giugno 2018 ha deliberato la distribuzione di un rimborso parziale ai quotisti nella misura del 50% del Valore finale di liquidazione. Successivamente il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha ridefinito l'iniziativa di tutela sopra richiamata, con un impatto sul Fondo per rischi e oneri al 31 dicembre 2018 di circa 17 milioni di euro.

In data 29 gennaio 2019 Vegagest SGR ha comunicato agli investitori la distribuzione di un'ulteriore rimborso pari a 98,78 euro per pro quota. Il pagamento è avvenuto il 6 febbraio 2019.

Con riferimento al settore del Risparmio gestito, nel corso del 2018 sono stati lanciati 8 nuovi fondi comuni di investimento, 6 dei quali frutto della collaborazione con Anima SGR.

Rispetto ai Finanziamenti erogati da *partner* (verso privati e imprese) nell'esercizio si sono succedute diverse promozioni per specifiche categorie di controparte, anche supportate da attività di comunicazione.

Per quanto attiene ai servizi di *Transaction Banking*, è continuata la proposizione del nuovo conto BancoPosta che, oltre a garantire una gestione multicanale in linea con le esigenze e i trend di mercato, offre alla clientela un prodotto competitivo e conveniente.

In ambito Assicurativo, tenuto anche conto dell'introduzione a partire dal 1° ottobre 2018 della normativa IDD, si è provveduto a rafforzare e migliorare la gamma prodotti in termini di soddisfacimento dei bisogni della clientela, coperture e *pricing*. Per quanto riguarda il comparto Vita, si è proceduto con la razionalizzazione dell'offerta di Ramo I e sono stati lanciati un nuovo prodotto caratterizzato dalla flessibilità nella scelta dei versamenti e dalla possibilità di poter optare per il pagamento di una cedola periodica e una polizza multi-ramo che coniuga la garanzia del Ramo I con l'opportunità di investimento in un fondo interno assicurativo caratterizzato da profili differenziati di rischio. Relativamente al comparto Protezione, sono stati realizzati lanci commerciali di nuovi prodotti e interventi di revisione dell'offerta. Inoltre, è stata realizzata una nuova Piattaforma di Protezione e Previdenza per l'erogazione del servizio di consulenza assicurativa.

## Altre informazioni

### Banca d'Italia

Con riferimento all'accertamento ispettivo condotto dalla Banca d'Italia nel 2017, finalizzato ad analizzare i sistemi di governo e controllo e di gestione dei rischi operativi e informatici nell'ambito delle attività di BancoPosta, il Piano di interventi di adeguamento è tutt'ora in fase di realizzazione; in particolare, nel corso del 2018 i cantieri aperti hanno proceduto con i lavori secondo la *timeline* definita.

Nel mese di maggio 2018, a seguito di un accertamento ispettivo condotto su un campione di Uffici Postali conclusosi a dicembre 2017 relativamente al contrasto del riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, la Banca d'Italia ha invitato BancoPosta a trasmettere un'informativa aggiornata alla data del 30 settembre 2018 sull'avanzamento di tutte le iniziative in materia. L'informativa in questione, contenente l'elenco delle iniziative intraprese alla data di riferimento e da intraprendere nel prosieguo, unitamente alle relative tempistiche, è stata inviata alla Banca d'Italia il 29 ottobre 2018 dopo essere stata oggetto di illustrazione nella seduta del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane del 18 ottobre 2018.

### CONSOB

Le innovazioni apportate negli assetti procedurali e informatici e gli ulteriori interventi previsti nel 2018 per il consolidamento dei presidi aziendali volti a recepire la Direttiva MiFID II sono stati oggetto, nel corso del mese di marzo 2018, di informativa specifica alla Consob.

Nei mesi di luglio e agosto 2018 sono pervenute da parte della Consob due richieste: la prima, datata 27 luglio e formulata anche ad altri Intermediari, ha avuto come oggetto un approfondimento sulle principali tematiche relative all'attuazione e recepimento della Direttiva MiFID II; la seconda, del 13 agosto, conteneva la richiesta di un incontro finalizzata all'acquisizione di maggiori dettagli in merito alla prestazione dei servizi di investimento. Nel corso dell'incontro, tenutosi presso la Consob nel mese di settembre 2018, sono state integrate le informazioni precedentemente fornite ed è stato illustrato il piano degli interventi, in linea con quanto già rappresentato all'Autorità nel *Tableau de Bord* di Compliance al 30 giugno 2018, integrato con ulteriori interventi di indirizzo sulla base delle evidenze emerse. Si rappresenta, infine, che nell'ambito dell'incontro sopra richiamato, sono stati richiesti dalla Consob ulteriori approfondimenti su temi specifici, successivamente formalizzati in apposita nota scritta, a cui è stato dato un completo e tempestivo riscontro.

## Servizi assicurativi