POSTE ITALIANE S.P.A.

RELAZIONE SULLA GESTIONE 2004

PAGINA BIANCA

INDICE

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO
1.1 QUADRO ECONOMICO GENERALE
1.2 MERCATO EUROPEO DEGLI OPERATORI POSTALI
1.3 QUADRO NORMATIVO

2. CORPORATE GOVERNANCE

3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

4. ATTIVITA' COMMERCIALE
4.1 CORRISPONDENZA
4.1.1 ATTIVITÀ DELL'ESERCIZIO
4.1.2 RISULTATI COMMERCIALI
4.2 CORRIERE ESPRESSO, LOGISTICA E PACCHI
4.2.1 ATTIVITÀ DELL'ESERCIZIO
4.2.2 RISULTATI COMMERCIALI
4.3 FILATELIA
4.3.1 ATTIVITÀ DELL'ESERCIZIO
4.3.2 RISULTATI COMMERCIALI
4.4 BANCOPOSTA
4.4.1 ATTIVITÀ DELL'ESERCIZIO
4.4.2 RISULTATI COMMERCIALI

5. CLIENTELA E CANALI COMMERCIALI
5.1 SEGMENTO RETAIL E RETE TERRITORIALE
5.2 SEGMENTO BUSINESS
5.3 SEGMENTO PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
5.4 RETE INTERNET E CALL CENTER

6. RISORSE UMANE
6.1 ORGANICO
6.2 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE
6.3 SISTEMI DI SVILUPPO
6.4 RELAZIONI INDUSTRIALI

7. INVESTIMENTI
7.1 INVESTIMENTI FINANZIARI
7.2 INVESTIMENTI INDUSTRIALI
7.2.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE
7.2.2 RICONFIGURAZIONE E RIQUALIFICAZIONE DEGLI UFFICI POSTALI
7.2.3 LOGISTICA POSTALE

8. GRUPPO POSTE ITALIANE
8.1 INFORMAZIONI E DATI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ OPERATIVE
8.1.1 AREA LOGISTICS
8.1.2 AREA HIGH TECH
8.1.3 AREA RETAIL
8.1.4 AREA SHARED SERVICES

9. GESTIONE ECONOMICA, PATRIMONIALE E FINANZIARIA
9.1 GESTIONE ECONOMICA
9.2 GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA

10. FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2004

11. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

12. PROPOSTE ALL'ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI

PAGINA BIANCA

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1 QUADRO ECONOMICO GENERALE

Signori Azionisti,

l'anno 2004 ha confermato la fase espansiva del ciclo economico mondiale che già aveva caratterizzato il 2003, anche se con una graduale moderazione dopo i livelli eccezionalmente elevati dei primi mesi.

Protagonisti di questa crescita sono stati: gli USA, la cui economia, ancora favorita dagli effetti di politiche fiscali e monetarie espansive, e in presenza di un miglioramento, seppur lieve, del mercato del lavoro, nonché di un tasso di inflazione contenuto, è stata trainata sia dalla domanda per i consumi, sia da quella per gli investimenti; il Giappone, dove ad un tasso di crescita particolarmente elevato nel primo semestre ha fatto riscontro una battuta d'arresto nella seconda parte dell'anno, con la caduta degli investimenti pubblici e l'indebolimento della domanda estera; la Cina, paese nel quale continuano a riscontrarsi ritmi di espansione estremamente elevati, nonostante la fine del 2004 sia stata caratterizzata da una pericolosa accelerazione della dinamica inflazionistica e dal conseguente sensibile incremento dei prezzi al consumo.

Per quanto riguarda i paesi dell'area Euro, il tasso di crescita dell'economia si è mantenuto a livelli contenuti, in particolare per effetto della debolezza della domanda interna, del significativo incremento del prezzo del petrolio e delle materie prime, nonché del consistente rafforzamento dell'Euro nei confronti della divisa statunitense. Nel Regno Unito, nonostante una dinamica espansiva ancora molto robusta, il ciclo economico ha mostrato sul finire dell'anno alcuni segnali di rallentamento, riconducibili, tra l'altro, all'orientamento restrittivo della politica monetaria, volta a contenere la forte crescita del mercato immobiliare e l'esuberanza dei consumi.

Per quanto riguarda l'Italia, l'economia è stata caratterizzata da una crescita del PIL di poco superiore all'1% e da una modesta crescita degli investimenti e della domanda estera.

1.2 MERCATO EUROPEO DEGLI OPERATORI POSTALI

In questo contesto, gli operatori postali europei continuano a contrastare la stagnazione dei mercati attraverso un'intensa politica di diversificazione delle attività e di sviluppo di nuove iniziative, adottando una strategia focalizzata sul consolidamento della propria organizzazione e sulla ristrutturazione ed il contenimento dei costi.

Gli operatori più attivi nelle attività di acquisizione ed investimento sono soprattutto i *global players*, quali TPG (Poste olandesi) e DPWN (Poste tedesche).

TPG mantiene attiva la sua politica di presidio dei mercati mondiali più significativi, con una particolare attenzione all'area cinese, considerata strategica.

Deutsche Post World Net ha continuato ad investire nel settore pacchi attraverso la realizzazione di box automatizzati, mentre nel settore logistico prosegue l'attività di razionalizzazione, sia attraverso l'integrazione, negli Stati Uniti, delle reti di trasporto di DHL e di Airborne Express, sia mediante l'unificazione delle attività dei depositi di Deutsche Post Express e di DHL, con una considerevole diminuzione del loro numero (da 86 a 35). L'operatore tedesco ha inoltre provveduto a collocare sul mercato il 49,9% della sua banca postale Postbank, ha acquisito la maggioranza del capitale della società francese *Koba*, specializzata in servizi di *direct mail* ed ha ribadito l'intenzione di vendere il 25% del capitale della società tedesca *Transoflex*, che opera nel settore dei pacchi.

L'operatore postale francese (Gruppo La Poste) ha annunciato un piano di investimenti per il periodo 2004-2010 pari a circa 3,4 miliardi di euro nel settore dell'automatizzazione dei processi postali. Sul fronte delle attività finanziarie, il Gruppo gestisce circa il 12% dei depositi in Francia, con una quota superiore a quella detenuta da BNP Paribas e Société Generalé, ancorché inferiore a quella di Crédit Agricole e Caisse d'Epargne; è ancora in discussione, invece, la possibilità di operare nel settore dei prestiti immobiliari e del credito al consumo. Nel mercato del corriere, la controllata Geopost continua nella sua politica di partnership con operatori globali, quali FedEx (attraverso un accordo nato nel 2001 e rinnovato per i prossimi 10 anni), e con operatori locali che le permettono di essere presente su mercati come quello spagnolo, tunisino e alcuni mercati dell'Europa orientale.

Nel mese di ottobre 2004 il Governo belga ha avviato un processo di partenariato strategico per l'operatore postale, al quale risultano interessati gli operatori francese, olandese, tedesco; questi ultimi due, inoltre, risultano anche interessati all'acquisizione del 25% delle Poste danesi.

Per quanto riguarda il gruppo britannico Royal Mail, è stato introdotto un nuovo servizio di consegna pacchi nazionale a data e ora certa (J+1, ore 9.00) ed è stata ampliata l'offerta di prodotti finanziari nei 16.500 punti vendita grazie alla *joint venture* con Bank of Ireland Group. Da maggio vengono inoltre commercializzati prestiti personalizzati, polizze assicurative automobilistiche, prodotti di risparmio, carte di credito e mutui.

Nell'ambito della corrispondenza tradizionale, se a livello europeo sembra essersi ormai attenuato il legame fra crescita economica e crescita dei volumi di corrispondenza, il mercato italiano, nel 2004, ha fatto registrare un aumento dei volumi indotto prevalentemente dalla

crescita della corrispondenza prioritaria e della corrispondenza ibrida. Per quanto riguarda la posta commerciale Poste Italiane, al fine di incrementare i ricavi, sta percorrendo nuovi sentieri per sfruttare al meglio le opportunità offerte dal mercato; a questo riguardo, si segnala lo sviluppo delle attività di direct marketing con il prodotto *Posta Target.*

L'allargamento dei confini dell'Unione Europea ha prodotto una forte spinta alla crescita del mercato dei Pacchi Internazionali e dell'Espresso. Gli operatori postali europei continuano a realizzare incrementi di produttività persino in processi caratterizzati da elevati livelli di automazione. A livello di Gruppo Poste Italiane, SDA, società di *express courier*, ha focalizzato il proprio business sulla logistica, sulla gestione della distribuzione e sull'*e-commerce*.

Per quanto concerne l'attività finanziaria, come le principali piazze mondiali anche quella italiana ha fatto registrare un andamento marcatamente volatile. In un contesto di prevalente instabilità, dovuta alle tensioni internazionali, hanno avuto un ruolo fondamentale fattori macroeconomici quali il deprezzamento del dollaro, l'aumento del prezzo del petrolio e la generale contrazione dei consumi interni in quasi tutti i Paesi UE. Ciò nonostante, sul finire del 2004 i principali indici borsistici hanno fatto registrare valori positivi.
In questo contesto BancoPosta ha consolidato il proprio posizionamento di mercato, rafforzando il ruolo di operatore finanziario fortemente radicato nel segmento *retail*, in grado di sfruttare al meglio il vantaggio competitivo derivante dalla presenza capillare sul territorio e dall'affidabilità del proprio marchio.

La sempre più accesa competizione esistente nei settori in cui sono attivi gli operatori postali richiede, fra l'altro, la necessità di sviluppare nuovi prodotti e servizi, sempre più aderenti alle esigenze espresse dai clienti; in quest'ottica, diversificazione e tecnologia giocheranno un ruolo fondamentale. Su questo fronte Poste Italiane ha quindi adottato una strategia decisa, continuando a sviluppare, tramite la controllata Postecom, un'offerta di servizi ad alto contenuto tecnologico, basata su un'ampia gamma di prodotti e applicazioni web, quali l'internet banking, la firma digitale, l'e-government, l'e-procurement, la tracciatura elettronica degli invii ed altri, con un effetto positivo anche in termini di immagine aziendale. Poste Italiane ha inoltre chiuso una serie di partnership che prevedono, fra l'altro, lo sviluppo di una piattaforma integrata di servizi che consentiranno ai cittadini, alle aziende e alla Pubblica Amministrazione di utilizzare i prodotti postali e finanziari tramite personal computer, telefoni cellulari e tv digitale.

1.3 QUADRO NORMATIVO

Servizi postali

Il quadro normativo è caratterizzato innanzitutto dalla Direttiva sui servizi postali (Direttiva 2002/39/CE del 10 giugno 2002, in G.U.C.E il 5 luglio 2002) in vigore da 1° gennaio 2003, che ha definito le varie fasi della liberalizzazione del settore.

La normativa comunitaria ha previsto, tra l'altro:

- tre fasi successive per la riduzione dei limiti di peso/prezzo dell'area riservata (due intermedie, nel 2003 e 2006, ed una finale nel 2009);
- la liberalizzazione della posta transfrontaliera in uscita, con la possibilità però di mantenerla in riserva nei Paesi ove fosse necessario per garantire la fornitura del Servizio Universale in condizioni di equilibrio economico;
- il divieto di sussidi incrociati dall'area riservata ad elementi del Servizio Universale, con l'eccezione dei casi in cui venisse dimostrato che tali sussidi sono necessari per il soddisfacimento degli obblighi di Servizio Universale imposti nell'area competitiva, e l'attribuzione all'Autorità nazionale di regolamentazione del compito di adottare i necessari provvedimenti.

I nuovi limiti della riserva (100 grammi e 1,86 euro, pari a tre volte la tariffa base della posta prioritaria), sono stati introdotti in Italia dal 1° gennaio 2003 anche a tutta la posta transfrontaliera in uscita. La conseguenza più rilevante della riduzione della soglia di prezzo è stata la liberalizzazione delle raccomandate, ad eccezione di quelle utilizzate nelle procedure amministrative e giudiziarie.

Il potere di controllo sul rispetto dei servizi riservati è attribuito al Ministro delle Comunicazioni che, in base al D.Lgs. 384/03, è stato individuato quale autorità di regolamentazione del settore. Tale provvedimento, inoltre, specifica l'ambito del servizio universale, esteso anche alle isole minori e alle zone rurali e montane, e stabilisce la facoltà per il Ministero delle Comunicazioni di autorizzare il trasferimento delle sovvenzioni dall'area dei servizi riservati a quella del servizio universale.

Con il Contratto di Programma 2003-2005 tra il Ministero delle Comunicazioni, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, e Poste Italiane (in G.U.R.I. n.129 del 4 giugno 2004) è stato definito il nuovo sistema regolatorio del settore postale, avviato nel 2003 con l'approvazione da parte del CIPE, su raccomandazione del NARS, delle *"Nuove Linee guida di regolazione del settore postale"*. In queste, si rammenta, è stato per la prima volta definito ed

approvato dall'Autorità di regolamentazione un meccanismo d'adeguamento automatico delle tariffe e dei prezzi dei servizi universali, in funzione dell'economicità e della qualità dei servizi resi. La manovra tariffaria avrà cadenza triennale, coincidente con il periodo di validità del Contratto di Programma e del Piano d'Impresa.

Il Contratto di Programma regola i rapporti tra Azienda e Stato relativamente agli obblighi di Servizio Universale, definendo:

- gli adeguamenti tariffari, che verranno stabiliti sulla base di un meccanismo di *price-cap*, ossia di un sistema di calcolo che consente di adeguare le tariffe dei prodotti regolati prendendo in considerazione l'andamento dell'inflazione ed il miglioramento della qualità postale conseguito dall'Azienda;
- i trasferimenti statali a parziale copertura dell'Onere di Servizio Universale (OSU), la cui quantificazione dovrà essere stabilita secondo un meccanismo di *subsidy cap*, ossia di un sistema di calcolo che determina importi decrescenti nel triennio, prendendo a riferimento il contributo OSU erogato nel 2002 e tenendo conto dell'obiettivo di incremento medio annuo di produttività indicato dall'Azienda nel Piano d'impresa;
- il regime per le integrazioni tariffarie dovute a Poste Italiane a fronte delle riduzioni concesse per legge ai settori dell'editoria e del non-profit e per le spedizioni di propaganda elettorale; è prevista, in particolare, la piena copertura della differenza tra tariffa agevolata e tariffa piena; nel caso di copertura parziale, la differenza non coperta può dar luogo, in applicazione del Contratto, ad un corrispondente aumento delle compensazioni per il Servizio;
- l'impegno per Poste Italiane di comunicare all'Autorità di Regolamentazione i prezzi e le condizioni praticate ai Grandi Clienti in sede di rinnovo degli accordi; in coerenza con le previsioni contenute nel D.Lgs. n.384 del 2003, il Contratto prevede l'obbligo del rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione nei confronti dei soggetti che si trovino nelle medesime condizioni;
- gli obiettivi di qualità per i servizi postali, che utilizzano gli indicatori fondati sui tempi di recapito della Corrispondenza e dei Pacchi Ordinari, e le relative penali nel caso di mancato raggiungimento degli stessi. La Società si impegna inoltre ad individuare ulteriori indicatori di qualità relativi all'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico degli Uffici Postali rispetto alle prestazioni richieste ed alla riduzione dei tempi di attesa agli sportelli.

Con le deliberazioni del 15 gennaio e del 19 giugno 2003, il Ministero delle Comunicazioni ha fissato gli obiettivi di qualità per i prodotti soggetti ad obbligo di universalità per il 2003.

Tali obiettivi trovano recepimento sia nel Contratto di Programma, sia nella nuova "*Carta della Qualità del Servizio Pubblico Postale*", emanata dal Ministero delle Comunicazioni con proprio

Decreto del 26 febbraio 2004 (in G.U.R.I. n.74 del 29 marzo 2004) ed elaborata in collaborazione con le principali Associazioni di Consumatori.

La nuova Carta della Qualità, in coerenza con le indicazioni europee in tema di qualità dei prodotti e di tutela dei consumatori, e tenendo conto delle migliori esperienze degli altri operatori del settore, fissa, oltre che per i pacchi e il corriere espresso, gli standard di qualità per il periodo 2003- 2005 dei prodotti di corrispondenza, per l'Italia e per l'estero.

Prodotto	**Obiettivo**	**Target**			**Affidabilità**
		2003	**2004**	**2005**	
Posta ordinaria	J+3	92%	93%	94%	J+4 al 97% (solo nel 2003) J+5 al 99% (costante nei tre anni)
Posta prioritaria	J+1	87%	87%	88%	J+2 al 98% (solo nel 2003) J+3 al 99% (costante nei tre anni)
Posta registrata	J+3	92%	92%	92,5%	J+5 al 99% (costante nei tre anni)
Pacco ordinario	J+5	91%	92%	93%	non previsto

La Carta offre ai clienti anche tutte le informazioni necessarie affinché siano in grado di utilizzare al meglio i prodotti e i servizi, nell'ottica di stabilire un rapporto di fiducia basato su un'informazione semplice e trasparente, e di agevolare le procedure e le modalità di contatto dei clienti stessi con l'Azienda.

In particolare, l'offerta dei prodotti di corrispondenza è stata definita attraverso l'identificazione di due esigenze fondamentali, quali la velocità del recapito e la presenza di vari servizi, tra cui la certificazione della spedizione, la tracciatura elettronica e, in via accessoria, l'avviso di ricevimento e l'assicurazione.

I prodotti di corrispondenza, per i quali sono stati fissati gli standard di qualità, sono quelli sottoposti a regime tariffario (Posta Ordinaria, Posta Prioritaria, Raccomandata e Assicurata). Oltre a questi ultimi, i prodotti inseriti nella Carta della Qualità sono il Fermo Posta, le Caselle Postali, il Telegramma e il Fax. Viene stabilita, inoltre, l'entità dei rimborsi per i prodotti "tracciati" non solo in caso di perdita e danneggiamento, ma anche in caso di ritardo particolarmente significativo.

Sono state aggiornate anche le procedure di conciliazione, ovvero le modalità con cui i clienti possono chiedere, in via stragiudiziale, un risarcimento per il mancato rispetto degli standard di qualità fissati.

Il 29 dicembre 2003 è stato pubblicato in G.U.R.I. il D.L. 353/03 (convertito in Legge n.46 del 27 febbraio 2004), che ha riordinato il quadro normativo relativo ai soggetti aventi titolo alle agevolazioni tariffarie. La nuova disciplina ha confermato in via definitiva l'obbligo per l'Azienda di praticare tariffe agevolate ai settori riconosciuti come meritevoli di tutela, ridisegnando la platea dei beneficiari e stabilendo il principio che le tariffe agevolate devono essere determinate nel rispetto del limite degli stanziamenti pubblici per le integrazioni.
Con effetto dal 1° gennaio 2004 possono accedere alle tariffe agevolate i prodotti editoriali per l'interno di imprese editrici iscritte al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e delle imprese editrici di libri. Accedono altresì alle agevolazioni per l'interno e per l'estero le associazioni e organizzazioni senza fini di lucro, i partiti politici, gli ordini e le associazioni professionali, i sindacati. Per quanto riguarda i prodotti editoriali, restano esclusi dalle agevolazioni i periodici per i quali i relativi abbonamenti siano stati stipulati, a titolo oneroso, direttamente dai destinatari, per una percentuale ora inferiore al 50% (60% nella normativa precedente) del totale degli abbonamenti.

Sempre con riferimento al comparto Editoria, si segnala il Decreto 8/10/2004 (in G.U.R.I. 21/10/2004 n.248), con cui il Ministero delle Comunicazioni ha determinato una procedura per il monitoraggio dell'andamento degli oneri finanziari pubblici relativamente alle agevolazioni tariffarie postali per la spedizione di prodotti editoriali. La procedura si propone di verificare il rispetto del limite di spesa rappresentato dai fondi stanziati negli appositi capitoli del bilancio dello Stato, nonché gli eventuali scostamenti dallo stesso. A tal fine, la procedura pone in capo a Poste Italiane l'obbligo di redigere una relazione annuale riferita all'andamento del triennio precedente e contenente una previsione per l'esercizio in corso, e rapporti mensili sull'andamento delle agevolazioni tariffarie effettivamente praticate.

Molto importante per l'Azienda è stato inoltre il chiarimento reso dal Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria in ordine al divieto di contenere la pubblicità a favore di terzi per le pubblicazioni delle associazioni e organizzazioni senza fini di lucro.

Dal 1° gennaio 2004 sono in vigore le nuove tariffe postali adottate dal Ministero delle Comunicazioni, con propria deliberazione del 23 dicembre 2003, sulla base delle nuove Linee Guida ed in coerenza con quanto previsto in materia all'art.13 D.Lgs. n.261 del 1999. Le nuove tariffe vengono applicate alla Posta Prioritaria, Ordinaria, Raccomandata e Assicurata per l'interno e per l'estero, con un riallineamento tra le tariffe stesse ed i costi di produzione del servizio.

La manovra tariffaria interviene su tariffe pressoché immutate dal 1997. Con l'occasione sono stati anche rivisitati gli scaglioni di peso, che passano da 5 a 7 al fine di consentire alla clientela una scelta più aderente alle proprie necessità di spedizione.

A seguito della Deliberazione del Ministero delle Comunicazioni del 16 dicembre 2004, entra in vigore dal 1° gennaio 2005 il nuovo prezzo interno per il Pacco Ordinario (fino a 20kg di peso), che viene fissato in 7,00 euro. Tale provvedimento consente il riallineamento temporale con la manovra già effettuata per i prodotti di corrispondenza e, come in quel caso, comporta un avvicinamento del prezzo ai costi di produzione, nella prospettiva di ridurre l'onere del Servizio Universale generato dal prodotto in questione.

BancoPosta

La Divisione BancoPosta ha sviluppato una intensa attività di esame di nuove disposizioni legislative e/o regolamentari nazionali e/o comunitarie specificamente previste in tema di prodotti finanziari e di stesura di normativa interna.

A tale riguardo, particolare attenzione hanno richiesto l'attuazione della delibera CICR del 4 marzo 2003 e le Istruzioni di Vigilanza di Banca d'Italia del 25 luglio 2003, in tema di trasparenza delle operazioni bancarie, del D.Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, del D.Lgs. 196/2003 in tema di Privacy e del D.M. del Ministero dell'Economia e delle Finanze in tema di risparmio postale.

Con il decimo aggiornamento della Circolare n.229 del 21 aprile 1999, la Banca d'Italia, facendo seguito al D.P.R. n.144 del 2001 (Regolamento recante norme sui servizi di BancoPosta), ha emanato nuove disposizioni di vigilanza sull'attività di BancoPosta.

A valle di tale provvedimento, BancoPosta ha avviato un'intensa attività di ricognizione mirata a conseguire in tempi rapidi una piena compliance con la nuova disciplina ad essa applicabile.

In applicazione delle suddette istruzioni, il Consiglio di Amministrazione ha definito le deleghe di potere e le mansioni delle funzioni centrali della Divisione BancoPosta. È stata istituita la funzione di Revisione Interna della Divisione stessa, ne sono state definite le modalità di interazione con la Direzione Internal Auditing, ed è stato stipulato tra le parti un contratto di servizio.

Sono state avviate le prime valutazioni volte a conseguire la "separatezza contabile" e sono iniziati i primi scambi di informativa con gli Organi di Vigilanza.

E' in corso di realizzazione, intanto, il nuovo modello contabile di BancoPosta, in linea con i requisiti espressamente dettati dalle succitate disposizioni.

Nel corso dell'anno, è stata inoltre svolta una intensa attività di revisione della contrattualistica e modulistica relativa ai prodotti di BancoPosta.

E' stato redatto il Regolamento del Servizio Reclami Clientela, in linea con quanto richiesto dalla normativa sulla trasparenza delle operazioni bancarie, ed adeguato il Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Organo Decidente controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri, ai sensi del D.Lgs. 253/2000.

Sono stati predisposti i Manuali sulla Procedura di Segnalazione delle Operazioni Sospette e sull'Antiterrorismo e si è avviata la formazione in materia di Antiriciclaggio.

Si è poi provveduto alla stesura e gestione della procedura attinente l'attività stragiudiziale per il recupero dei crediti vantati nei confronti della clientela per i prodotti e servizi di BancoPosta. Per la prevenzione frodi è stata predisposta un'ipotesi di progetto in fase di condivisione con le strutture interessate.

Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003

In ottemperanza a quanto disposto dal D.Lgs. n.196 del giugno 2003, così come modificato dal D.L. n.266 del novembre 2004 (che ha prorogato il termine previsto al 30 giugno 2005), la Società ha predisposto il Documento Programmatico sulla Sicurezza nel trattamento dei dati personali (DPS). Il documento è stato ratificato nella riunione del Consiglio d'Amministrazione del 24 gennaio 2005.

2. CORPORATE GOVERNANCE

Poste Italiane SpA è partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per il 65% e per il restante 35% dalla Cassa Depositi e Prestiti SpA. L'Assemblea si riunisce periodicamente per deliberare sulle materie ad essa riservate dalla legge e, nel corso del 2004, ha innalzato ad 11 il numero massimo degli Amministratori, nominando due nuovi Consiglieri in data 8 marzo e 11 giugno.

Il *Consiglio di Amministrazione,* composto pertanto da 11 membri, si riunisce con cadenza mensile per esaminare e assumere deliberazioni in merito all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative alla struttura organizzativa e ad operazioni di rilevanza strategica. Nel corso del 2004 si è riunito 11 volte.

Al *Presidente* sono attribuiti i poteri di rappresentanza legale della Società, anche nei rapporti con le Istituzioni, la cura degli affari legislativi, la sovrintendenza all'attività dell'Ufficio legale e, di concerto con l'Amministratore Delegato, a quella della Comunicazione. È inoltre responsabile del funzionamento e del coordinamento delle attività del Consiglio.

Il *Vice Presidente Delegato* sostituisce il Presidente in caso di sua temporanea assenza o impedimento. Inoltre, di concerto con il Presidente e l'Amministratore Delegato, segue i rapporti con gli organismi internazionali (in particolare l'Unione Europea), con il Ministero dell'Economia e con gli organi istituzionali. Ha competenze specifiche in materia di contenzioso comunitario e coordina i rapporti istituzionali concernenti le misure di antiriciclaggio.

All'*Amministratore Delegato* e *Direttore Generale* sono conferiti tutti i poteri per l'amministrazione della Società e di integrazione con la struttura aziendale.

Al *Condirettore Generale* il Consiglio di Amministrazione ha affidato, in data 8 marzo 2004, la responsabilità dell'area BancoPosta. Al Condirettore spetta altresì la responsabilità del coordinamento delle attività finanziarie del Gruppo Poste Italiane radicate presso la funzione Finanza della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo.

Il *Collegio Sindacale* è costituito da 3 membri effettivi, nominati dall'Assemblea dei Soci. Nel corso del 2004 il Collegio si è riunito 24 volte. L'Assemblea dei Soci dell'11 giugno 2004 ha nominato i nuovi membri del Collegio Sindacale.

Ai sensi della nuova disciplina introdotta dalla Riforma del diritto societario e in base alle decisioni assunte dall'Assemblea dei Soci di Poste Italiane SpA, a partire dall'11 giugno l'attività di controllo contabile è svolta dalla società di revisione PricewaterhouseCoopers.

Con riferimento alle controllate, l'indicazione di Poste Italiane SpA è stata di affidare l'attività di controllo contabile a una società di revisione (la stessa, ove possibile, della Capogruppo) nelle

società di dimensioni maggiori, mantenendo invece tale attività in capo al Collegio Sindacale nelle altre.

Poste Italiane SpA, in base alla Legge 21 marzo 1958 n.259, che sottopone all'esame del Parlamento la gestione finanziaria degli Enti cui lo Stato contribuisce in via ordinaria, è soggetta al controllo della Corte dei Conti sulla gestione del bilancio e del patrimonio. Il controllo riguarda la verifica della legittimità e della regolarità delle gestioni, nonché il funzionamento dei controlli interni.

Nel mese di gennaio 2004, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha approvato la nuova Mappa Interrelazioni di Gruppo, che recepisce le modifiche avvenute nella struttura organizzativa del Gruppo e introduce nuove attività su cui effettuare il coordinamento. Il documento, già approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane nell'ottobre del 2001, ha l'obiettivo di fornire al Gruppo Poste Italiane un sistema di regole di natura comportamentale e tecnica che assicuri un coerente governo societario, al fine di garantire il coordinamento nella gestione delle fasi decisionali relativamente ad aspetti, problematiche e attività che sono di interesse e/o importanza strategica, o che possono presentare effetti di portata tale da generare significativi rischi patrimoniali per il Gruppo Poste Italiane.

Nel febbraio 2004 il Consiglio di Amministrazione ha emanato la nuova Lista dei Poteri di Poste Italiane SpA, che stabilisce il sistema delle deleghe in funzione della struttura organizzativa e dell'evoluzione nelle esigenze aziendali.

Al fine poi di adeguare l'operatività della Divisione BancoPosta alle "Istruzioni di vigilanza sull'attività di BancoPosta", emanate dalla Banca d'Italia in data 9 aprile 2004, il Consiglio di Amministrazione in data 11 giugno 2004 ha attribuito le deleghe di rappresentanza e firma specifiche per la Divisione BancoPosta e in data 11 ottobre quelle per la Finanza.

Con riferimento alle novità introdotte e ai diversi adempimenti previsti dalla Riforma del Diritto Societario relativa alla disciplina delle società di capitali, entro il prescritto termine del 30 settembre sono stati adeguati gli statuti di tutte le società del Gruppo Poste Italiane.

Il modello adottato prevede il mantenimento dell'attuale sistema di governance, caratterizzato dalla classica dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale; come già accennato le attività di controllo contabile di Poste Italiane sono affidate ad una Società di revisione.

Il presidio e il monitoraggio delle attività inerenti l'intero sistema dei controlli sono affidati alla Direzione Internal Auditing.

A seguito dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione nel 2003, del Modello Organizzativo previsto dal D.Lgs n. 231/2001, è stato sviluppato nel corso del 2004 il progetto di implementazione del Modello stesso nell'ambito di Poste Italiane SpA e del Gruppo.

In particolare, l'Azienda ha proseguito nella complessa fase di implementazione del Modello attraverso la progressiva mappatura delle aree sensibili e il correlato sviluppo di un sistema strutturato di procedure aziendali a presidio dei processi interessati dall'applicazione del Modello.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, nella riunione del 6 dicembre 2004, nella logica di una maggiore indipendenza e di rafforzamento dell'organo di vigilanza previsto dal DLgs n. 231/01, ha stabilito che il Compliance Officer – trasformato nel corso dell'anno da organo monocratico a organo collegiale - sia composto unicamente da professionalità esterne all'Azienda di comprovata esperienza e competenza.

Tutte le Società controllate dirette di Poste Italiane hanno, infine, deliberato l'approvazione del proprio Modello Organizzativo, provvedendo anche alla nomina dell'organo di vigilanza.

3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'attuale modello di funzionamento, che assume la centralità del cliente come principio base, nei suoi tratti essenziali è caratterizzato da:

un sistema di canali di accesso (Direzione Commerciale Business, Direzione Chief Marketing Office, Divisione Rete Territoriale) specializzati per segmenti di mercato e responsabili dello sviluppo e della gestione del front-end commerciale;

Divisioni di prodotto (Corrispondenza, BancoPosta, Espresso-Logistica-Pacchi, Filatelia) responsabilizzate sullo sviluppo dei prodotti/servizi di competenza e sulla gestione delle operatività connesse all'erogazione degli stessi;

funzioni centrali di governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di business.

Inoltre, nell'ambito dell'assetto organizzativo facente capo all'Amministratore Delegato e Direttore Generale, il Consiglio di Amministrazione dell'8 marzo 2004 ha nominato un nuovo Consigliere (Condirettore Generale) affidandogli la responsabilità delle attività di BancoPosta e dell'area Finanza.

Le attività caratterizzanti il 2004 si inseriscono in un quadro di affinamento del macro-modello organizzativo individuato, essendo finalizzate prioritariamente a migliorare la capacità di governance dell'Azienda rispetto ai diversi scenari di riferimento, secondo le seguenti direttrici prioritarie di azione:

- sviluppo delle funzioni commerciali e di marketing al fine di incrementare la capacità di posizionamento sul mercato sia dal punto di vista commerciale che di innovazione dei prodotti/servizi offerti;
- progressivo allineamento della struttura organizzativa della Divisione BancoPosta ai requisiti derivanti dallo scenario normativo e regolatorio di riferimento;
- sviluppo e razionalizzazione dell'assetto organizzativo nell'ambito dei processi di definizione e implementazione delle strategie tecnologiche;
- potenziamento degli shared services in un'ottica di incremento della capacità di governance su processi strategici e di individuazione di possibili sinergie operative ed efficientamenti.

In ambito commerciale e marketing sono da segnalare:

- gli interventi di articolazione organizzativa delle strutture centrali e territoriali della Direzione Commerciale Business e dell'Account Pubblica Amministrazione in ambito Direzione Chief

Marketing Office, mirati sostanzialmente a garantire, attraverso una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità, la funzionalità operativa delle forze di vendita e la focalizzazione sulle tematiche del post-vendita;

- la ridefinizione della struttura organizzativa della Direzione Marketing della Divisione BancoPosta in cui, attraverso la creazione di una organizzazione a matrice per segmento di cliente/prodotto, si è inteso assicurare un efficace orientamento del processo di innovazione e di definizione dell' offerta;
- la rivisitazione, nell'ambito della Divisione Rete Territoriale, della struttura organizzativa della Direzione Commerciale Retail e della Direzione Call Center, ridenominata Direzione Contact Center in ragione della multicanalità dei servizi offerti.

Per quanto concerne la Divisione BancoPosta, particolare rilevanza assume la riorganizzazione tesa a rendere la struttura aderente ai vincoli imposti dal quadro regolatorio di riferimento e al sistema di deleghe interno, anche attraverso la costituzione delle funzioni di Revisione Interna e Misurazione e Controllo Rischi alle dirette dipendenze del Condirettore Generale.

In relazione alla rilevanza sempre più strategica dell'innovazione tecnologica per lo sviluppo dei business aziendali, si è provveduto alla costituzione e definizione dell'articolazione organizzativa della Direzione Centrale Information & Communication Technology, al fine di garantire una maggiore integrazione tra obiettivi aziendali, strategie tecnologiche e realizzazione di nuove soluzioni tecniche a supporto del business, assicurando il presidio complessivo dei processi ICT di Gruppo.

Nell'ambito delle attività di sviluppo degli shared services si evidenziano i seguenti interventi organizzativi:

- il completamento del disegno organizzativo della Direzione Centrale Immobili e Acquisti con la costituzione di nove Aree Territoriali Immobili e Acquisti per il presidio dei processi di approvvigionamento e servizi immobiliari a carattere territoriale;
- la nascita del "Progetto Centro Servizi Amministrativi" che, posto alle dirette dipendenze dall'Amministratore Delegato, ha lo scopo di definire procedure, meccanismi operativi, sistemi informativi e soluzioni logistiche e infrastrutturali per la costituzione di nove Centri Servizi Amministrativi. Tali Centri saranno dedicati alla gestione dei processi amministrativo-contabili aziendali realizzando condizioni di efficientamento delle attività operative connesse ai processi citati.
- la costituzione, nell'ambito della Direzione Pianificazione Strategica, della funzione

Internazionale nella quale sono confluite le attività relative alle Relazioni Internazionali precedentemente allocate nelle Divisioni Corrispondenza, BancoPosta ed Espresso Logistica Pacchi. La nuova funzione ha la finalità di presidiare, in maniera organizzativamente univoca, le strategie di impostazione e sviluppo del business internazionale del Gruppo, mantenendo comunque in capo alle Divisioni di Prodotto la responsabilità di sviluppo dei prodotti internazionali e un ruolo di supporto tecnico specialistico sulle materie di propria competenza.

Tra gli ulteriori interventi realizzati nel corso dell'esercizio, che si collocano prevalentemente in un quadro di adeguamento organizzativo sono, infine, da sottolineare:

- la costituzione della funzione Executive Support Office, con la finalità di supportare il Vertice aziendale nell'impostazione della strategia di comunicazione, nel coordinamento e monitoraggio delle relative attività e nell'individuazione e realizzazione di iniziative mirate a rafforzare l'immagine dell'Azienda come soggetto sociale;
- la variazione della collocazione organizzativa dei Poli di Corrispondenza, individuati come riporti diretti del Responsabile della Divisione in relazione alla rilevanza che le attività di *operations* territoriali rivestono ai fini del consolidamento e dello sviluppo del business postale;
- la definizione dell'articolazione organizzativa della Divisione Espresso Logistica Pacchi.

STRUTTURA DI POSTE ITALIANE AL 31 DICEMBRE 2004 (con principali partecipazioni)

