

14. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'esercizio finanziario 2007, pur ricadendo in un arco temporale intriso di difficoltà oggettive, sia che si consideri lo scenario globale ed europeo sia quello propriamente italiano, ha trovato una conclusione positiva in Poste italiane spa, rilevabile tanto dal bilancio della Capogruppo quant'anche dal consolidato del Gruppo.

Per il sesto anno consecutivo dal bilancio di Poste italiane spa emergono dati che segnano un percorso saldo, in continua progressione pur in presenza di circostanze che in altri settori hanno prodotto forti turbative. Vanno rilevati qui in particolare alcuni dati positivi, ricavabili dai bilanci, quali il "risultato operativo" nella misura di € 1.583 mln per la Capogruppo e € 1.771 mln per il Gruppo societario; da questi dati discendono, detratte le imposte, utili di esercizio rispettivamente di € 704 mln e di € 844 mln.

14.1 Gruppo societario

Relativamente ai dati riguardanti il Gruppo societario va rilevato che si appalesa sempre più urgente un intervento incisivo per l'evoluzione nella configurazione del Gruppo verso l'obiettivo di una sua razionalizzazione, come in effetti proposto dall'azionista nell'Assemblea del maggio 2007.

La situazione, come oggi si presenta, è complessa in quanto la stratificazione di società, nate a più riprese e sotto spinte contingenti, ha determinato il consolidarsi di un sistema interconnesso che sembra non permeabile a radicali modificazioni che imporrebbero, invece, soppressioni o quantomeno fusioni per incorporazione, per rendere più efficienti singoli settori ed anche ridurre spese dedicate a gestioni non più produttive. In particolare la logistica e l'evoluzione informatica richiederebbero una attenzione precipua.

In proposito si segnalano i risultati e i fatti rilevanti riscontrati in alcune società del Gruppo.

Nello specifico Postel spa a seguito del riassetto societario con la società controllata PostelPrint ha totalizzato minori ricavi che hanno influenzato in buona parte il risultato di esercizio (la perdita ammonta a 14,6 mln di euro). La società Mistral Air che nel 2006 aveva registrato un modesto utile (15.000 euro) nell'esercizio 2007 ha evidenziato una significativa

perdita (4 mln di euro) attribuibile in massima parte ad un aumento dei costi operativi. Poste Mobile spa, infine, che è entrata nel pieno della operatività solo negli ultimi mesi del 2007, ha chiuso il bilancio con una perdita di 11 mln di euro, influenzata dalle onerose fasi di avvio, con circa 18 mln di euro di costi operativi, a fronte di 1,4 mln di euro di ricavi; soltanto i dati consultabili a chiusura dell'esercizio 2008 potranno consentire una effettiva valutazione dell'investimento recentemente avviato.

Nel settore assicurativo, si rilevano talune problematiche a carico di Poste Vita spa, che ha risentito delle sofferenze e criticità presenti nei mercati finanziari ed azionari, con ricadute incidenti sul rendimento di alcuni prodotti assicurativi collocati sul mercato nel periodo 2001-2002. La Società si sta attivando presso la clientela per proporre soluzioni tendenti alla riduzione dei rischi.

Approfondimenti ed analisi sono rinvenibili ai capitoli 4 e 13 nonché al paragrafo 7.6.

14.2 Dati di bilancio

I Servizi BancoPosta mostrano un incremento del 2,5% (sensibilmente rallentato rispetto al differenziale precedentemente rilevato nel 2006 pari al 9,5%) riferibile al buon andamento dei servizi di conto corrente e della raccolta del risparmio postale.

I ricavi da *conti correnti* sono cresciuti nell'anno in riferimento del 2,9% sul 2006, per effetto del buon andamento dei servizi stessi che nell'anno hanno registrato *l'aumento della giacenza media*, passata da € 35,7 mld del 2006 a € 36,1 mld nel 2007, *degli interessi* maturati sulla gestione delle citate giacenze, da € 1.438 mln a € 1.492 mln, e *del numero dei conti correnti* in essere, da 4,8 mln del 2006 a 5,2 mln nel 2007.

I Servizi Postali, che risentono di un calo in termini di pezzi lavorati del 17,2%, evidenziano un aumento complessivo delle entrate del 3,5% attribuibile, essenzialmente, agli effetti della rimodulazione tariffaria attuata nel 2006 ed entrata a pieno regime nel 2007.

Maggiori approfondimenti relativi al bilancio 2007 sono riportati nel capitolo 7.

14.3 Personale

Poste italiane continua ad essere, anche per il 2007, la più grande azienda italiana con 153.369 unità medie occupate a tempo pieno alle quali destina il 60,2% dei propri ricavi. In aumento del 6,4% il costo del lavoro, pari a € 5.804,9 mln, in larga misura collegato agli effetti dell'intervenuto rinnovo contrattuale per i lavoratori dipendenti e che risente degli aumentati accantonamenti a fondo rischi destinati a coprire le eventuali passività relative al contenzioso avviato dalla categoria dei contrattisti a tempo determinato (CTD). Ammontano a 3.941 le riammissioni in servizio disposte dai giudici del lavoro nel corso del 2007 (14.028 nell'ultimo triennio) che hanno compromesso la previsione dell'organico medio contenuta nel Piano Strategico 2006/2008. Infatti, su tale versante, mentre sembra diminuire il fenomeno delle citazioni in giudizio della Società rispetto agli esercizi precedenti, grazie soprattutto alla politica conciliatoria attuata nel biennio 2006/2007, non si arrestano, invece, gli effetti negativi derivanti dalle sentenze esecutive di reintegro e risarcimento che ancora procurano alla Società notevoli oneri, di natura gestionale ed economica.

L'utilizzo di personale flessibile, da impiegare per brevi periodi ed al quale non è possibile rinunciare per il normale funzionamento degli uffici postali, si appalesa come uno degli aspetti gestionali più critici anche in quanto potenziale serbatoio di future rivendicazioni a danno della Società.

14.4 Qualità servizio postale

Con riferimento alla qualità dei servizi postali, nel corso dell'anno ed in particolare nel mese di dicembre, si sono verificati episodi che hanno determinato fenomeni di diffusa insoddisfazione da parte dell'utenza, in merito alla puntualità nel recapito della corrispondenza. Va tuttavia precisato che i risultati sulla qualità del recapito, forniti dall'Azienda, rilevano che tutte le percentuali hanno rispettato o superato gli obiettivi fissati. L'Autorità di regolamentazione ha riconosciuto che le motivazioni addotte dalla Società in relazione ai disservizi evidenziatisi nel mese di dicembre sono da ricondurre a oggettive circostanze esimenti in quanto ascrivibili a causa di forza maggiore.

14.5 Assetto BancoPosta

Nel corso del 2007 sono proseguite le attività di adeguamento della struttura organizzativa e contabile di BancoPosta alle "Istruzioni di Vigilanza" emanate dalla Banca d'Italia senza, però, la prospettiva di una definizione a breve dell'accennata questione di carattere tecnico-operativo quale la costituzione di un "patrimonio autonomo" destinato all'attività bancaria, da assumere quale aggregato patrimoniale di riferimento per le attività di BancoPosta.

Una iniziativa del legislatore o del Governo è altamente auspicabile, tenuto conto che il contesto normativo, nell'ambito del quale opera BancoPosta, è superato dal tipo e dalle dimensioni che detta unità d'affari compie.

Il DPR 14 marzo 2001, n. 144 "Regolamento recante norme sui servizi di BancoPosta" non ha risolto il problema, in quanto, da un lato disciplina i servizi di tipo bancario e finanziario esercitabili dalla struttura BancoPosta, equiparandola alle banche sotto il profilo dei controlli; dall'altro all'art. 2, comma 8, precisa che Poste italiane spa (incluso il servizio BancoPosta) non possano esercitare attività di concessione di finanziamenti nei confronti del pubblico, riconoscendosi in tal modo alle Poste italiane una facoltà di "raccolta" di provvista monetaria, disconoscendosi però la facoltà di "impiego libero".

Nell'anno 2007, in applicazione dell'art. 1, comma 1097 della legge n. 296 del 27 dicembre 2006 (L. F. 2007), Poste italiane spa ha effettuato investimenti in "titoli governativi dell'area euro", con superamento, almeno per detti fondi, dell'unica preesistente modalità di riversamento in conto fruttifero, presso il Tesoro dello Stato.

La nuova modalità di impiego non si è mostrata, quindi, a consuntivo, inferiore per resa rispetto a quella precedente (paragrafo 2.3).

Ancora in tema di BancoPosta assumono particolare rilevanza le frodi su strumenti elettronici di pagamento, costruite prevalentemente da clonazione di carte Postamat e Postpay, che nel 2007 evidenziano un incremento del numero degli episodi rilevati pari al 57% rispetto al precedente esercizio. Il fenomeno ricade, comunque, in un contesto che investe tutto il sistema bancario.

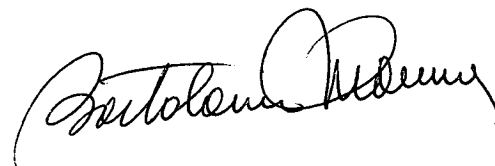
14.6 Liberalizzazione del mercato postale

Per ciò che concerne la liberalizzazione del mercato postale va rilevata una lentezza nelle procedure di adeguamento, come dimostra la vicenda del *Contratto di Programma 2006-2008* contenente i nuovi obiettivi di qualità dei servizi, i criteri di determinazione dei prezzi e la quantificazione dei trasferimenti pubblici per l'adempimento degli obblighi del servizio universale, che, approvato dal CIPE in data 20 luglio 2007, ha trovato definitiva conclusione con la pubblicazione in G.U. del 6 ottobre 2008, cioè a fine triennio. Coinvolti in questa vicenda procedurale tanto lunga sono stati, oltre a Poste italiane spa, il Ministero delle comunicazioni, proponente di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, nonché le competenti Commissioni parlamentari che avevano espresso parere favorevole nel dicembre 2007.

Procedure meno complesse dovrebbero essere introdotte, per non incorrere in censure a livello europeo.

14.7 Attività contrattuale

Da evidenziare, infine, il comportamento di alcuni Uffici soprattutto periferici di Poste italiane spa che, in materia contrattualistica, hanno mostrato un comportamento poco rigoroso nei confronti delle norme comunitarie e degli stessi regolamenti interni; si fa particolare richiamo ai fatti specifici evidenziati nei paragrafi 11.3.1 e 11.3.2. La Corte porrà particolare attenzione agli adempimenti consequenziali che verranno adottati dalla Società e di cui si darà conto nella prossima relazione.



ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

ABI	-	<i>Associazione Bancaria Italiana</i>
AD	-	<i>Amministratore Delegato</i>
ALT	-	<i>Aree Logistiche Territoriali</i>
ASL	-	<i>Azienda Sanitaria Locale</i>
AUI	-	<i>Archivio Unico Informatico</i>
BFP	-	<i>Buoni Fruttiferi Postali</i>
BPIOL	-	<i>BancoPosta Impresa Online</i>
CCNL	-	<i>Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro</i>
CDA	-	<i>Consiglio Di Amministrazione</i>
CDDPP	-	<i>Cassa Depositi e Prestiti</i>
CE	-	<i>Comunità Europea</i>
CED	-	<i>Centro Elaborazione Dati</i>
CFO	-	<i>Chief Financial Office</i>
CIPE	-	<i>Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica</i>
CMP	-	<i>Centro Meccanizzazione Postale</i>
CNS	-	<i>Chief Network and Sales Office</i>
COO	-	<i>Chief Operating Office</i>
COS	-	<i>Centro Operativo di Sicurezza</i>
COSO	-	<i>Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
CRAL	-	<i>Circolo Ricreativo Aziendale per i Lavoratori</i>
CRM	-	<i>Customer Relationship Management</i>
CTD	-	<i>Contratto a Tempo Determinato</i>
D.LGS	-	<i>Decreto Legislativo</i>
DDL	-	<i>Disegno Di Legge</i>
DPR	-	<i>Decreto Presidente della Repubblica</i>
DM	-	<i>Decreto Ministeriale</i>
EBIT	-	<i>Earnings Before Interest and Taxes</i>
EDWH	-	<i>Enterprise Datawarehouse</i>
ELI	-	<i>Emersione Lavoratori Immigrati</i>
ERI	-	<i>Elemento Retributivo Individuale</i>
FTE	-	<i>Full Time Equivalent</i>
GUUE	-	<i>Gazzetta Ufficiale della Unione Europea</i>

IAS	-	<i>International Accounting Standars</i>
IFRS	-	<i>International Financial Reporting Standards</i>
INAIL	-	<i>Istituto Nazionale Assistenza per gli Infortuni sul Lavoro</i>
INPS	-	<i>Istituto Nazionale della Previdenza Sociale</i>
MBO	-	<i>Management By Objective</i>
MEF	-	<i>Ministero dell'Economia e delle Finanze</i>
MIFID	-	<i>Markets in Financial Instrument Directive</i>
MIUR	-	<i>Ministero dell'Istruzione dell'Università e Ricerca</i>
MOL	-	<i>Margine Operativo Lordo</i>
OO.SS	-	<i>Organizzazioni Sindacali</i>
PMI	-	<i>Piccole Medie Imprese</i>
RID	-	<i>Rapporto Interbancario Diretto</i>
SIN	-	<i>Servizio Integrato Notifiche</i>
SMB	-	<i>Small Medium Office</i>
SOA	-	<i>The Sarbanes Oxley Act</i>
SOHO	-	<i>Small Office Home Office</i>
TFR	-	<i>Trattamento di Fine Rapporto</i>
TSC	-	<i>Team Servizi Centralizzati</i>
TUB	-	<i>Testo Unico Bancario</i>
TUF	-	<i>Testo Unico Finanza</i>
UE	-	<i>Unione Europea</i>
UIF	-	<i>Unità di Informazione Finanziaria</i>
UNEP	-	<i>Ufficio unico Notificazioni Esecuzioni e Protesti</i>
UPS	-	<i>United Parcel Service</i>

GLOSSARIO

- Action Learning** *Metodologia di apprendimento fondato sulla esperienza, che si realizza in un processo di mutuo apprendimento tra i partecipanti. Tale processo, orientato ad un agire efficace, parte dall'analisi delle esperienze personali passate, ponendo il focus sulla ricerca degli elementi che hanno permesso il generarsi dell'apprendimento. Riguarda un gruppo ristretto di persone con competenze e vissuti professionali diversi che, in funzione di questi, analizzano un problema del presente sviluppando un piano d'azione su come affrontarlo efficacemente.*
- Asset** *"Cespite", o anche "attività", viene usato anche per indicare valori materiali e immateriali riferibili ad una proprietà.*
- Assurance** *Attività volta, di concerto con le altre funzioni aziendali interessate, a garantire il Vertice circa il livello di raggiungimento degli obiettivi dei processi di gestione del rischio, di controllo e di governance, attraverso analisi oggettive e sistematiche.*
- Autorità di vigilanza dei contratti dei lavori, servizi e delle forniture** *Autorità amministrativa indipendente che vigila sui contratti pubblici, anche di interesse regionale, di lavori, servizi e forniture nei settori ordinari e nei settori speciali, al fine di garantire il rispetto dei principi di correttezza e trasparenza delle procedure di scelta del contraente, e di economica ed efficiente esecuzione dei contratti, nonché il rispetto delle regole della concorrenza nelle singole procedure di gara.*
- Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato** *Nota anche come Autorità Antitrust, è una Autorità indipendente istituita dalla Legge n. 287 del 10 ottobre 1990 ("Norme per la tutela della concorrenza e del mercato").*
L'autorità ha il compito di vigilare:
- sulle intese restrittive della concorrenza;
 - sugli abusi di posizione dominante;
 - sulle operazioni di concentrazione che comportano la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante in modo tale da eliminare o ridurre in misura sostanziale e duratura la concorrenza.
- Autorità Indipendente** *Con il termine Autorità Indipendente si fa riferimento a un'amministrazione pubblica che prende le proprie*

	<p><i>decisioni sulla base della legge, senza possibilità di ingerenze da parte del Governo né di altri organi della rappresentanza politica.</i></p>
Back End	<p><i>Stadio finale di un processo che utilizza i dati già precedentemente acquisiti dal Front End.</i></p>
Best in Class	<p><i>Valutazione riferita, in ambito di sicurezza informatica, a protezione difensiva in grado di rilevare, riconoscere ed eliminare le minacce prima che possano provocare danni.</i></p>
Borsa Italiana	<p><i>Borsa Italiana è una società che si occupa dell'organizzazione, della gestione e del funzionamento della Borsa valori di Milano (ossia del mercato finanziario italiano) al fine di promuoverne lo sviluppo e di massimizzarne la liquidità, la trasparenza, la competitività e l'efficienza. Borsa Italiana organizza e gestisce il mercato italiano utilizzando un sistema di negoziazione completamente elettronico per l'esecuzione degli scambi in tempo reale.</i></p>
Budget	<p><i>Dal francese bougette (borsa), è il bilancio di previsione e rientra tra gli strumenti fondamentali di programmazione e controllo dell'azienda.</i></p>
Business	<p><i>Attività economica finalizzata al raggiungimento di utili.</i></p>
Cassa Depositi e Prestiti	<p><i>Cassa depositi e prestiti S.p.A. viene costituita, nell'attuale forma giuridica di Società per azioni, il 12 dicembre 2003, in applicazione del D.L. 30 settembre 2003 N. 269. La trasformazione tende a renderne la struttura ancora più autonoma, svincolandola almeno in parte dai legami connessi alla forma di Ente pubblico, pur rimanendo controllata per il 70% del capitale sociale dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, mentre il restante 30% è detenuto da diverse Fondazioni, soprattutto bancarie. L'attività della società si articola in due distinti rami di azienda.</i></p> <p><i>Il primo, denominato "gestione separata", gestisce il finanziamento degli investimenti statali e di altri Enti pubblici, quali Regioni, altri enti locali e comunque strutture afferenti allo Stato, utilizzando quale fonte principale di provvista la raccolta del Risparmio postale.</i></p> <p><i>Il secondo, denominato "gestione ordinaria", si occupa del finanziamento di opere, di impianti, di reti e di dotazioni destinati alla fornitura di servizi pubblici e alle bonifiche. Per far fronte a questa attività la Cassa depositi e prestiti provvede attraverso l'assunzione di finanziamenti e l'emissione di titoli, in particolare obbligazioni.</i></p>
Cash flow hedge	<p><i>Copertura dei flussi finanziari.</i></p>

- Catering** *Complesso delle operazioni di rifornimento in massa di cibi e bevande.*
- Coaching** *Processo attraverso il quale si aiutano individui e gruppi di persone a realizzare obiettivi che da soli non potrebbero raggiungere, e a dare il meglio per produrre risultati in modo veloce ed efficace, sostenendo le loro scelte e offrendo loro gli strumenti per ricercare in sé stessi le risorse necessarie ad attuare precisi e mirati piani d'azione per il raggiungimento del successo.*
- Codice di Autodisciplina** *Il Codice di Autodisciplina, redatto dal "Comitato per la corporate governance" di Borsa Italiana, fornisce un modello di governo societario di riferimento per le società quotate. Il modello proposto risulta allineato con la prassi internazionale ma adattato nello stesso tempo per tenere conto delle specificità italiane ed è teso a rendere più competitive le società italiane in un contesto di globalizzazione finanziaria ed industriale. La prima stesura del codice, il cui uso è volontario e non obbligatorio, è del 1999 mentre l'ultimo aggiornamento è stato effettuato nel marzo 2006.*
- Codice Etico** *Il termine codice etico, definisce in sintesi quell'insieme di principi di condotta che rispecchia, in riferimento a un determinato contesto culturale, sociale o professionale, particolari criteri di adeguatezza e opportunità.*
- Commissione delle Comunità Europee** *La Commissione Europea è l'organo esecutivo dell'Unione Europea, e rappresenta il "governo", tra le istituzioni comunitarie. La Commissione è composta dai Commissari europei, ognuno dei quali scelto tra le personalità di spicco dello Stato membro di appartenenza, al quale però non è legato da alcun titolo di rappresentanza. Tra i membri sono compresi il Presidente e uno o più vicepresidenti. La durata del mandato dei membri è di 5 anni.*
- Compliance** *Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane spa.*
- Consob** *La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa istituita con la legge 7 giugno 1974, n. 216, è un'autorità amministrativa indipendente, dotata di personalità giuridica e piena autonomia la cui attività è rivolta alla tutela degli investitori, all'efficienza, alla*

Call Center	<p><i>trasparenza e allo sviluppo del mercato mobiliare italiano.</i></p> <p><i>Insieme di dispositivi, sistemi informatici e risorse umane, finalizzato alla gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, nelle varie realtà presenti nel paese, che vanno dai contatti con la P.A. al settore commerciale privato.</i></p>
Contact Center	<p><i>Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messengerie su telefoni cellulari).</i></p>
Contratto di Programma	<p><i>Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensioni per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.</i></p>
Controlli di linea	<p><i>Controlli di carattere sistematico oppure periodico su un campione di informazioni effettuati dai responsabili delle singole unità operative, diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni effettuate dalle stesse strutture produttive.</i></p>
Core-Business	<p><i>Il termine identifica il complesso di attività principali che contribuiscono in maniera preponderante alla produzione del fatturato di un'azienda.</i></p>
Corporate Governance	<p><i>Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.</i></p>
Country Manager	<p><i>Responsabile di struttura aziendale collocata nel territorio.</i></p>
Data center	<p><i>Centro raccolta dati.</i></p>
Demand Management	<p><i>Insieme di attività finalizzate a determinare i livelli di fabbisogno utili a perseguire gli obiettivi di un'azienda. Viene utilizzato in ambito informatico (ICT) per designare strutture ed attività concentrate nell'individuazione del fabbisogno tecnologico a supporto di processi e servizi specifici, attraverso la pianificazione dei necessari progetti d'investimento, con la necessaria definizione delle specifiche funzionali, nonché la successiva realizzazione ed implementazione.</i></p>
Dipartimento delle Politiche comunitarie	<p><i>Dipartimento della Presidenza del Consiglio dei Ministri, all'interno del Governo Italiano, preposto al</i></p>

coordinamento delle politiche dell'esecutivo nell'ambito dell'Unione Europea.

Direct mailing

È uno degli strumenti di direct marketing attraverso cui le aziende inviano per posta materiale pubblicitario e promozionale indirizzato.

Come tale, si esclude quindi dall'area del direct mailing il materiale pubblicitario e promozionale che non riporta il nome e l'indirizzo del destinatario (es. volantini inseriti direttamente nella cassetta postale).

Direct marketing

Tecnica con la quale l'azienda intende realizzare una azione di commercializzazione direttamente sul consumatore finale, non necessariamente di vendita.

Direttiva Comunitaria

Atto giuridico emanato dagli organi della Comunità Europea. Come i regolamenti comunitari, le direttive sono previste dall'art. 189 del trattato CEE e hanno carattere vincolante, tuttavia, mentre il regolamento è direttamente applicabile in tutte le sue disposizioni negli ordinamenti interni degli Stati membri, la direttiva vincola solo lo Stato membro per quanto riguarda il risultato da raggiungere, lasciando salva la competenza degli organi nazionali in merito alla forma e ai mezzi. Accanto alle direttive classiche, che prevedono solo un'obbligazione di risultato, esistono però le direttive dettagliate, dotate di pienezza di contenuto dispositivo; per queste, dal momento che il margine di discrezionalità statale è pressoché inesistente, è stata riconosciuta la diretta applicabilità negli ordinamenti interni degli Stati (con sostanziale equiparazione, quindi, ai regolamenti comunitari).

Direttiva MiFID

Tra le direttive adottate in ambito comunitario per la riorganizzazione strutturale del mercato finanziario europeo, quella che sicuramente riveste maggiore importanza e che potrebbe avere degli impatti sull'operatività dei mercati finanziari e dei suoi operatori è la nuova direttiva 2004/39/CE sui mercati degli strumenti finanziari, conosciuta meglio con l'acronimo inglese MiFID (Market in Financial Instruments Directive). La MiFID ha tra i suoi obiettivi principali quello di creare un ambiente finanziario competitivo e armonizzato per i mercati regolamentati, le imprese di investimento nonché quello di rafforzare la protezione degli investitori, l'efficienza e l'integrità dei mercati finanziari stessi.

Disaster Recovery

Insieme di misure tecnologiche e processi organizzativi atti a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze.

Ebit	<i>(Earnings Before Interest and Taxes) - Indicatore che individua il "Risultato ante oneri finanziari"</i>
E-learning	<i>Formazione per via telematica.</i>
E-procurement	<i>Detta terminologia contempla tutte le attività, procedure e risorse tecnologiche finalizzate all'acquisizione di beni e servizi, mediante il commercio elettronico disponibile presso la rete Internet.</i>
Follow Up	<i>Controlli attivati in relazione a precedenti interventi che hanno evidenziato aree di criticità e finalizzati a verificare l'effettiva attuazione del Piano di azione condiviso con il management responsabile nella fase conclusiva degli Audit.</i>
Fair Value	<i>Giusto valore. Valore imparziale.</i>
Fraud Management	<i>Gestione delle frodi.</i>
Front End	<i>Stato iniziale di un processo responsabile per l'acquisizione dei dati di ingresso e per la loro elaborazione.</i>
Full Time Equivalent	<i>È tradotto letteralmente "equivalente in tempo completo" ed identifica una metodologia che consente la misurazione del numero di dipendenti in un'azienda; un FTE è rapportato ad un turno lavorativo giornaliero standard pari a 8 ore.</i>
Hub	<i>"Centro", "fulcro", in campo industriale è identificabile generalmente come un'area inclusa nelle zone aeroportuali, alla quale fanno capo tutte le attività logistiche di smistamento/instradamento dei prodotti in arrivo, in partenza e in transito (nel caso di Poste, prodotti postali quali corrispondenza, pacchi, postacelere, ecc.).</i>
Insider Trading	<i>Detta terminologia identifica un illecito in ambito finanziario allorquando un'attività di negoziazione (ad esempio, compravendita azioni, obbligazioni, ecc.) venga attuata da soggetti interni ad un'azienda (insiders), oppure da esterni, che per il loro tipo di attività, siano comunque venuti in possesso di informazioni riservate (quindi, privilegiate perché non di pubblico dominio) le quali, se rese pubbliche, avrebbero potuto influire in modo sensibile sul mercato finanziario. Detto reato si ricollega ad un altro illecito finanziario, in inglese market abuse, che contempla le azioni volte alla manipolazione del mercato.</i>
Insourcing	<i>Approvvigionamento interno. È un termine usato in economia aziendale per indicare il mantenimento di una</i>

- attività all'interno dell'azienda tramite la collaborazione di una società esterna che garantisca le necessarie conoscenze per lo svolgimento dell'attività stessa. È in pratica un outsourcing che viene svolto all'interno dell'azienda.*
- Joint-Venture** *Accordo di collaborazione tra due o più aziende, con la finalità di realizzare, mediante impiego sinergico delle risorse di ognuna, progetti di natura industriale o commerciale.*
- Large account** *Nell'ambito della segmentazione della clientela di Poste italiane, si intendono i grandi clienti (circa 4.500) a dimensione regionale, che utilizzano con regolarità servizi postali, finanziari e di pagamento.*
- Marketing** *È una branca della scienza economica, orientata all'analisi del mercato (in inglese market), delle azioni intese a soddisfare bisogni ed esigenze della clientela attraverso la creazione e lo scambio di prodotti/servizi, a fronte della realizzazione di un profitto.*
- Management** *Comunemente utilizzato per indicare non solo tutte le attività di direzione e gestione di un'azienda, ma anche l'insieme dei soggetti fisici preposti all'espletamento delle medesime.*
- Management By Objectives** *Gestione per obiettivi*
- Market abuse** *(Abuso di mercato) - L'espressione viene utilizzata quando gli investitori subiscono, direttamente o indirettamente, conseguenze sfavorevoli del comportamento di altri soggetti che abbiano approfittato di informazioni confidenziali, falsato il meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari o divulgato informazioni false o ingannevoli. Il legislatore nazionale, attuando la Direttiva CE sul market abuse (Direttiva 6/2003 recepita con la Legge comunitaria n. 62 del 18 aprile 2005, in vigore dal 12 maggio 2005) ha disciplinato, sia come illeciti amministrativi sia come reati penali, nel TUF-Testo Unico della Finanza (D.lgs. n. 58 del 1998) due categorie principali di abusi di mercato: l'abuso di informazioni privilegiate (in precedenza noto come insider trading) e la manipolazione del mercato.*
- Medium enterprise** *Impresa di medie dimensioni.*
- Outlook stabile** *Prospettiva stabile.*
- Outsourcing** *In campo economico indica la pratica seguita dalle aziende, allorché ricorrano all'apporto di risorse*

	<i>esterne all'azienda medesima, specie per lo svolgimento di servizi secondari alla produzione vera e propria.</i>
Partnership	<i>Relazione di collaborazione tra due (o più) imprese, regolamentata da un contratto che prevede un grado variabile di integrazione tra le risorse delle imprese coinvolte.</i>
Performance	<i>Rendimento.</i>
Phishing	<i>Frode informatica realizzata con l'invio di e-mail contraffatte, finalizzata all'acquisizione per scopi illegali di dati riservati.</i>
Process Owner	<i>"Proprietario" del processo – È la persona che ha il compito di curare l'efficacia e l'efficienza del processo che presiede.</i>
Rating	<i>Processo di valutazione del rischio di insolvenza da parte di una società o di un ente che ha emesso titoli obbligazionari. È assegnato da agenzie specializzate che monitorizzano il rischio dal momento dell'emissione alla scadenza del prestito ed è espresso attraverso un voto in lettere (da un massimo di AAA ad un minimo di D che significa insolvenza).</i>
Reporting Package	<i>In campo economico-finanziario, con questo termine si significa l'insieme di documenti che evidenziano ed analizzano gli impatti derivanti dall'adozione di nuove norme contabili. Nel caso specifico, i fenomeni connessi con il passaggio dai Principi Contabili Nazionali a quelli internazionali (IFRS-International Financial Reporting Standards).</i>
Retail	<i>Termine usato per indicare la vendita al dettaglio; lo stesso identifica, pertanto, consumatori e modalità di distribuzione estranei al settore dei "grandi clienti".</i>
Riserve tecniche assicurative	<i>Somme che le imprese di assicurazione devono accantonare ed iscrivere nel proprio bilancio, per far fronte agli impegni assunti nei confronti degli assicurati.</i>
Risparmio gestito	<i>È una quota di patrimonio non immobiliare che un risparmiatore affida a un gestore di professione, il quale amministrerà la medesima per conto e nell'interesse del risparmiatore, secondo i termini formalizzati nel mandato. Sotto il profilo normativo, il risparmio gestito è disciplinato dal TUIF (Testo Unico delle disposizioni in materia di Intermediazione Finanziaria, decreto legislativo n. 58 del 24/02/1998) e dai relativi regolamenti attuativi emanati dalla Consob e dalla Banca d'Italia.</i>

Risk Management	<i>Struttura deputata alla misurazione dei rischi, sia finanziari che gestionali e alla proposta di intervento finalizzata alla loro mitigazione.</i>
Service Control room	<i>Sala di controllo in grado di monitorare in tempo reale i servizi offerti da Poste Italiane spa.</i>
Service delivery Platform	<i>Piattaforma multicanale per l'erogazione dei servizi.</i>
Servizio Universale	<i>Insieme di servizi essenziali forniti da operatori pubblici e privati, a determinata qualità e prezzo accessibile, a tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica.</i>
Start-Up	<i>Il termine identifica operatività e tempistica nell'ambito delle quali si avvia un nuovo progetto industriale.</i>
Subsidy cap	<i>Procedimento matematico che, tenendo conto dell'inflazione programmata e di una variabile x il cui valore corrisponde all'intero incremento di produttività, regola l'evoluzione dei trasferimenti pubblici agli operatori.</i>
Operatore mobile virtuale	<i>Indicato in inglese con l'acronimo MVNO (Mobile Virtual Network Operator) è un soggetto interessato al mercato della telefonia mobile, il quale non dispone direttamente di una licenza per l'utilizzo del sistema e che utilizza le potenzialità di un altro operatore. Detta tecnologia ha fatto la sua comparsa a far tempo dal 1999. Poste italiane spa, nella seconda parte del 2007, ha costituito una società, Poste Mobile spa, il cui oggetto sociale contempla la commercializzazione di questa tipologia di prodotto, attraverso appositi accordi commerciali con aziende esterne (Vodafone per i servizi di accesso alla rete, Accenture per i servizi di assistenza tecnica, operativa e di processo).</i>
Ticket Restaurant	<i>Buono pasto.</i>
Top account	<i>Nell'ambito della segmentazione della clientela di Poste italiane, si intendono imprese di grandi dimensioni (circa 100) che utilizzano con regolarità servizi postali, finanziari e di pagamento.</i>
Tranche	<i>Quota.</i>
Turn-over	<i>Avvicendamento della manodopera addetta ad un ciclo produttivo e successive assunzioni del personale che ha cessato il rapporto di lavoro. Tale fenomeno provoca danni all'economia dell'azienda a causa della perdita di</i>