

state apportate modifiche alle tariffe postali con riguardo ai prodotti di posta raccomandata e di posta assicurata per l'interno e per l'estero rientranti nell'ambito del servizio universale, ad esclusione degli invii di corrispondenza attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie.

La manovra garantisce una parziale copertura dei costi di erogazione del servizio ed un contenimento dell'onere derivante dagli obblighi del servizio universale che rimane a carico della Società.

In tema di concorrenza e tutela degli utenti nel settore postale sono state introdotte alcune novità con la legge n. 69 del 18 giugno 2009 (pubblicata nella GU n. 140 del 19 giugno 2009) recante "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile". Con le disposizioni dell'art. 16 della citata legge, "*Misure in tema di concorrenza e tutela degli utenti nel settore postale*", vengono apportati alcuni emendamenti al decreto legislativo n. 261/99 che regola la materia, avviando il percorso di recepimento della Direttiva 2008/6/CE che vincola gli stati membri ad innovare le normative nazionali.

Con la modifica dell'art. 2 del decreto 261/99 vengono assegnate nuove competenze all'Autorità di regolamentazione che, oltre a verificare il rispetto degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, dovrà adottare i provvedimenti necessari ad assicurarne la continuità.

Inoltre, per rafforzare le garanzie di accesso dei nuovi operatori alle infrastrutture necessarie per operare nel settore, viene riconosciuta al regolatore la facoltà di promuovere l'adozione di provvedimenti tesi a consentire l'accesso non più alla sola rete postale ma anche ad elementi propri dei servizi postali come il sistema di codice di avviamento postale. Gli viene affidato anche il compito di accertare che siano fornite pubblicamente agli utenti informazioni sui servizi offerti non solo nell'ambito del servizio universale ma con riguardo a tutti i servizi postali.

E' stata inoltre sottolineata, con la rettifica dell'art.3 c.3 lett. c) del d.lgs. 261/99, "*la funzione di coesione sociale e territoriale del servizio postale*" grazie alla sua rete distribuita in "*tutti i punti del territorio nazionale*".

Il quadro delle modifiche inerenti alla tutela degli utenti viene completato estendendo le disposizioni in tema di reclami e di rimborsi. La materia, regolata dall'art. 14 del d.lgs. 261/99, viene ridefinita articolando in modo più puntuale i diritti spettanti agli utenti stabilendo che siano previste dal fornitore del servizio universale procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei

reclami, comprese quelle dirette a determinare l'attribuzione della responsabilità qualora sia coinvolto più di un operatore postale.

Alla base di tali misure di tutela è il timore che la soppressione dei monopoli possa determinare una diminuzione delle garanzie nella fruizione dei servizi da parte dell'utenza.

Con riferimento, invece, alle nuove competenze assegnate all'Autorità di regolamentazione del settore postale – che, come già detto, sono state svolte, nel nostro Paese, anche per il 2009, dal Dipartimento delle Comunicazioni presso il Ministero dello Sviluppo Economico – non può che prendersi favorevolmente atto della riferita istituzione dell'Agenzia di regolamentazione del settore postale, con le caratteristiche proprie di un'Autorità indipendente⁴⁰.

Va al riguardo considerato che la Direttiva 2008/6/CE, soffermandosi sulla necessaria individuazione di un regolatore indipendente, prescrive che *“gli Stati membri che mantengono la proprietà o il controllo di fornitori di servizi postali provvedono alla piena ed effettiva separazione strutturale delle funzioni di regolamentazione dalle attività inerenti alla proprietà o al controllo”*.

La scelta del Dipartimento del Ministero quale autorità di settore, titolare, in particolare, anche del compito di individuare le modalità di finanziamento per il rimborso degli oneri sostenuti per l'espletamento del servizio universale, può sembrare in contrasto con la normativa comunitaria, in quanto può ritenersi che manchino le condizioni per una effettiva indipendenza.

Da tale situazione - ora mutata per effetto del ripetuto Decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58 - ha origine l'apertura della procedura di infrazione avviata dalla Commissione europea (con lettera di costituzione in mora del 25 giugno 2009) a carico dell'Italia per violazione del diritto comunitario, in merito alla mancata istituzione di una autorità nazionale di regolamentazione indipendente così come previsto dell'art. 22 della direttiva 97/67/CE.

In materia, anche l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM), in una segnalazione al Governo del 9 febbraio 2009, ha evidenziato alcune criticità concorrenziali nel settore postale, sottolineando la necessità di abrogare le disposizioni normative suscettibili di creare vantaggi competitivi, al fine di conseguire benefici per i consumatori e creare condizioni per lo sviluppo della concorrenza.

⁴⁰ Ad opera del ricordato Decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58.

4.5 Qualità del servizio postale

Con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 23 novembre 2009, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 280 del 1° dicembre 2009, vengono fissati gli obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 relativi al servizio di *posta massiva, raccomandata, assicurata e pacco ordinario* rientranti nel servizio universale. Il decreto, basato anche sul confronto con gli standard qualitativi stabiliti dagli altri paesi dell'Unione Europea, conferma gli indicatori percentuali di qualità già fissati a livello nazionale per l'anno 2008, mentre ha incrementato in modo contenuto quelli relativi alla posta assicurata, tenuto conto dei positivi risultati conseguiti nel triennio 2006-2008.

Gli obiettivi di qualità per il servizio di *corrispondenza non massiva* validi per il triennio 2009-2011 rimangono fissati dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 1° ottobre 2008. Il decreto contiene una serie di obiettivi da raggiungere, a livello nazionale, sulla base di un modello statistico più complesso del passato resosi necessario per colmare alcune disomogeneità nella fornitura del servizio di corrispondenza prioritaria. In particolare, a partire dal 2009, ha stabilito, oltre al rispetto dei livelli di qualità per tutte le tipologie di flusso postale,⁴¹ anche obiettivi regionali con valori crescenti nel triennio (Tab. 4.2).

Tabella 4.1

OBIETTIVI DI QUALITÀ 2009-2011

		2009	2010	2011	
Posta prioritaria					
obiettivi di qualità a livello nazionale	J+1	89,0%	89,0%	89,0%	J+3 al 99% (costante nei tre anni)
	urbana	89,5%	89,5%	89,5%	
	provinciale	85,5%	86,0%	86,0%	
	regionale	89,0%	89,0%	89,0%	
	extraregionale	86,5%	87,0%	87,5%	
obiettivi di qualità a livello regionale	J+1	83,0%	84,0%	85,0%	
Posta massiva					
	J+3	94,0%	94,0%	94,0%	
Posta raccomandata					
	J+3	92,5%	92,5%	92,5%	J+5 al 99% (costante nei tre anni)
Posta assicurata					
	J+3	93,0%	93,5%	94,0%	
Pacco ordinario					
	J+5	94,0%	94,0%	94,0%	

⁴¹ Le 893 tratte in cui è ripartito il territorio nazionale sono classificate nelle seguenti quattro tipologie:

- tratte urbane: città per città
- tratte provinciali: capoluogo di provincia con località maggiore della provincia e viceversa
- tratte regionali: capoluogo di regione verso i singoli capoluoghi di provincia della stessa regione e viceversa
- tratte extraregionali: capoluoghi di regione.

I risultati di qualità conseguiti, confrontati con gli obiettivi assegnati per l'esercizio in esame, vengono riportati nella seguente tabella.

Tabella 4.2

OBIETTIVI DI QUALITÀ CONSEGUITI

Corrispondenza	Consegna entro	2008		2009	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta prioritaria (*)	1 giorno	89,0%	90,6%	89,0%	90,7%
Posta internazionale (**)					
in entrata	3 giorni	85,0%	94,6%	85,0%	93,6%
in uscita	3 giorni	85,0%	94,1%	85,0%	93,3%
Posta raccomandata (***)	3 giorni	92,5%	94,4%	92,5%	94,3%
Posta assicurata (***)	3 giorni	92,5%	98,6%	93,0%	98,1%

(*) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico del Ministero dello Sviluppo Economico
(**) Elaborazione su dati certificati IPC-Unipost External Monitoring System (UNEX)
(***) Monitorata attraverso il sistema di tracciatura elettronica

Corriere espresso - Pacchi	Consegna entro	2008		2009	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Pacco ordinario	5 giorni	94,0%	95,8%	94,0%	97,4%
Corriere espresso postacelere	1 giorno	90,0%	94,4%	90,0%	94,3%
Paccocelere	3 giorni	98,0%	99,1%	98,0%	98,7%

Tutti i prodotti sono monitorati attraverso il sistema di tracciatura elettronica

Per quanto riguarda gli obiettivi di qualità di postacelere e pacco celere sono contrattuali e stabiliti tra Sda e Poste italiane.

Fonte: relazione sulla gestione di Poste italiane spa

Dalla lettura dei dati si evince che la Società è riuscita a raggiungere gli obiettivi prefissati ottenendo il 90,7% in J+1 (consegna entro un giorno lavorativo successivo a quello di impostazione) nel segmento della posta prioritaria. Per quanto riguarda invece i segmenti di corrispondenza in J+3 (raccomandata e assicurata), pur avendo raggiunto e superato l'obiettivo, si evidenzia un lieve scostamento rispetto ai risultati del 2008.

Al riguardo la Società riferisce che trattandosi di prestazioni assolutamente elevate risulta difficile conseguire sensibili miglioramenti, precisando inoltre che l'affidabilità del servizio è data dal risultato conseguito in J+5, obiettivo estraneo a quasi tutte le aziende postali europee. Attualmente l'unico standard reso obbligatorio dalla Comunità europea è quello relativo alla misurazione dei tempi di recapito della posta prioritaria o non massiva.

Tale controllo è affidato all'Autorità di regolamentazione che si avvale di un organismo specializzato (Soc. IZI Spa) incaricato, per il periodo 2008-2011, di eseguire il servizio di verifica della qualità su base campionaria.

Il rapporto di monitoraggio relativo al 2009 documenta i risultati a livello nazionale, regionale e per ogni tipologia di tratta che confermano il conseguimento degli obiettivi. Dal confronto con il 2008 (tab. 4.4) si evidenzia un avanzamento delle prestazioni rese su base nazionale (+0,1%) con una crescita della qualità a livello provinciale (+2,8%).

Tabella 4.3

	<i>obiettivi</i>		<i>risultati</i>	
	2008		2009	
Posta prioritaria				
<i>obiettivi di qualità a livello nazionale</i> J+1	89,0%	90,6%	89,0%	90,7%
<i>urbana</i>	89,5%	93,1%	89,5%	91,5%
<i>provinciale</i>	85,5%	86,8%	85,5%	89,6%
<i>regionale</i>	85,5%	92,7%	89,0%	91,7%
<i>extraregionale</i>	80,5%	90,7%	86,5%	90,8%

Anche a livello regionale le singole prestazioni mostrano il superamento degli obiettivi nonostante la presenza di situazioni non ancora del tutto omogenee che evidenziano margini di miglioramento. Sulle 20 regioni monitorate la qualità del recapito in J+1 va da un valore minimo dell'85,4% in Lombardia ad un massimo del 98,4% nel Friuli Venezia Giulia.

In aggiunta alla qualità certificata dall'Autorità di regolamentazione, l'Azienda misura l'efficacia del proprio processo industriale attraverso un monitoraggio interno che, sintetizzando le attività dalla fase di accettazione a quella di recapito, permette di rilevare eventuali situazioni critiche della catena produttiva causate sia da considerevoli aumenti di corrispondenza in determinati periodi dell'anno (feste natalizie e consultazioni elettorali) sia da fattori esogeni (scioperi o condizioni meteorologiche).

Nel corso del 2009 fattori diversi hanno influenzato l'efficienza del servizio, in particolare le avverse condizioni meteorologiche che hanno condizionato la rete aerostale e autostradale.

Le gravi ripercussioni sull'operatività del trasporto hanno causato difficoltà nello svolgimento del servizio di recapito della corrispondenza in alcune aree del Paese, soprattutto nelle regioni del centro-nord. Nei primi mesi dell'anno, inoltre, sono

sorte alcune questioni sui non soddisfacenti livelli di servizio forniti dalle Agenzie di recapito nei grandi centri urbani come pure sul ricorso a personale con contratto a tempo determinato (nei periodi di picchi di traffico) che avrebbe determinato problemi nello svolgimento del servizio a causa dell'insufficiente conoscenza del territorio dei neo assunti.

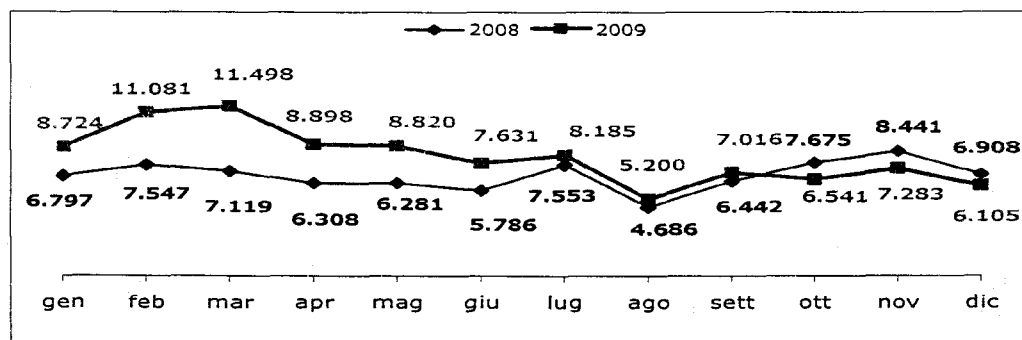
Al riguardo, le azioni intraprese da Poste italiane spa sono state quelle di aprire un tavolo con le agenzie affidatarie per migliorare i livelli di qualità, nonché, nei casi più gravi, la rescissione dei contratti e la riduzione del ricorso a personale con contratto a tempo determinato, con stabilizzazione del rapporto di lavoro a migliaia di persone.

Come già accennato nel precedente referto, la Società durante il mese di aprile 2009 ha risolto i contratti stipulati con l'agenzia di recapito TNT Post Italia per le città di Torino e Milano a causa di gravi inadempienze commesse dalla medesima (gli accordi prevedevano l'esternalizzazione di alcune attività di recapito urbano, in particolare corrispondenza registrata e per i grandi utenti). A seguito di tale determinazione aziendale, si sono registrate in alcune zone difficoltà operative con conseguente accumulo di giacenze. La necessità di procedere al reintegro in azienda dei servizi di recapito ha determinato alcune inevitabili ripercussioni sulla situazione organizzativa aziendale, per l'esigenza di dover procedere al reclutamento di personale che provvedesse al recapito nelle zone servite dall'agenzia ex affidataria.

Un ulteriore approfondimento sulla qualità del servizio è stato effettuato dalla funzione Servizi Postali che ha analizzato la quantità di reclami pervenuti raffrontandoli con il 2008. Da tale analisi è emerso un aumento dei reclami del 16% su base annua: 96.982 reclami contro gli 81.543 del 2008. La rappresentazione grafica mensile (Fig. 4.4) evidenzia un aumento dei reclami rispetto allo scorso anno con un andamento in crescita fino a tutto il periodo estivo e una diminuzione a partire dal mese di settembre.

Figura 4.1

RECLAMI PERVENUTI 2008/2009



Fonte: Poste italiane spa

Per quanto attiene ai contenuti dei reclami, le questioni più spesso evidenziate riguardano le problematiche finora esposte: prestazioni effettuate dalle agenzie partner o da personale con contratto a tempo determinato, difficoltà operative causate dalla riorganizzazione del servizio di recapito, carenza della toponomastica.

Il tema della qualità dei servizi postali è stato oggetto di specifico esame da parte del top management di Poste italiane spa, nel mese di giugno 2010, a seguito del quale si è ribadita la necessità di intendere la qualità non solo come raggiungimento degli obiettivi, ma soprattutto come qualità percepita dalla clientela.

In proposito il CDA di Poste italiane spa, nella seduta del 21 giugno 2010, ha concordato sulla esigenza di approfondire l'argomento, effettuando indagini e sondaggi per valutare il livello di percezione della qualità da parte della clientela.

La consapevolezza di quanto la qualità sia fondamentale per affrontare la concorrenza è stata confermata anche dall'accordo, siglato tra Poste italiane spa e le organizzazioni sindacali in data 27 luglio 2010, sulla riorganizzazione dei servizi postali. Obiettivo del piano di revisione dell'assetto logistico e di recapito postale è principalmente quello di adeguarsi alle esigenze sempre più diversificate della clientela e di garantire elevati livelli di qualità e di efficienza del servizio.

L'elemento cardine del nuovo modello organizzativo è costituito dall'articolazione delle attività di recapito su 5 giorni settimanali⁴² e dall'ampliamento del presidio della clientela all'intera giornata, garantendo al sabato i servizi dedicati ed urgenti. Sugli sviluppi del nuovo progetto verrà riferito nel prossimo referto.

⁴² La consegna della corrispondenza prioritaria, raccomandata e commerciale verrà effettuata dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16, mentre dalle 14 alle 20 saranno forniti servizi di recapito telegrammi, messo notificatore, ritiro a domicilio, ritiro posta registrata. Questi ultimi verranno assicurati anche il sabato unitamente alle consegne dei telegrammi e raccomandate veloci.

4.6 Accordi internazionali

Tra i piani di sviluppo di Poste italiane spa viene posta l'attenzione a collaborazioni con importanti operatori postali internazionali.

Nel marzo 2009 è stato siglato in Albania un accordo di cooperazione con le poste albanesi per lo sviluppo del sistema postale nazionale il cui modello di riferimento sarà l'infrastruttura logistica di Poste italiane spa.

L'esigenza di crescere nel mercato internazionale del corriere espresso ha portato all'alleanza, sorta nel 2006, con il colosso americano *United Parcel Service* (UPS) per il trasporto e il recapito all'estero degli invii di paccocelere internazionale. Tale accordo, rinnovato ad aprile 2010, ha portato all'integrazione delle reti logistiche delle due società e, in particolare per l'azienda italiana, l'accesso alla piattaforma tecnologica americana.

Con il memorandum d'intesa dell'ottobre 2009 è stata avviata un'altra importante partnership internazionale con la federazione postale russa che definisce la cooperazione tra le due società basata sulla consulenza strategica per l'ottimizzazione logistica e dei processi postali. L'intesa è stata ampliata a marzo 2010 con la firma di due accordi in base ai quali Poste italiane spa fornirà a Russian Post competenze e *know how* per l'ammodernamento della rete di 40mila uffici postali russi, in previsione della possibile offerta di servizi finanziari.

I risultati raggiunti nel campo dei sistemi innovativi applicati al settore logistico - postale hanno attribuito a Poste italiane spa un ruolo primario nella cooperazione con altri Paesi, come testimonia la una nuova collaborazione con il governo egiziano sottoscritta il 29 settembre 2010.

Poste italiane spa esporterà esperienze e conoscenze per la creazione di una infrastruttura logistica integrata per i servizi postali e di corriere espresso e la modernizzazione della rete di trasporto. L'intesa rafforza i rapporti di collaborazione tra Poste italiane spa e l'Egitto culminati a maggio 2010 con la firma di un accordo economico di durata quinquennale per lo sviluppo, l'innovazione e il potenziamento tecnologico del servizio postale egiziano.

5 SERVIZI FINANZIARI

5.1 Quadro normativo di riferimento

L'area dei servizi finanziari, che in Poste italiane spa è di competenza della Funzione BancoPosta, copre l'offerta di conti correnti, servizi di pagamento, prodotti finanziari (inclusi i prodotti di risparmio postale – Libretti e Buoni Fruttiferi Postali – distribuiti per conto della Cassa Depositi e Prestiti) e prodotti di finanziamento sviluppati da terzi.

Le attività relative ai servizi di BancoPosta sono regolamentate dalle disposizioni del testo unico bancario (TUB), dal testo unico della finanza (TUF) e sottoposte alle autorità di vigilanza del sistema bancario. Il testo unico bancario conferisce alla Banca d'Italia poteri di vigilanza nei confronti delle banche, dei gruppi bancari, delle società finanziarie e degli istituti di moneta elettronica mentre il testo unico della finanza disciplina la vigilanza sugli intermediari che operano nel settore dei servizi di investimento.

Inoltre, il D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 – recante norme sui servizi di BancoPosta – disciplina in particolare i servizi di tipo bancario e finanziario esercitabili da Poste italiane spa.

Poste italiane spa è stata impegnata negli ultimi anni in una serie di attività volte al progressivo adeguamento all'accresciuta complessità normativa che ha riformato le regole applicabili ai servizi di investimento richiedendo maggiori competenze tecniche e comportamenti rigorosamente ispirati alla salvaguardia degli interessi del cliente. Tali attività sono proseguite nel 2009 ed hanno riguardato il corretto recepimento delle disposizioni contenute nella Direttiva Comunitaria in tema di "Markets in Financial Instrument Directive" (MiFID), nel D.lgs n. 231 del 21 novembre 2007 in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento al terrorismo e nelle nuove istruzioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e "Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti". Inoltre la Società ha proseguito nel 2009 le attività per l'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale e regolamentare previsti dagli organismi di controllo per BancoPosta quali l'implementazione della soluzione Business Continuity Management (BCM) e l'adeguamento della struttura organizzativa e contabile di BancoPosta alle "Istruzioni di Vigilanza" emanate dalla Banca d'Italia per la costituzione di un "patrimonio autonomo" destinato all'attività bancaria, da assumere quale aggregato patrimoniale di riferimento per le attività di BancoPosta.

5.2 Verifiche ispettive della Banca d'Italia

La Banca d'Italia nel periodo giugno/novembre 2008 aveva condotto accertamenti ispettivi di vigilanza di carattere "generale" sulla Divisione BancoPosta ed in particolare, sui servizi finanziari e bancari esercitati da Poste italiane spa ai sensi del DPR 144/2001.

Le verifiche erano state mirate a valutare prevalentemente l'adeguatezza dell'assetto del BancoPosta al quadro normativo di riferimento nonché alle Istruzioni di Vigilanza, in forza delle quali Poste italiane spa è tenuta ad istituire, ai fini dell'esercizio delle attività di carattere finanziario, strutture organizzative separate e un sistema contabile autonomo.

A conclusione degli accertamenti l'Organo di controllo aveva rilevato come la configurazione dell'assetto della Divisione BancoPosta non risultasse ancora pienamente allineato al quadro regolamentare di riferimento. Ciò in quanto non aveva trovato ancora compimento il programma di interventi avviato dalla Società al fine di dotarsi di una struttura coerente con il citato dettato normativo e non era stata assunta nessuna efficace iniziativa dall'organo consiliare in merito alla costituzione di un patrimonio autonomo a presidio delle attività di BancoPosta in ossequio alle regole prudenziali di vigilanza.

La Banca d'Italia, quindi, aveva individuato in tale ritardo la causa di alcune carenze riscontrate nel disegno organizzativo riguardanti, ad esempio, i meccanismi di collegamento tra la funzione BancoPosta e le strutture centrali di Poste italiane spa, il relativo impianto contabile e il sistema dei controlli interni.

Nel mese di aprile 2009 Poste italiane spa ha formulato all'Autorità le proprie controdeduzioni definendo, tramite specifiche attività progettuali, le iniziative idonee a rispondere alle aree di miglioramento.

La Società, nel maggio 2009, al fine di conseguire la conformità normativa delle operatività di Bancoposta anche in relazione agli impegni assunti con la Banca d'Italia, ha dato avvio al "Progetto separazione contabile BancoPosta" finalizzato all'individuazione delle soluzioni idonee a costituire un sistema contabile separato in grado di rappresentare compiutamente le evidenze contabili, finanziarie e patrimoniali delle attività di BancoPosta, nonché funzionale alla definizione di uno specifico patrimonio di riferimento.

Il progetto, la cui responsabilità è stata attribuita alla funzione di Amministrazione e Controllo, è stato realizzato nell'arco del periodo 2009/2010 ed è entrato in esercizio a partire dall'1/1/2011.

L'iniziativa rappresenta il passo più rilevante nel percorso intrapreso dall'Azienda dal 2004 ad oggi per conseguire la piena conformità normativa delle operatività di BancoPosta che, pur essendo inserite all'interno del più complessivo perimetro di Poste italiane spa, sono regolate da vincolanti e peculiari disposizioni normative rispetto alle quali la realizzazione di un impianto contabile separato costituisce un requisito tassativo e improrogabile.

Parallelamente alla suddetta attività progettuale è stato avviato un "Tavolo di lavoro" congiunto tra Banca d'Italia, Ministero dell'Economia e delle Finanze e Poste italiane spa allo scopo di effettuare un'analisi circa le modalità idonee alla individuazione, per le attività di BancoPosta, di un patrimonio giuridicamente autonomo per l'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale e a tutela dei creditori di BancoPosta.

I risultati delle attività del citato tavolo di lavoro sono stati raccolti in un documento di sintesi redatto da Poste italiane spa nel quale sono state ipotizzate, quali soluzioni normative che avrebbero consentito di risolvere l'annosa questione, l'individuazione di un "patrimonio separato" o la separazione del ramo d'Azienda mediante la costituzione di una "newco".

Entrambe le soluzioni avrebbero permesso a Poste italiane spa di operare in conformità con la regolamentazione prudenziale, consentendo nel contempo di sviluppare, in condizioni di stabilità, la propria vocazione imprenditoriale nel comparto finanziario.

E', però, intervenuto il ricordato Decreto Legge 29 dicembre 2010, n. 225, convertito con modificazioni dalla Legge 26 febbraio 2011, n. 10, che ha stabilito la costituzione di un patrimonio destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta, come disciplinata dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144. Ed a ciò ha provveduto, nell'aprile 2011, l'Assemblea di Poste italiane spa con apposita delibera, assunta su proposta del Consiglio di Amministrazione.

Giova, peraltro, ricordare che, nel corso del 2009 la Società, nell'ambito dei progetti volti a rafforzare i profili di separatezza organizzativa e contabile di BancoPosta – in linea con quanto richiesto da Banca d'Italia – ha avviato le attività volte a definire i principali meccanismi procedurali di collegamento tra BancoPosta e le altre funzioni aziendali. In tal senso la Società ha dato inizio nel corso del 2009 ad un'azione di codificazione e formalizzazione delle relazioni organizzativo-procedurali attraverso la definizione di Service Level Agreement (SLA)⁴³ tra BancoPosta e alcune funzioni

⁴³ I Service Level Agreement sono strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate da un fornitore di servizi.

aziendali (Tecnologie dell'Informazione, Controllo interno, Immobiliare) importanti nello svolgimento dei processi finanziari.

La definizione delle ulteriori aree di interconnessione tra BancoPosta e le funzioni che con essa interagiscono (Risorse Umane e Organizzazione, Comunicazione esterna, Amministrazione e controllo, Tutela Aziendale, e Servizi Postali) risulta in linea con la tempistica comunicata alla Banca d'Italia (primo semestre 2010) mentre risultano in fase di condivisione le aree di relazione con le strutture Finanza, Acquisti e Affari Legali.

Sempre con riferimento agli impegni assunti con la Vigilanza è stato avviato dall'Azienda uno specifico progetto di implementazione dei sistemi di finanza e risk management al fine di rafforzare gli strumenti informatici a supporto dell'attività di investimento della liquidità di BancoPosta e di controllo dei rischi finanziari. Il progetto risulta essere in fase di implementazione e il completamento, a causa dell'ampia dimensione e dell'esigenza della piena integrazione con i diversi sistemi applicativi, subirà uno slittamento di alcuni mesi (primo semestre 2011) rispetto alla tempistica comunicata alla Banca d'Italia (gennaio 2011).

In questa sede, inoltre è opportuno far presente che nel corso del 2010 (2 novembre - 3 dicembre) la Banca d'Italia ha sottoposto Poste italiane spa a ispezione ai sensi delle disposizioni in materia bancaria e finanziaria, ai fini di valutare l'"adeguatezza delle misure organizzativo/informatiche per la continuità operativa" e la "sicurezza dei canali distributivi telematici". L'accertamento ispettivo si è concluso con l'emissione da parte della Vigilanza di una relazione dalla quale sono emerse "risultanze parzialmente favorevoli".

Dal contenuto dei singoli rilievi e delle osservazioni formulate, sui quali verranno forniti specifici approfondimenti con il successivo referto, è emerso in linea generale la necessità di dover intervenire con maggiore celerità ed incisività nell'ambito del governo, dei processi e delle infrastrutture relative al presidio della continuità operativa.

In ordine alla sicurezza dei canali distributivi telematici, pur apprezzando la qualità delle soluzioni tecnologiche adottate dalla Società per il contrasto di phishing e frodi, la Banca d'Italia ha richiamato l'attenzione sulla necessità di procedere con una maggiore celerità alla effettiva messa in sicurezza dei canali telematici di accesso ai servizi dispositivi non appena definite le relative policy.

La Società, nella nota contenente le proprie considerazioni ai rilievi formulati dalla Banca d'Italia (deliberata dal CdA nella seduta del 21 aprile 2011) ha richiamato l'attenzione sul rilevante impegno profuso in questi ultimi anni, in termini

economico-finanziari e di risorse umane, volto ad adeguare la propria operatività ai requisiti normativi in termini di continuità operativa ed agli obblighi supplementari che investono Poste italiane in qualità di "operatore sistemico".

5.3 Attività del BancoPosta per l'adeguamento normativo

A fronte di un'accresciuta complessità normativa, l'individuazione e la valutazione del rischio di non conformità dei servizi bancari e finanziari ha posto l'esigenza, per gli intermediari, di predisporre idonei presidi atti a preservare la reputazione dell'azienda, la fiducia del pubblico e contribuire alla creazione di valore aziendale. Nel corso del 2009 la Società, ha implementato le attività di natura progettuale orientate alla gestione del processo di adeguamento alle nuove norme riguardanti le direttive "MiFID" e "Antiriciclaggio" (già esaminate nel 2008) a cui si sono aggiunte la nuova disciplina relativa alla "Trasparenza e Correttezza dei servizi bancari e finanziari" e il nuovo quadro normativo di riferimento dei Sistemi di Pagamento (cd. "PSD").

5.3.1 Direttiva MiFID

La direttiva MiFID, approvata dal Parlamento e dal Consiglio Europeo il 21 aprile 2004, recepita con D.lgs 17 settembre 2007, n. 164, ed entrata in vigore il 1° novembre 2007, ha ridefinito il quadro istituzionale comunitario dei servizi e delle attività di investimento e dei mercati finanziari fissando, a livello europeo, nuovi standard finalizzati a garantire una maggiore protezione degli investitori, a rafforzare l'integrità e la trasparenza dei mercati, nonché a disciplinare l'esecuzione organizzata delle transazioni da parte delle Borse, degli altri sistemi di negoziazione e delle imprese di investimento.

Poste italiane spa, al fine di recepire le nuove disposizioni normative, ha avviato un processo di adeguamento riguardante la contrattualistica, l'informativa verso la clientela, le modalità operative di erogazione e vendita dei servizi e prodotti di investimento. Come già rilevato, tuttavia, i risultati delle attività condotte dall'Organo di vigilanza nel periodo giugno/novembre 2008, avevano evidenziato come il regime di prestazione dei servizi di investimento di Poste italiane spa non fosse sufficientemente tutelante per la propria clientela connotata da un livello medio-basso di conoscenza e familiarità con gli strumenti finanziari.

A partire dal 2008 la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (CONSOB) ha avviato, in esecuzione del proprio compito di vigilanza e di controllo degli intermediari, una azione di vigilanza con riguardo alle scelte poste in essere a seguito della nuova normativa MiFID.

Attraverso un costante confronto tra i funzionari della CONSOB e il management aziendale di Poste italiane spa, finalizzato ad indirizzare le concrete scelte di implementazione della nuova disciplina, l'azienda ha delineato un percorso di pianificazione di una progettualità mirata all'introduzione del "servizio di consulenza" a rafforzamento dei servizi di investimento già prestati. Il "Progetto MiFID-Consulenza" richiedendo un cambiamento nell'approccio e nel modello relazionale con i clienti e coinvolgendo in maniera trasversale tutte le principali funzioni aziendali è caratterizzato da una significativa complessità (introduzione di nuove metodologie per la valutazione di adeguatezza degli investimenti, processi, applicativi informatici, formazione delle risorse di rete).

Le attività progettuali intraprese dalla Società per l'avvio del nuovo servizio sono state accompagnate, per il regime transitorio, dall'adozione di cautele volte ad elevare il livello di protezione della clientela attraverso la proposizione di soluzioni di investimento adeguate e il monitoraggio nel tempo della coerenza del livello di rischio del portafoglio.

Il nuovo modello di servizio di "consulenza in materia di investimenti" avviato dalla Società in data 19 luglio 2010, si fonda su una logica di "servizio" nel tempo, a valore aggiunto per il cliente e non di vendita del singolo prodotto che si esaurisce nell'atto di "collocamento". I benefici attesi per il cliente si dovranno originare dalla piena e aggiornata conoscenza del suo profilo e dei suoi bisogni di investimento attraverso la compilazione di un dettagliato questionario, e dovranno essere concretizzati attraverso l'offerta di una diversificata gamma di prodotti, la proposizione di soluzioni di investimento adeguate e il monitoraggio nel tempo della coerenza del livello di rischio del portafoglio, che dovrà integrare le attuali modalità di assistenza post-vendita.

Per l'avvio del nuovo servizio particolare attenzione dovrà quindi essere dedicata al corretto sviluppo del processo di ri-profilazione della clientela (al 31/12/2009 la clientela non-profilata risulta pari al 24,6%), alla diversificazione della gamma d'offerta (proposizione contestuale di più prodotti con soluzioni d'investimento differenziate) e alla conseguente definizione di una pianificazione commerciale ispirata alla coerenza tra profilo della clientela e caratteristiche dei prodotti offerti in termini di complessità, durata e rischio.

I contenuti del nuovo modello di servizio, le attività svolte e quelle pianificate per il primo semestre 2010 sono stati oggetto di comunicazione formale alla Banca d'Italia, nell'ambito dell'aggiornamento sul piano di adeguamento posto in essere a seguito dei rilievi ispettivi formulati dalla stessa Autorità di Controllo.

Si sottolinea inoltre che la CONSOB ha espresso la sua volontà di approfondire, in un incontro tra Commissione e Consiglio di Amministrazione di Poste italiane spa, il più ampio tema delle prospettive di ristrutturazione e riorganizzazione delle attività di Bancoposta, anche con possibili riferimenti agli esiti delle analisi del "tavolo di lavoro" MEF, Banca d'Italia e Poste italiane spa. Ciò in considerazione dell'importanza che l'Autorità associa alla presenza di efficienti meccanismi di gestione e codificati assetti organizzativi e procedurali, quali presupposti per il rispetto delle regole di condotta nella prestazione dei servizi di investimenti da parte degli operatori nell'interesse del cliente.

5.3.2 Antiriciclaggio

Con l'introduzione della normativa prevista dal D.lgs. 231/07 è significativamente accresciuto il livello di controllo richiesto agli intermediari al fine di contrastare efficacemente i fenomeni di riciclaggio di denaro, anche connessi al finanziamento di attività di natura terroristica, fondando l'efficacia della azione di contrasto sul principio di conoscenza del cliente rispetto al quale strutturare un sistema pregnante di valutazione, monitoraggio e segnalazione di operazioni sospette all'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) costituita presso la Banca d'Italia.

L'evoluzione della disciplina di settore ha richiesto un rafforzamento della capacità di azione preventiva del fenomeno implicando l'adeguamento degli applicativi informatici, l'integrazione dei controlli, la revisione di alcuni processi operativi e l'aggiornamento dei contenuti formativi.

La particolare esposizione di Poste italiane spa ai rischi connessi al riciclaggio del denaro dovuta al proprio assetto organizzativo, all'ampiezza della rete commerciale, alla tipologia di clientela che accede ai servizi finanziari e alla non ancora efficace e sistematica profilatura della clientela, ha portato nel secondo semestre 2009 la Società ad avviare uno specifico progetto denominato "Antiriciclaggio 231/07".

Tale progetto, attuato anche al fine di rispondere ai rilievi ispettivi della Banca d'Italia, prevede il rafforzamento sul piano organizzativo, informatico, procedurale e formativo dei presidi aziendali ai diversi livelli per il superamento delle aree critiche relative agli obblighi di adeguata verifica.

Nel periodo luglio-novembre 2009 la Società ha completato la prima fase progettuale definendo le regole ed i requisiti funzionali per il rafforzamento dell'attuale modello operativo antiriciclaggio e antiterrorismo e pianificando in dettaglio gli interventi informatici e organizzativi per il 2010.

Poiché si rileva che lo svolgimento delle attività progettuali riferite al rafforzamento del modello operativo registra slittamenti rispetto ai tempi programmati, si ritiene opportuno richiamare l'attenzione della Società circa la necessità di procedere, con il massimo impegno, al completamento degli sviluppi necessari per l'attuazione delle misure di sicurezza.

In relazione agli esiti delle verifiche svolte presso la rete commerciale da parte della funzione di Controllo Interno, sono stati rilevati ancora ambiti di attenzione relativi al non sempre puntuale rispetto delle attuali procedure interne in tema antiriciclaggio, dalla completezza della documentazione (esempio sull'adeguata verifica) alla tempestività e correttezza di inserimento delle informazioni (esempio: registrazione delle operazioni in Archivio unico informatico (AUI) ed inserimento nei sistemi delle valutazioni in merito alle operazioni anomale).

Sempre in materia di antiriciclaggio si ritiene opportuno riferire sugli esiti di una verifica svolta dalla Guardia di Finanza presso l'Ufficio postale di Bari sulla base di una segnalazione di operazione sospetta inviata da Poste italiane spa all'UIF. Nel corso di tale verifica l'Autorità, nel contesto degli approfondimenti investigativi, ha proceduto anche all'accertamento del livello di formazione del personale dell'Ufficio; al termine di tale verifica la Guardia di Finanza ha riscontrato una non adeguata formazione in materia di antiriciclaggio.

Al riguardo la Società ha effettuato riscontri aziendali dai quali è emersa la riconducibilità di tali contestazioni prevalentemente a circostanze specifiche ed ha assunto una serie di iniziative allo scopo di ridurre il rischio di ripetersi di situazioni analoghe.

5.3.3 Disciplina di Trasparenza e dei Servizi di Pagamento

La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari si prefigge, nel rispetto dell'autonomia negoziale, di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, favorendo in tal modo anche la concorrenza nei mercati bancario e finanziario. Il rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela attenua i rischi legali e di reputazione e concorre alla sana e prudente gestione dell'intermediario.

Il 1° gennaio 2009 è entrata in vigore la normativa sulla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e della correttezza della relazione tra gli intermediari e il cliente". La nuova disciplina ha mantenuto gli strumenti di