

provveduto a dare informativa a Banca d'Italia sullo stato di avanzamento al 31 dicembre 2009 delle attività programmate.

Parallelamente allo svolgimento delle suddette attività è stato avviato un Tavolo di lavoro congiunto tra Banca d'Italia, l'azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze e la Società allo scopo di effettuare un'analisi circa le modalità più 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.

In materia di servizi di investimento e con riferimento alla Direttiva Comunitaria in tema di "Markets in Financial Instruments" (MiFID), nel corso del 2009 sono proseguite le attività progettuali finalizzate all'introduzione del servizio di consulenza in abbinamento ai servizi di investimento già prestati. Le attività svolte hanno permesso di definire i contenuti del modello di servizio, le modalità di erogazione presso la rete e i requisiti funzionali del sistema informatico di supporto. Inoltre, al fine di aggiornare e ampliare il patrimonio di conoscenza della clientela, è stato avviato, nel mese di novembre 2009, il processo di profilatura attraverso l'utilizzo del nuovo questionario, allineato alle disposizioni in materia, ed è stato delineato il modello dei controlli di "adeguatezza" delle operazioni di investimento.

Con lo scopo di consolidare la trasparenza e la correttezza informativa nei confronti della clientela è stato altresì erogato un ciclo formativo alle risorse della rete commerciale, mirato a consolidare le competenze specialistiche connesse all'offerta dei prodotti di investimento e la piena consapevolezza delle logiche e delle regole di condotta proprie della disciplina MiFID.

Con riferimento all'area dei servizi di pagamento Poste Italiane, a seguito della disciplina emanata dalla Direttiva 2007/64/CE²⁶ del Parlamento Europeo e del Consiglio – *Payment Services Directive* (PSD) - sta procedendo ad una attività di adeguamento ai nuovi requisiti; gli interventi in atto comportano la rivisitazione dei processi aziendali interessati e dei relativi adeguamenti di tipo informatico nonché della contrattualistica di riferimento.

A seguito dell'emanazione da parte della Banca d'Italia della nuova disciplina in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"²⁷, l'Azienda ha messo in atto degli interventi finalizzati ad addivenire al pieno adeguamento ai nuovi requisiti.

Sempre al fine di accrescere la qualità del rapporto con la clientela, Poste Italiane ha aderito al Conciliatore Bancario Finanziario, associazione di natura bancaria per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che mette a disposizione i propri servizi di Conciliazione, Ombudsman-Giuri bancario e Arbitrato per offrire alla clientela procedure di risoluzione delle controversie alternative a quella giudiziaria.

Inoltre, la Società, identificata espressamente tra gli intermediari in relazione all'attività di BancoPosta, partecipa al nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono insorgere con la clientela denominato Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e ha provveduto alla necessaria informativa alla clientela.

²⁶ Il Consiglio dei Ministri del 28 ottobre 2009 ha approvato lo schema di decreto legislativo, volto a recepire in Italia la Direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. La Direttiva interviene su un ampio portafoglio di strumenti di pagamento utilizzati dalla clientela con l'obiettivo di: incrementare la tutela dell'utente e migliorare la trasparenza delle condizioni e l'accessibilità alle informazioni; standardizzare i diritti, gli obblighi e i requisiti informativi in capo, sia all'utente, sia a Poste Italiane; favorire una diffusa azione di efficientamento del sistema, anche attraverso una ulteriore riduzione dei tempi di esecuzione delle transazioni (rispetto alla SEPA); aumentare la pressione competitiva.

²⁷ La nuova disciplina, emanata il 29 luglio 2009, ma la cui applicazione è stata prevista a partire dal 31 dicembre 2009, "persegue l'obiettivo, 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."

In materia di antiriciclaggio e antiterrorismo, nel mese di luglio 2009 è stato avviato un progetto, la cui fase realizzativa è in corso e proseguirà nel 2010, volto a rafforzare alcuni processi operativi e di controllo. Le aree di intervento hanno riguardato le seguenti tematiche:

- completa informatizzazione del processo di segnalazione delle operazioni sospette;
- nuovi questionari per la raccolta delle informazioni in tema di "adeguata verifica";
- informatizzazione del processo di "adeguata verifica" e di controlli "antiterrorismo";
- nuovi processi per la profilatura del rischio;
- nuovi processi per il monitoraggio ordinario e rafforzato.

Nel corso del 2009 sono proseguite le attività progettuali inerenti le tematiche sulla continuità operativa di BancoPosta (Business Continuity & Disaster Recovery). In particolare, sono state avviate le attività progettuali di installazione, personalizzazione e messa in produzione di un nuovo prodotto applicativo per la gestione di tutte le procedure tecnico/operative relative alla Business Continuity e al Disaster Recovery. È stato altresì dato avvio a un progetto di adeguamento ai più elevati standard fissati dalla Banca d'Italia sui "processi a rilevanza sistemica". Nell'ambito di tale percorso progettuale è stato svolto, sotto il coordinamento del comitato di crisi CODISE (Continuità di Servizio), coordinato dalla Banca d'Italia d'intesa con la CONSOB, un test operativo.

L'Antitrust ha chiuso (28 dicembre 2009) senza accertamento dell'infrazione e senza sanzione l'istruttoria avviata per verificare un possibile abuso di posizione dominante di Poste Italiane nel settore dei servizi di incasso e pagamento. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ha accettato, rendendoli vincolanti gli impegni presentati dall'Azienda per il pagamento dei bollettini postali anche attraverso canali alternativi.

4.2.1 OFFERTA COMMERCIALE

Nell'ambito dell'offerta di prodotti transazionali il 2009 è stato caratterizzato dall'ingresso strutturato di Poste Italiane nel mondo dei servizi alle imprese e dal consolidamento del Conto BancoPosta Click.

Nel mese di aprile, con il lancio della nuova gamma di conti correnti "In Proprio" - dedicata a liberi professionisti e Piccole e Medie Imprese - l'Azienda ha modificato la propria strategia d'offerta, sostituendo l'indifferenziato Conto Office con quattro diverse tipologie di conti, personalizzate in funzione delle diverse esigenze dei segmenti di riferimento: "Web" (prevalentemente per liberi professionisti e piccole aziende che operano on line), "Pos" (per commercianti e artigiani), "Condominio" (per amministratori di condominio), "Base" (per piccole imprese e in genere per chi predilige un'operatività semplice gestita in Ufficio Postale).

Questo impegno ad offrire soluzioni customizzate, convenienti e trasparenti, che rispondano alle diversificate esigenze della clientela, ha consentito a BancoPosta In Proprio di aggiudicarsi il primo premio di MF Innovazione Award 2009 promosso da Milano Finanza, come miglior prodotto innovativo nella sua categoria.

Il settore della Monetica, che continua a essere fortemente presidiato dalla Carta Postamat Maestro (oltre 6 milioni di carte in essere al 31 dicembre 2009) e dalla carta Postepay (5,6 milioni di carte in circolazione al 31 dicembre 2009), è stato interessato dall'ampliamento della gamma d'offerta che, sfruttando la piattaforma NewGift, ha individuato e presidiato le nicchie di mercato a maggiore potenziale offrendo prodotti quali Postepay Twin, il kit di 2 "carte gemelle" dedicate al target immigrati che consentono di trasferire denaro in tutto il mondo senza l'uso del contante. Sul fronte delle nuove tecnologie applicate al campo delle payment cards, inoltre, è stata realizzata la Postepay Lunch rivolta alle aziende che assicurano ai propri dipendenti buoni pasto con pagamento elettronico. La Postepay Lunch associa tutti i servizi garantiti dalla normale Postepay alla gestione del buono pasto.

Il primo canale di ricarica esterno delle Postepay, rappresentato dalle oltre 28mila ricevitorie SISAL, ha registrato, nel primo anno dalla sua attivazione, un ottimo successo realizzando oltre 3 milioni di ricariche.

La partnership con Banca Sella per la commercializzazione dei servizi di *acquiring* su POS fisico ha visto l'ampliamento della distribuzione sul territorio nazionale in concomitanza con il lancio del conto BancoPosta In Proprio. Nel corso dell'anno sono stati attivati oltre 2mila POS, che hanno fatto registrare volumi di transato di oltre 13 milioni di euro.

Nel comparto del trasferimento fondi nel mese di novembre è stato lanciato, in collaborazione con MoneyGram, il servizio di *money transfer* sui canali web e mobile; grazie alla tecnologia esclusiva di PosteMobile e agli strumenti di pagamento BancoPosta, per la prima volta è stato introdotto in Italia l'innovativo servizio di *money transfer* da telefonino che si aggiunge alla novità di poter trasferire denaro dalla piattaforma di Internet Banking di Poste Italiane. Per entrambe le tipologie di transazioni (da cellulare e da web) l'importo trasferito è disponibile, in soli 10 minuti in uno qualsiasi dei 186mila punti vendita.

Per quanto concerne i trasferimenti via Eurogiro è stato lanciato il nuovo prodotto Eurogiro Cash International (ECI) per il trasferimento fondi urgente da pagare cash al beneficiario.

Nel 2009 il settore del credito al consumo ha registrato il consolidamento del prestito personale Prontissimo, lanciato nel 2008 e non collegato necessariamente a un conto corrente, con risultati particolarmente significativi in quanto ottenuti in un contesto di mercato che ha registrato importanti segnali di rallentamento.

Ad aprile è stata inoltre ampliata l'offerta di "Quinto BancoPosta", il prestito personale garantito con trattenuta sullo stipendio/pensione lanciato nel 2008 in 225 Uffici Postali ai pensionati, dipendenti e iscritti INPDAP, anche ai pensionati INPS; inoltre, viste le ottime potenzialità del prodotto, è stato portato a 1.400 circa il numero degli Uffici Postali abilitati alla vendita del prodotto.

Con riferimento al Mutuo BancoPosta, dopo aver realizzato all'inizio dell'anno l'offerta del mutuo a tasso variabile BCE, nel mese di aprile è stata ampliata la gamma delle finalizzazioni rendendo l'offerta disponibile anche per:

- trasferire senza spese il proprio mutuo erogato da un'altra banca (mutuo BancoPosta Surroga);
- sostituire il vecchio mutuo e richiedere una liquidità aggiuntiva (mutuo BancoPosta sostituzione + liquidità);
- richiedere un mutuo per ottenere la disponibilità di una somma di denaro sul proprio conto corrente (Mutuo BancoPosta liquidità).

Inoltre, nell'ambito delle iniziative connesse all'applicazione del DL n.185/2008²⁸, a partire dal mese di dicembre si sta provvedendo ad accreditare i contributi a carico dello Stato, sui c/c dei mutuatari titolari del beneficio, ai sensi del decreto stesso.

L'importanza strategica della raccolta del Risparmio Postale per l'Azienda e per Cassa Depositi e Prestiti ha trovato conferma nel rinnovo della convenzione scaduta al 31 dicembre 2008 che regola il servizio di gestione, emissione e rimborso di Buoni Fruttiferi Postali e il servizio di versamento e prelievo su Libretti postali.

Le parti hanno deciso di rivedere le condizioni alla luce, sia delle indicazioni emesse in sede di procedimento della Commissione Europea, sia in relazione alle caratteristiche della evoluzione delle condizioni dei mercati finanziari, in modo da giungere ad un impianto contrattuale per l'anno 2009 in grado di rispondere maggiormente alle

²⁸ L'art. 2 del prevede che per i mutui a tasso non fisso erogati entro il 31 ottobre 2008 a persone fisiche per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale, le rate da corrispondere nel 2009 siano calcolate con riferimento al maggiore tra un tasso di interesse pari al 4%, e il tasso contrattuale alla data di sottoscrizione del contratto e, comunque, per un ammontare non superiore a quanto previsto dalle condizioni contrattuali in essere. La differenza tra gli importi a carico del mutuatario ai sensi dell'art. 2 e le rate da corrispondere ai sensi del contratto di mutuo sottoscritto, è posta a carico dello Stato.

reciproche esigenze. La convenzione che è stata sottoscritta ha consentito di valorizzare al meglio lo sforzo profuso dalle strutture commerciali della Società per il raggiungimento degli impegnativi obiettivi di raccolta.

Inoltre, si è concluso il progetto, condotto in collaborazione con Cassa Depositi e Prestiti, della Carta Libretto Postale che ha portato al lancio, a metà novembre, della nuova carta elettronica associata ai Libretti Nominativi Ordinari. La "librettostale CARD" consente di prelevare presso tutti gli ATM del Circuito Postamat e di effettuare prelievi e versamenti presso gli Uffici Postali.

Nell'ambito dei prodotti d'investimento la risposta al clima di incertezza è stata orientata alla tutela dei clienti sul fronte del rischio da controparte, scegliendo gli emittenti dei prodotti obbligazionari solo in un determinato ambito italiano. La stessa offerta di obbligazioni BancoPosta, sempre nell'interesse del cliente, è stata incentrata su un prodotto caratterizzato da un'importante componente a tasso fisso, "Tasso Fisso Plus". Tale prodotto si caratterizza nel pagamento di una cedola di interesse annuale fissa con la possibilità di ottenere a scadenza una cedola aggiuntiva eventuale legata all'andamento di tre indici azionari internazionali (DJ Euro STOXX 50, Standard & Poor's 500, HAng Seng Index). Nell'anno è stata, inoltre, collocata la prima obbligazione plain vanilla, "Tasso Fisso BancoPosta 4,40%", che ha incontrato un tale consenso tra il pubblico da determinare la chiusura anticipata rispetto alle tempistiche di distribuzione previste. Tale prodotto paga cedole annue a tasso fisso indipendentemente dall'andamento dei mercati finanziari.

Nel settore Pubblica Amministrazione e Corporate è proseguita l'attività di rafforzamento dell'offerta relativa ai servizi di pagamento e alla gestione integrata degli incassi e delle relative rendicontazioni telematiche, attraverso importanti accordi, tra i quali: con Equitalia SpA per gestire l'incasso e la rendicontazione dei bollettini pagati su canali postali; con la Regione Calabria per gestire l'invio dei dati per il pagamento delle tasse automobilistiche del 2009; con la Regione Lazio per garantire l'erogazione di un contributo economico per disoccupati, nell'ambito di un'iniziativa denominata Reddito Minimo Garantito; con la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico, per consentire l'erogazione del Bonus Gas alle famiglie economicamente svantaggiate.

È stata attivata la fase "pilota" per il servizio di gestione documentale degli incassi (fatturazione elettronica), previsto dalla Finanziaria 2008 nei rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione e sono state rinnovate con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la convenzione che regola le operazioni relative allo svolgimento del Servizio di Tesoreria e con l'Inpdap, la convenzione che regola il servizio di pagamento delle pensioni.

Nel settore dei finanziamenti, con l'intento di ampliare l'offerta di servizi alle imprese, Poste è stata impegnata nella realizzazione di prodotti di finanziamento a breve termine su incassi commerciali, tra cui l'anticipo fatture.

Servizi on line

BancoPosta Online, il servizio di internet banking associato al conto BancoPosta Retail, ha consuntivato anche nel 2009 un elevato numero di accessi unici da parte dei clienti che eseguono operazioni sul web, con 842mila clienti consumer (747mila a fine 2008) e 160mila clienti business (154mila a fine 2008). Il Bollettino Online si conferma tra i servizi di maggior successo, con circa 2,7 milioni di bollettini pagati on line nel corso del 2009 dalla clientela consumer (2,2 milioni nel 2008) e oltre 630mila dalla clientela business (quasi 495mila nel 2008). Significativi anche i risultati delle diverse operazioni dispositive effettuate attraverso il sito, tra cui quasi 1,5 milioni di operazioni di bonifico on line (1,2 milioni nel 2008) e 5,3 milioni di ricariche telefoniche (4,5 milioni in tutto il 2008).

La piattaforma di pagamento per l'e-commerce, il servizio accessorio dei conti BancoPosta titolari di partita IVA dedicato alle aziende che vendono beni e servizi attraverso internet, ha superato i 500 esercenti convenzionati e costituisce una componente fondamentale dell'offerta integrata "Postecommerce".

Nel corso del 2009 sono proseguite le attività di miglioramento ed efficientamento del canale on line BPIOL con vari servizi, tra cui la possibilità di effettuare ricariche di tutte le carte postepay in modalità massiva, attraverso la quale grandi clienti, tipo società di *gaming* o banche, possono effettuare le ricariche delle carte prepagate attraverso un flusso telematico dopo aver raccolto i versamenti dalla propria clientela.

Il servizio F24 è stato integrato con la funzionalità di pagamento deleghe in modalità massiva, ciò consente ai soggetti collettori (per esempio commercialisti, associazioni di categoria) che svolgono attività di consulenza fiscale anche per conto terzi, di eseguire i pagamenti delle imposte tramite il canale BPIOL e di ricevere le attestazioni dell'eseguito pagamento. Il nuovo sistema, oltre ad eliminare i rischi legati alla spedizione, concede ai clienti la piena disponibilità del documento valido ai fini fiscali, ottenibile con facilità, in tempi rapidi e nella massima sicurezza dei dati.

Poste Tutela SpA

Il contesto di riferimento in cui opera Poste Tutela è rappresentato dal mercato della *sicurezza complementare*, ovvero l'insieme dei servizi relativi a:

- movimento fondi (trasporto, scorta, custodia, contazione valori);
- vigilanza, fissa e mobile;
- tutela della informazioni sensibili.

A partire dal 2006, inoltre, la Società si occupa della gestione del servizio di trasporto e scorta di "valori postali" (tra cui Carte Valori Postali, Buoni Fruttiferi Postali e Libretti di Risparmio, Pacchi Valori).

L'operatività è garantita principalmente da tecnici preposti all'erogazione di servizi in materia di prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro.

4.2.2 RISULTATI

BancoPosta

Ricavi (milioni di euro)	2008	2009	Var.%
Conti Correnti	2.545	2.537	(0,3)
Bollettini	611	623	2,0
Proventi degli Impieghi della raccolta	1.383	1.320	(4,6)
Altri Ricavi c/c e Carte prepagate	551	594	7,8
Trasferimento fondi (*)	82	78	(4,9)
Risparmio postale e Investimento	1.863	2.004	7,6
Libretti e Buoni postali	1.364	1.600	17,3
Titoli di Stato	12	8	(33,3)
Azioni e obbligazioni	229	151	(34,1)
Polizze Vita	211	218	3,3
Fondi di investimento	20	2	(90,0)
Deposito Titoli	27	25	(7,4)
Servizi Delegati	190	202	6,3
Prodotti di finanziamento	70	181	n.s.
Altri prodotti (**)	31	37	19,4
Totale Ricavi	4.781	5.039	5,4

n.s.: non significativo

(*) La voce comprende tutti i ricavi da vaglia nazionali e internazionali e l'Eurogiro in entrata e in uscita.

(**) La voce comprende i ricavi da Delega unica, da Modello Unico, valori bollati.

Giacenze (milioni di euro)	31-dic-08	31-dic-09	Var.%
Conti Correnti (*)	33.723	34.741	3,0
Libretti Postali (**)	81.801	91.120	11,4
Buoni Fruttiferi Postali (**)	185.543	192.618	3,8

(*) Trattasi della giacenza media dell'esercizio.

(**) Le giacenze comprendono gli interessi maturati nell'anno.

Numero transazioni (migliaia)	2008	2009	Var.%
Bollettini accettati	580.364	548.659	(5,5)
Vaglia nazionali	9.391	8.647	(7,9)
Vaglia internazionali	3.188	3.230	1,3
Import	1.742	1.745	0,2
Export	1.446	1.485	2,7
Pensioni e altri mandati	88.717	87.461	(1,4)
Servizi Fiscali	10.468	11.531	10,2
Volumi (migliaia)	31-dic-08	31-dic-09	Var.%
Conti Correnti in essere con la clientela	5.383	5.526	2,7
Numero Carte di Credito	300	340	13,3
Numero Carte di Debito	6.073	6.139	1,1
Numero Carte Prepagate	4.554	5.593	22,8

I risultati dei servizi BancoPosta evidenziano una crescita dei ricavi (+5,4%), che passano da 4.781 milioni di euro al 31 dicembre 2008 a 5.039 milioni di euro al 31 dicembre 2009, derivanti essenzialmente dalla buona performance del risparmio postale e dei prodotti di finanziamento.

Nel dettaglio, i ricavi da conti correnti evidenziano una parziale tenuta diminuendo di 8 milioni di euro (-0,3%) rispetto al 2008, per effetto congiunto di minori ricavi derivanti dall'impiego della raccolta (-4,6%), parzialmente compensati da un seppur lieve sviluppo dei ricavi da bollettini e da servizi accessori al conto corrente. In particolare, i ricavi da bollettini registrano un incremento del 2,0% attribuibile, pur in presenza di una contrazione del numero di bollettini accettati (549 milioni nel 2009 contro 580 milioni del 2008), all'adeguamento, di 10 centesimi di euro, della commissione di accettazione allo sportello in vigore dal 1° ottobre 2008²⁹. I ricavi derivanti dall'impiego della raccolta, che passano da 1.383 milioni di euro del 2008 a 1.320 milioni di euro del 2009, diminuiscono pur in presenza di un aumento della giacenza media del 3,0%, (33,7 miliardi di euro del 2008 contro 34,7 miliardi di euro nel 2009) per effetto essenzialmente della contrazione del rendimento medio della quota di raccolta remunerata sui depositi impiegati presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (i cui proventi passano da 356 milioni di euro del 2008 a 214 milioni di euro del 2009) che ha subito una flessione dell'1,34%, passando dal 4,27% del 2008 al 2,93% del 2009. Come argomentato nel paragrafo che precede, tale raccolta è remunerata a un tasso variabile in conformità a quanto previsto nell'apposita convenzione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze resa esecutiva con Decreto Ministeriale il 7 aprile 2009 e valida sino al 31 dicembre 2010.

Gli altri ricavi accessori collegati al conto corrente sono cresciuti del 7,8%, (551 milioni di euro nel 2008 contro 594 milioni di euro nel 2009), per effetto della crescita del numero dei conti correnti (passati da 5,4 milioni al 31 dicembre 2008 a 5,5 milioni al 31 dicembre 2009) e del continuo sviluppo del settore della moneta che beneficia di diverse promozioni volte a incentivare l'acquisto e l'utilizzo dei nuovi strumenti di pagamento elettronici.

Il comparto del Trasferimento Fondi registra una contrazione dei ricavi del 4,9% imputabile alla flessione dei volumi delle transazioni del comparto nazionale (Vaglia Nazionali) che passano da 9,4 milioni di operazioni del 2008 a 8,6 milioni del 2009 con un perdita di ricavi del 6% (59,6 milioni del 2008 contro 56 milioni del 2009). Di contro, l'ambito internazionale (Eurogiro e Moneygram) registra un lieve incremento dei ricavi dello 0,4% (22,4 milioni di euro del 2009 contro 22,3 milioni del 2008).

Ottima la performance del risparmio tradizionale (collocamento di Buoni Fruttiferi Postali e raccolta sui Libretti Postali) che registra un incremento dei ricavi del 17,3% (1.600 milioni di euro nel 2009 contro 1.364 milioni di euro del 2008) per effetto del risultato conseguito in termini di raccolta netta complessiva che è stata, nell'anno, pari a 5.537 milioni di euro. In dettaglio, al 31 dicembre 2009 la consistenza dei libretti è di 91,1 miliardi di euro (+11,4% rispetto alla giacenza al 31 dicembre 2008 che era 81,8 miliardi di euro), mentre la consistenza dei Buoni è di 192,6 miliardi di euro (185,5 miliardi di euro a tutto il 2008).

La componente del risparmio amministrato e gestito³⁰, in un contesto di mercato riflessivo e di un comportamento della clientela ispirato ad una maggiore prudenza rispetto al passato, registra un calo del 19,0% (i ricavi passano da 499 milioni di euro del 2008 a 404 milioni di euro del 2009), dovuti alla contrazione dei volumi di collocamento del comparto azionario e obbligazionario per effetto anche di uno specifico orientamento aziendale che mira a sviluppare l'attività verso prodotti maggiormente protettivi. In termini di raccolta la diminuzione di quest'ultimo comparto è del 34,1%, i ricavi passano da 229 milioni di euro del 2008 a 151 milioni di euro del 2009, con una diminuzione dei volumi collocati del 22,2% (4,2 miliardi di euro del 2009 verso i 5,4 miliardi del 2008).

²⁹ Restano invariate invece la commissione del bollettino on line così come la tariffa agevolata per i clienti di età superiore ai 70 anni.

³⁰ Il risparmio amministrato e gestito include il collocamento di Titoli di Stato, azioni, obbligazioni, polizze vita, fondi comuni di investimento e commissioni per deposito titoli.

I ricavi da Servizi Delegati ammontano a 202 milioni di euro (190 milioni di euro nel 2008) e attengono principalmente al servizio di pagamento delle pensioni INPS per 107 milioni di euro (108 milioni di euro nel 2008) e delle pensioni INPDAP per 16 milioni di euro (17 milioni di euro conseguiti nel 2008).

I ricavi da attività di collocamento di prodotti di finanziamento³¹ evidenziano una significativa crescita (70 milioni di euro nel 2008 contro 181 milioni di euro del 2009) ascrivibile principalmente all'ottima performance dei prestiti, per i quali si è registrata una significativa crescita (+42,7%) del volume delle erogazioni (1.568 milioni di euro erogati nel 2009 contro 1.071 milioni del 2008) e la cui commissione unitaria riconosciuta al collocatore si è incrementata. Positive anche le attività nel comparto mutui che segna una lieve crescita del monte erogato dell'1% (915 milioni di euro del 2009 contro 907 milioni del 2008) seppur con una contrazione dei ricavi del 6,8% (13,6 milioni di euro del 2009 contro 14,6 milioni del 2008) parzialmente compensata dal maggior numero di polizze CPI (*creditor protection insurance*)³² e dei relativi ricavi (5 milioni di euro del 2009 contro 2 milioni del 2008).

La società Poste Tutela SpA ha consuntivato, nell'esercizio 2009, ricavi delle vendite e prestazioni per 79 milioni di euro (78 milioni di euro nel 2008) conseguiti quasi esclusivamente per il servizio di movimentazioni fondi (71 milioni di euro), che rappresenta l'attuale "core business" societario.

³¹ Prestiti personali, mutui, scoperto di conto, cessione del quinto e credit protection.

³² Polizza che assicura il debitore in caso di morte, invalidità permanente o perdita del posto di lavoro.

4.3 SERVIZI ASSICURATIVI

L'area di business assicurativa è presidiata da Poste Vita SpA, controllata al 100% da Poste Italiane SpA. La Compagnia opera nel settore assicurativo Vita dei rami ministeriali I, III e V attraverso i circa 9mila Uffici Postali della rete di Poste Italiane abilitati al collocamento delle polizze (in cui operano circa 16mila addetti abilitati alla commercializzazione di polizze assicurative) e, a partire dal secondo semestre del 2007, è stata autorizzata dall'Isvap a estendere l'esercizio dell'attività assicurativa infortuni e malattia (rami ministeriali I e II Danni). La Società controlla al 100% Poste Assicura SpA, società di servizi assicurativi forniti alle società del Gruppo. Possiede inoltre una partecipazione del 45% nel capitale sociale di Europa Gestioni Immobiliari SpA (controllata dalla Capogruppo).

In relazione alla decisione del Gruppo Poste di entrare nel Ramo "danni" (ad esclusione del comparto auto), nel mese di novembre il Consiglio di Amministrazione ha approvato le linee generali dell'operazione di trasformazione dell'attuale attività e oggetto sociale della controllata Poste Assicura in compagnia di assicurazione danni (specificatamente per i rami danni 1, 2, 8, 9, 13, 16, 17 e 18), previa acquisizione dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività assicurativa da parte dell'Autorità di Vigilanza. L'Assemblea straordinaria del 21 dicembre 2009 ha così deliberato la trasformazione dell'attuale attività e oggetto sociale della società in compagnia di assicurazione danni. Quindi, al fine di adeguare i mezzi patrimoniali della società ai requisiti patrimoniali previsti dalla regolamentazione di settore per l'esercizio dell'attività assicurativa danni, l'Assemblea straordinaria ha altresì deliberato l'aumento di capitale della società per 4,9 milioni di euro.

In ambito normativo, nel corso del 2009 è stata approvata dal Parlamento Europeo la Direttiva 2009/138/CE (Solvency II) che introduce profonde innovazioni nelle regole prudenziali poste a presidio della stabilità delle imprese di assicurazione. La Direttiva disciplina non solo le regole relative al margine di solvibilità, ma anche quelle relative alla determinazione delle riserve tecniche e agli investimenti ammessi a copertura delle medesime. Obiettivo centrale della nuova regolamentazione (che entrerà in vigore ad ottobre 2012) è quello di istituire un sistema di solvibilità che tenga conto in modo migliore, rispetto al sistema attuale, dei rischi effettivamente assunti dalle singole imprese. A tal riguardo Poste Vita ha accentuato gli sforzi progettuali finalizzati alla convergenza verso Solvency II.

Nell'ottica di una sempre maggiore convergenza con i modelli di governance più evoluti, e come richiesto dalla capogruppo, il Consiglio di Amministrazione di Poste Vita, nell'adunanza del 29 ottobre 2008, ha nominato Dirigente Preposto il responsabile della funzione Amministrazione e Controllo.

Nel corso dell'esercizio è stata, inoltre, perfezionata l'operazione di trasformazione relativa alle polizze *index linked* "Classe 3A Valore Reale" e "Ideale", deliberata a dicembre 2008, con una percentuale di adesione di oltre il 92%. A causa del perdurare dei rischi di diminuzione del valore dei titoli sottostanti le polizze *index linked* "Raddoppio" e "Index Cup", nel corso del mese di maggio è stata avviata una seconda operazione di trasformazione, analoga alla precedente, relativa alle polizze *index* "Raddoppio" e "Index cup" con una percentuale di adesione di circa il 77%.

A partire dal 29 settembre 2008, l'Autorità di Vigilanza (ISVAP) ha avviato un accertamento ispettivo presso la Compagnia che si è concluso a dicembre 2009. Le relative constatazioni sono state rappresentate agli organi societari nel mese di febbraio 2010. In relazione alle indicazioni emerse, la Compagnia sta procedendo a comunicare all'ISVAP le proprie osservazioni e le proposte circa le eventuali iniziative che intende porre in essere, al fine di rimuovere le cause che hanno generato le constatazioni rilevate. Sulla base dell'esame sin qui condotto e ferma restando l'eventualità di avvio di procedimenti sanzionatori amministrativi, le contestazioni formulate non appaiono evidenziare oneri non adeguatamente rappresentati in bilancio.

4.3.1 OFFERTA COMMERCIALE

L'attività commerciale dell'anno è stata caratterizzata dall'offerta di prodotti costruiti e finalizzati alla valorizzazione dei contenuti assicurativi. Nell'ambito dei prodotti di investimento di Ramo I è stato lanciato "Postafuturo Certo" che affianca, nella gamma prodotti dedicata al bisogno di investimento, il prodotto "Multiutile" (partito nel 2008).

Sempre nella specifica linea di offerta dell'investimento e in coerenza con valori di sicurezza e garanzia perseguiti dalla Compagnia, nel corso della seconda metà del 2009, sono stati lanciati due prodotti *index linked* denominati "Programma Garantito Alba" e Programma Garantito Terra" (il cui collocamento è stato avviato nel mese di dicembre e si chiuderà a fine marzo 2010) per i quali, conformemente al nuovo regolamento Isvap n.32 dell'11 giugno 2009, la Compagnia presta una garanzia diretta del rimborso del capitale e dell'eventuale rendimento minimo garantito al cliente.

L'offerta della Compagnia si è altresì sviluppata nell'ambito del bisogno di protezione della persona e del nucleo familiare con l'avvio, nel mese di gennaio, della commercializzazione di una polizza caso morte denominata "Affetti Protetti". La polizza è stata ben apprezzata dalla clientela che, a fronte di un esiguo versamento mensile, può così assicurare al proprio nucleo familiare un apporto economico significativo in caso di eventi negativi che possono colpire il percettore di reddito.

Sempre nel perimetro dell'offerta di prodotti di protezione, nell'anno è stato lanciato un nuovo prodotto infortuni "Postapersona Senior" dedicato al segmento anziani (sottoscrivibile fino ad 80 anni) che assicura contro gli infortuni che possono capitare alle persone nello svolgimento della normale vita quotidiana, anche in ambiente domestico. Postapersona Senior, oltre a garantire il pagamento di un capitale di importo prefissato crescente in funzione delle diverse tipologie di danno sopportate dall'assicurato a seguito di infortunio, prevede la fornitura totalmente gratuita di assistenza domiciliare, sia di tipo infermieristico, sia di tipo socio assistenziale, finalizzata a limitare i disagi nel relativo decorso post-infotunio del cliente.

4.3.2 RISULTATI

I dati del mercato assicurativo in Italia relativi alla nuova produzione evidenziano, nel 2009, un'inversione del trend negativo di crescita registrato negli ultimi anni. Tale dinamica è da ricondurre a una ripresa nella commercializzazione dei prodotti tradizionali di Ramo I quale conseguenza del particolare momento di crisi e di incertezza futura dei mercati finanziari che ha spinto la clientela verso prodotti con un profilo di rischio/rendimento più prudente rispetto a quelli a più elevato contenuto finanziario. In tale contesto, l'offerta commerciale dell'anno, unitamente ai valori rappresentati dall'appartenenza al Gruppo Poste, ha permesso alla Compagnia di raggiungere il più alto fatturato della propria storia: i premi emessi sono stati 7.091 milioni di euro, in crescita del 28,4% rispetto ai 5.524 milioni di euro del 2008.

Le riserve tecniche, calcolate analiticamente per ogni contratto in osservanza delle leggi in materia e sulla base di appropriate assunzioni attuariali, ammontano complessivamente a 37,2 miliardi di euro, registrando una crescita di circa il 18% rispetto ai 31,5 miliardi di euro del 2008. In particolare, le riserve tecniche dei Rami Danni e Vita sono 27.018 milioni di euro (20.909 milioni di euro nel 2008) con un incremento di circa il 29% rispetto ai valori del 31 dicembre 2008 e con un'incidenza del 73% sulle riserve complessive. Sono costituite per far fronte a tutti gli impegni della Compagnia e includono la riserva matematica (26.810 milioni di euro), la riserva per somme da pagare (122 milioni di euro) e altre riserve tecniche (84 milioni di euro).

Le riserve tecniche costituite a fronte dei prodotti di ramo III, *index e unit linked*, allorché il rischio d'investimento è a carico degli assicurati, ammontano complessivamente a 10.150 milioni di euro in calo del 4% rispetto al 2008 (10.578 nel 2008) e con un'incidenza sulle riserve complessive del 27%.

Con riferimento ai prodotti "infortuni e malattie", le riserve tecniche ammontano a 2 milioni di euro.

Gli attivi di classe C, effettuati prevalentemente a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati, sono cresciuti passando da 20.016 milioni di euro di inizio d'anno a 27.181 milioni di euro di fine 2009, investiti prevalentemente in titoli di stato (78% del portafoglio) e in obbligazioni "corporate" di elevato standing (14%), con una componente immobilizzata che è di circa il 61% del portafoglio (54% il dato di fine 2008) di cui il 51% riferito a titoli di stato, il 6% in quote di OICVM a capitale garantito e il residuo 4% a obbligazioni "corporate".

4.4 ALTRI SERVIZI

Il segmento Altri Servizi accoglie attività complementari svolte da Poste Italiane e attività esercitate da alcune società del Gruppo (tra cui BancoPosta Fondi SpA SGR, EGI SpA, Postecom SpA, PosteShop SpA, Poste Link Scrl, PosteMobile SpA e Poste Energia SpA).

Nell'ambito dei servizi di certificazione e comunicazione elettronica la legge n. 2 del 28 gennaio 2009 ha convertito, con alcune modifiche, il Decreto Legge n. 185 del 29 novembre 2008, recante "Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale". In particolare gli articoli 16 e 16 bis dettano specifiche disposizioni in materia di "posta elettronica certificata"³³ tra cui:

- l'obbligo per le imprese costituite in forma societaria, per i professionisti iscritti agli albi professionali e per le amministrazioni pubbliche, di dotarsi di una casella di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse;
- la possibilità di inviare le comunicazioni tra i diversi soggetti attraverso la posta elettronica certificata o l'analogo indirizzo di posta elettronica senza che il destinatario debba dichiarare la propria disponibilità ad accettarne l'utilizzo;
- la possibilità per i cittadini, mediante opportuna richiesta di ottenere una casella di posta elettronica certificata "con effetto equivalente alla notificazione per mezzo della posta" senza oneri a loro carico.

Successivamente il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 maggio 2009 ha dettato specifiche disposizioni di attuazione in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini sancendo il ruolo primario della posta elettronica certificata nelle comunicazioni tra cittadino e pubbliche amministrazioni.

4.4.1 OFFERTA COMMERCIALE

Poste Italiane SpA

Servizi al cittadino

Nell'ambito del progetto Reti Amiche, promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione con l'obiettivo di facilitare l'accesso ai servizi attraverso l'ampliamento della rete di dialogo tra cittadino e Pubblica Amministrazione, cui Poste Italiane ha aderito nel 2008, è stato sviluppato il prodotto Sportello Amico-Rilascio Certificati rivolto a tutti i Comuni che intendono aderire al protocollo e scelgono Poste Italiane per la richiesta e consegna dei certificati anagrafici e di stato civile presso gli Uffici Postali dotati di Sportello Amico (5.470 su tutto il territorio nazionale). I documenti forniti dallo Sportello Amico saranno tutti vidimati con il timbro digitale che garantisce pieno valore legale dell'atto. È stata inoltre avviata nel corso del 2009 una sperimentazione per il servizio di rilascio certificati contributivi INPS presso gli oltre 1.000 Uffici Postali dotati di "Sportello Amico" ubicati nei territori regionali di Emilia Romagna, Lazio e Calabria.

Sono proseguite le attività legate al progetto di gestione delle richieste di rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno, Emersione Lavoratori Immigrati (ELI 2) con l'introduzione di un applicativo che consente di rilasciare agli immigrati un

³³ La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema tramite il quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

documento contenente le indicazioni sulla convocazione presso la Questura competente direttamente in fase di accettazione presso l'Ufficio Postale.

È stato realizzato il progetto "Reddito Minimo Garantito" in collaborazione con la Regione Lazio, in favore dei disoccupati, inoccupati o precariamente occupati, previsto dalla Legge regionale n° 4 del 20 marzo 2009.

È proseguito infine presso gli Uffici Postali il servizio di consegna, ai cittadini che ne fanno richiesta e che hanno i requisiti di legge, della Carta Acquisti (Social card) utilizzabile per il sostegno della spesa alimentare e dell'onere per le bollette della luce e del gas. Nel corso del 2009 sono state consegnate 320mila nuove carte portando il totale delle carte distribuite a circa 840mila.

BancoPosta Fondi SpA SGR

BancoPosta Fondi SpA SGR è la Società di Gestione del Risparmio del Gruppo Poste Italiane che svolge l'attività di gestione collettiva del risparmio, il servizio di gestione di portafogli individuali a favore di clienti professionali (prestato in favore della Compagnia Poste Vita) e il servizio di commercializzazione in Italia di OICR di diritto estero istituiti e gestiti da terzi nonché di amministrazione della clientela e cura dei rapporti con gli investitori (servizio di commercializzazione). In relazione a tale attività, sono stati lanciati nell'esercizio due Fondi comuni di investimento di diritto francese commercializzati in Italia da BancoPosta Fondi SpA SGR e distribuiti alla clientela dalla rete di vendita della Capogruppo. Si tratta di fondi "a formula" legati all'andamento di quattro indici relativi a quattro mercati azionari internazionali.

Con riferimento ai Fondi comuni di investimento di proprietà, BancoPosta Monetario, Obbligazionario Euro, Mix 1, Mix 2, Azionario Euro, Azionario Internazionale, Investimento Protetto 90 ed Extra, la Società ha deliberato di affidarne la gestione, ai sensi dell'art. 36 del TUF, a Pioneer Investment Management SGRpA. In relazione a tale nuovo modello di gestione, con decorrenza 1° gennaio 2009, BancoPosta Fondi è la società promotrice cui sono affidate la promozione e l'organizzazione dei fondi, nonché la cura e l'amministrazione dei rapporti con i partecipanti, mentre Pioneer Investment Management è la società gestore cui sono affidate tutte le attività relative alla gestione finanziaria dei fondi. I risultati della gestione dell'esercizio, di cui si dirà più avanti, hanno condotto la Società a posizionarsi, avuto riguardo ai fondi di proprietà e alle gestioni di portafoglio, al 17° posto nel ranking nazionale (su oltre 75 operatori contro la 25° posizione del 2008) della Mappa del Risparmio Gestito del quarto trimestre 2009 di Assogestioni con una quota di mercato dell'1,18%. Con riguardo invece alle gestioni di portafoglio, la Mappa del Risparmio Gestito posiziona BancoPosta Fondi al 10° posto (contro la 12° posizione del 2008), con una quota di mercato del 2,43%.

Europa Gestioni Immobiliari SpA

La Società opera nel settore immobiliare per la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare conferito dalla Capogruppo. In relazione alla tipologia degli asset di proprietà, i principali interlocutori sono grandi clienti, spesso Pubbliche Amministrazioni. Alla luce degli scenari di mercato, la Società individua le migliori strategie per rendere più incisivo il processo di commercializzazione.

Postecom SpA

La Società opera come fornitore di servizi e soluzioni informatiche per il Gruppo e per il mercato, con particolare attenzione al segmento della Pubblica Amministrazione e negli anni ha assunto un ruolo importante nel panorama italiano della *system integration* e dell'*outsourcing* applicativo e di sistemi informativi, grazie alle competenze acquisite nella progettazione, nello sviluppo e nella gestione di servizi ICT con componenti integrate di sicurezza informatica

all'avanguardia. Le principali aree di specializzazione riguardano soluzioni e servizi di certificazione e sicurezza, messaggistica, pagamenti e incassi on line, gestione a norma dei dati, portali web, e-Government, e-Procurement ed e-learning.

Nell'ambito del quadro strategico delineato dal Governo in tema di impulso e promozione delle politiche di innovazione (eGovernment 2012), Postecom si sta occupando proattivamente delle soluzioni innovative del Gruppo. Gli ambiti di intervento specifici sono Salute, Giustizia, Scuola, Lavoro, settori che, più di altri, necessitano di un maggior efficientamento della Pubblica Amministrazione in termini di riduzione di costi di esercizio e di maggior immediatezza nella risposta alle esigenze e aspettative di cittadini e imprese.

PosteShop SpA

La Società commercializza beni di supporto al core business di Poste Italiane (buste per lettere, portabolettini, cassette delle lettere, ricariche telefoniche, scatole per spedizioni) e prodotti di fornitori esterni (tra cui libri, CD musicali, DVD, prodotti di cartoleria), utilizzando, oltre gli Uffici Postali per la vendita diretta o a catalogo, la rete dei 214 "Shop in Shop" (negozi allestiti nella sala al pubblico dei principali Uffici Postali); la rete dei 102 punti vendita in franchising contraddistinti dal logo *KiPoint*, che operano come centro servizi per le spedizioni nazionali e internazionali, servizi di imballaggio, servizi di fotocopisteria e invio fax, stampa digitale, mailing e come fornitori di cancelleria e prodotti per l'ufficio; nonché il canale web www.posteshop.it, il canale telefonico e il canale MondoBancoPosta.

La gestione dell'esercizio 2009, che ha continuato a risentire degli effetti della particolare congiuntura economica, è stata caratterizzata da azioni di supporto allo sviluppo del business tra cui: la razionalizzazione dell'offerta disponibile presso gli Uffici in vendita diretta (rete Basic), mediante modifica della logica di approvvigionamento, e della gestione delle scorte; la riorganizzazione della rete dei canali di vendita e l'introduzione di nuove iniziative commerciali.

In data 8 ottobre 2009 l'Autorità per la Concorrenza e il Mercato (AGCM) ha formalmente avviato il procedimento PB/455 nei confronti della Società al fine di verificare l'esistenza di ipotizzate violazioni (ai sensi della relativa "Disciplina in materia di pubblicità ingannevole") connesse con il materiale pubblicitario utilizzato da PosteShop per promuovere le attività della rete in franchising Kipoint. Alla fine del mese di dicembre 2009, nella consapevolezza della liceità della propria condotta, la Società ha comunque presentato una proposta di impegni finalizzata a superare i rilievi ipotizzati.

In data 9 marzo l'Autorità ha comunicato di non aver accolto gli impegni presentati fatta salva "la possibilità per l'Autorità di valutare la condotta successiva tenuta dalla Parte, ove questa si concretizzi in forma di fattiva e documentata collaborazione a vantaggio dei consumatori".

Poste Link Srl

La Società ha finalità consortile, agendo in nome proprio ma per conto e nell'interesse dei soci, relativamente alla prestazione di servizi informatici e telematici, servizi di gestione documentale elettronica, servizi internet, di Contact Center e di Direct Marketing.

In data 28 ottobre 2009 è stato approvato il progetto di fusione per incorporazione ex art. 2501 e seguenti c.c. del Consorzio Poste Contact in Poste Link, che si perfezionerà nei confronti dei terzi quando sarà stata eseguita l'ultima delle iscrizioni previste dall'articolo 2504 c.c. o in altra data successiva, eventualmente indicata nell'atto di fusione. L'operazione si inquadra nel processo di riorganizzazione delle attività del Gruppo Poste Italiane nel comparto del customer services, finalizzato alla razionalizzazione delle risorse e tecnologie del Gruppo e alla costituzione di un'unica realtà societaria che possa rappresentare un riferimento qualificato per il mercato. In tale ottica l'incorporazione del Consorzio Poste Contact, ottimizzerà gli skill e le competenze specifiche dei consorziati (70% Poste Italiane, 15%

Postecom e 15% Postel), rendendo altresì potenzialmente possibile una riduzione dei costi relativi alle commesse future.

E' proseguita nell'esercizio, per effetto di proroghe contrattuali e in attesa del perfezionamento dell'iter di aggiudicazione da parte del nuovo appaltatore, la gestione della commessa INPS-INAIL per la realizzazione di un contact center integrato con finalità di sportello unico virtuale per l'erogazione di informazioni e di servizi all'utenza dell'INPS e dell'INAIL. Sono altresì proseguite le attività di erogazione dei servizi offerti a Linea Comune SpA e Consip.

PosteMobile SpA

Costituita nel marzo del 2007 come operatore mobile virtuale MVNO (Mobile Virtual Network Operator), opera nel settore delle telecomunicazioni come "Fornitore Avanzato di Servizi" (Enhanced Service Provider) su rete mobile. Nel corso del 2009 la Società ha proseguito nel percorso di crescita teso a sviluppare la propria quota di mercato nel settore della telefonia mobile.

In ambito *consumer* sono state sviluppate iniziative promozionali rivolte ai target: etnico, giovani, pensionati e community/famiglia che hanno consentito di vendere nell'anno 643mila SIM consumer (565mila SIM vendute in tutto il 2008), traguardando il primo milione di SIM attivate.

In ambito business la Società ha lanciato nel corso del 2009 l'offerta prepagata di telefonia mobile per le imprese, articolata per target di clientela: TOP e Large, Small Medium Enterprise e Soho, che ha generato la vendita di circa 27mila SIM business.

Il 2009 è stato altresì caratterizzato dall'ampliamento del portafoglio di servizi di accesso mobile a servizi finanziari e di pagamento quali: servizi di MCommerce che consentono l'acquisto del biglietto per parcheggi e per il trasporto pubblico cittadino; servizi di trasferimento di denaro internazionale, integrando il servizio Moneygram sulle proprie SIM; offerte *bundle* per i servizi informativi sugli strumenti di pagamento e servizi informativi sulle carte di credito.

La risposta del mercato ai nuovi servizi distintivi di PosteMobile è stata positiva: il numero di clienti con strumento di pagamento associato alla SIM PosteMobile, pari al 70% della customer base, ha effettuato, nel corso dell'anno, 7,3 milioni di transazioni informative e dispositive, generando un volume transato di 72 milioni di euro.

Poste Energia SpA

La Società, costituita nel settembre 2007, ha quale oggetto sociale l'approvvigionamento di energia elettrica sul sistema elettrico nazionale per la copertura del fabbisogno della Capogruppo e delle società controllate. Nel corso del 2009 questo ruolo di grossista del Gruppo è stato consolidato mediante acquisizione, nel proprio perimetro di attività, della fornitura di energia elettrica per Postel, SDA Express Courier e Europa Gestioni Immobiliari. Sono proseguite nell'anno le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati, principalmente per l'acquisto di energia, per la gestione dei contratti e per l'erogazione di servizi energetici a valore aggiunto.

4.4.2 RISULTATI

BancoPosta Fondi SpA SGR

La gestione collettiva del risparmio ha registrato una raccolta netta positiva di 73 milioni di euro (530 milioni di euro di raccolta netta negativa nel 2008), quale risultante di una raccolta lorda di 630 milioni di euro (215 milioni di euro nel 2008) e di riscatti per 557 milioni di euro (745 milioni di euro nel 2008). L'esigenza di protezione ha continuato a incidere sulla tipologia dei nuovi comparti istituiti e sui ritmi di crescita di quelli esistenti, difatti, nell'ambito degli OICR di proprietà, la composizione della raccolta lorda riflette le tendenze in atto a livello generale sul mercato italiano orientato verso i fondi di natura monetaria e obbligazionaria che, con 547 milioni di euro, hanno rappresentato l'87% dell'intera raccolta dell'anno.

La raccolta netta dei fondi di OICR terzi è stata di 241 milioni di euro (311 milioni di euro nel 2008) e deriva da una raccolta lorda di 267 milioni di euro (315 milioni di euro nel 2008) e da 26 milioni di euro di riscatti (4 milioni di euro nel 2008).

Il patrimonio complessivamente gestito è di 14.675 milioni di euro, in crescita dell'83% rispetto all'anno precedente (8.036 milioni di euro al 31 dicembre 2008), sia per l'effetto derivante dai prodotti di gestione collettiva di proprietà e di terzi (2.882 milioni di euro a fine 2009 contro 2.695 milioni di euro al 31 dicembre 2008), sia per l'effetto più rilevante derivante dall'attività di gestione di portafogli individuali, prestata in favore della Compagnia assicurativa Poste Vita (11.203 milioni di euro al 31 dicembre 2009 contro 5.019 milioni di euro al 31 dicembre 2008). L'attività di gestione di fondi di terzi distribuiti ha contribuito, infine, alla formazione del patrimonio complessivo per 590 milioni di euro (322 milioni di euro nel 2008).

Europa Gestioni Immobiliari SpA

Nel corso dell'esercizio sono stati avviati o in alcuni casi proseguiti lavori di riqualificazione del patrimonio per un importo di circa 1,59 milioni di euro (comprensivo di consulenze tecniche), sia su immobili destinati alla vendita, sia su edifici locati a terzi al fine di garantirne la piena fruibilità da parte dei conduttori.

L'esercizio è stato caratterizzato dalla dismissione di due immobili, a un valore di vendita di 25,3 milioni di euro, per i quali la Società ha conseguito plusvalenze per 20,5 milioni di euro (21,5 milioni di euro a livello di Bilancio consolidato); i ricavi da locazione sono stati 20,2 milioni di euro. L'utile d'esercizio è stato di 19,9 milioni di euro (37,6 milioni di euro nell'esercizio 2008).

Postecom SpA

La gestione del 2009 registra un decremento dei ricavi delle vendite e delle prestazioni del 17,6% (56,8 milioni di euro nel 2009 contro 68,9 milioni di euro nel 2008). I costi della produzione ammontano a 56,7 milioni di euro (62,7 milioni di euro nel 2008) e il risultato dell'esercizio è negativo per 1,6 milioni di euro (3,8 milioni di euro di utile nel 2008).

L'esercizio ha risentito della fase recessiva che sta attraversando l'economia nazionale e, nello specifico, il mercato dell'informatica. In particolare, l'andamento del settore dell'informatica è conseguente a una maggior prudenza da parte delle grandi imprese nell'investire in nuovi progetti, a una riduzione dei budget dedicati per le medie imprese, alla difficoltà di accesso al credito delle PMI e alla contrazione della spesa della Pubblica Amministrazione. Su tali risultati ha inoltre inciso il minore contributo apportato dal contratto con il Dipartimento dei Trasporti Terrestri nell'ambito del quale sono state definite, anche con il supporto della Capogruppo, alcune attività da svolgere ai sensi della Convenzione che comportano, rispetto al passato, una riduzione della redditività attesa per l'intero arco di vita della commessa.