

presidi di controllo esistenti, sia su quello del relativo funzionamento, che tuttavia resta in parte condizionato dallo sviluppo/integrazione di alcuni sistemi di supporto. Oltre agli interventi di audit di carattere generale estesi di norma a tutti gli obiettivi aziendali di governo e di business in modo integrato, sono stati eseguiti dalla funzione Controllo Interno alcuni audit su specifiche tematiche a forte rilevanza aziendale. Particolare focalizzazione è stata posta su aspetti concernenti la sicurezza informatica.

E' stato rilevato dalla funzione Controllo Interno che nel corso del 2010 i piani di miglioramento definiti nell'ambito di precedenti audit in relazione alla gestione del progetto di sicurezza dei canali di pagamento internet per contrastare il fenomeno del *phishing* sono risultati solo parzialmente completati. In particolare, il progetto per il canale BancoPosta OnLine (BPOL), focalizzato sulla clientela retail, è stato parzialmente concluso; invece non sono risultati in linea con quanto previsto i piani per i canali BancoPosta Impresa OnLine (BPIOL) e Postepay, per ritardi attribuibili al processo di pianificazione.

Sempre in tema di sicurezza informatica è stato eseguito un audit con l'obiettivo di valutare il livello di conformità ai requisiti di sicurezza definiti da VISA¹⁷ per i prodotti erogati dalla rete degli sportelli Postamat di Poste italiane spa. Dalle verifiche è emerso il superamento di numerose non conformità rilevate da VISA nel 2008, ciononostante è stata riscontrata la necessità di effettuare ulteriori investimenti in dispositivi, nonché integrazioni organizzative e procedurali.

In coerenza con gli obiettivi di sviluppo delle tematiche di "*Cyber Security*", la funzione Controllo Interno ha attivato, attraverso la sua rappresentanza presso l'istituto europeo dell'internal audit (ECIIA) e in coordinamento con *Global Cyber Security Foundation*, di cui Poste italiane spa è fondatore, un importante progetto di ricerca in ambito accademico volto a favorire nuove soluzioni per la sicurezza delle informazioni.

Nel quadro delle attività di Audit Compliance, la Struttura Controllo Interno ha effettuato un proprio intervento in data 10 maggio 2011 presso l'Ufficio Postale di Castel San Pietro (RM) da cui è emersa una frode finanziaria perpetrata dal Direttore ai danni della clientela per un danno complessivo accertato che si attesta intorno a 1,8 milioni di euro.

Il primo atto di attività fraudolenta, che ha riguardato l'operatività in Libretti di Risparmio Postale, Buoni Fruttiferi Postali ed investimenti, sarebbe stato compiuto

¹⁷ Trattasi del processo di generazione e gestione delle chiavi crittografiche di sicurezza dei PIN assegnati ai prodotti VISA.

nel 2007 anche se le attività più numerose e di più significativo valore sono state commesse nel periodo febbraio/maggio 2011¹⁸.

Le principali modalità di commissione delle frodi riscontrate sono state:

- esecuzione di prelievi dai Libretti di Risparmio Postale ad insaputa dei clienti, operando tramite il saldo del libretto, il numero economale, la prima riga di stampa disponibile, senza la disponibilità dei titoli cartacei;
- rimborso di Buoni Postali Fruttiferi cartacei eseguito solo contabilmente, ma senza la presentazione ed il ritiro dei titoli, rimasti nelle mani degli intestatari, ignari dell'operazione;
- simulazione di sottoscrizione di investimenti in Buoni Postali Fruttiferi dematerializzati e Titoli, previa elaborazione e consegna ai clienti di documentazione contrattuale compilata manualmente e convalidata con bollo e firma della Direttrice dell'UP;
- rimborso di Buoni Postali Fruttiferi dematerializzati, sempre ad insaputa dei clienti, con la conseguente appropriazione, a mezzo di altre operazioni in frode, degli importi accreditati.

Tale evento "anomalo" ha evidenziato la presenza di debolezze procedurali nell'ambito delle varie azioni di difesa adottate dalla Società per far emergere eventuali azioni fraudolente poste in essere dal personale interno.

Ai fini dell'incremento delle misure di sicurezza, la Società ha costituito un gruppo di lavoro – gestito dalle Strutture BancoPosta, Mercato Privati e Tutela Aziendale, con la partecipazione della Struttura Risorse Umane ed Organizzazione – allo scopo di individuare adeguate soluzioni informatiche e organizzative.

Il verificarsi di episodi di frode come quello in esame pone la necessità per la Società di integrare il sistema di prevenzione mediante ulteriori modalità di riscontro sulle operazioni effettuate dalla clientela, l'implementazione di un sistema di verifiche basato sugli indicatori di anomalie e la programmazione di audit anche ad intervalli meno regolari e senza preavviso.

3.3 Il Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Come noto, ai sensi dell'art. 154-bis del TUF, il Dirigente Preposto ha l'obbligo di rendere una dichiarazione che attesti la corrispondenza alla risultanze contabili documentali, ai libri e alle scritture contabili, degli atti e delle comunicazioni della Società diffusi al mercato, e relativi all'informativa contabile (anche semestrale)

¹⁸ Sono stati accertati 4 casi nel 2007, 6 casi nel 2008, 3 casi nel 2009, 2 casi nel I semestre 2010, 7 nel II semestre 2010 e 25 casi nel 2011.

della stessa Società. A tal fine il Dirigente Preposto predispone adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio di esercizio, del bilancio consolidato nonché di ogni altra comunicazione di carattere finanziario.

Nel corso del 2010 la Società ha apportato taluni cambiamenti di rilievo nei sistemi informatici utilizzati nel ciclo del Personale e nel ciclo attivo del Bancoposta. Inoltre, l'accentramento di alcune attività amministrative nella funzione Amministrazione e Controllo ha comportato la ridefinizione di ruoli, responsabilità e flussi informativi nell'ambito del ciclo passivo.

In tale contesto di cambiamento, le attività del Dirigente Preposto sono state concentrate, da un lato, sull'aggiornamento delle procedure, dall'altro, sulla razionalizzazione del sistema dei controlli contabili.

Gli aggiornamenti eseguiti su diversi elementi del sistema di controllo interno in generale della Società e relativi ad aspetti di sostanza che interessano l'informativa finanziaria sono stati riportati sinteticamente nella Relazione del Dirigente Preposto al Consiglio di amministrazione di Poste italiane spa. Relativamente ai singoli ambiti di intervento, le principali aree di miglioramento riguardano: iniziative avviate per conseguire la piena conformità alla normativa di vigilanza bancaria; erogazione di attività di formazione in materia di principi contabili IFRS, processi amministrativi e normativa fiscale; valutazione del sistema di controllo interno a presidio dei processi interfunzionali e valutazione dei rischi aziendali con necessità di prevedere un idoneo flusso di reporting dalle strutture aziendali preposte all'identificazione dei rischi verso la funzione Amministrazione e Controllo; avvio del progetto di adeguamento in tema di antiriciclaggio il cui completamento tuttavia registra ulteriori slittamenti anche se dipendenti dall'andamento di altre iniziative aziendali; conclusione entro il 31 dicembre 2010 del nuovo modello di separazione contabile che consente di rappresentare dal 1° gennaio 2011 i saldi contabili del patrimonio destinato e di produrre il rendiconto separato del patrimonio destinato da allegare al bilancio di esercizio di Poste italiane.

Con riferimento al sistema di controllo interno in ambito sistemi informativi, dalle risultanze dell'attività di audit condotta dalla funzione Controllo Interno sono emerse talune aree di miglioramento riferite al tema della sicurezza informatica per le quali è stata ribadita la necessità di ridefinire al più presto la *governance* e i processi di gestione in tale ambito.

In coerenza con il Modello di governo e Controllo dell'Informativa Finanziaria, le funzioni aziendali hanno rilasciato delle specifiche e dettagliate attestazioni con le quali, in sintesi, hanno dichiarato che le informazioni/scritture contabili effettuate

e/o fornite nel corso di tutto il periodo di riferimento sono rispondenti alla normativa vigente e che pertanto consentono la veritiera e corretta rappresentazione dei fatti aziendali.

Nell'adunanza del 22 giugno 2011 il Consiglio di amministrazione della società, ai sensi dell'art. 19 bis dello statuto sociale, ha deliberato di confermare per ulteriori quattro anni (fino alla data di approvazione da parte dell'Assemblea del bilancio di esercizio della società al 31 dicembre 2014) la qualifica di "dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari" di Poste italiane spa al Responsabile della Funzione Amministrazione e Controllo.

3.4 Assetto dei controlli interni di Bancoposta

Le regole che dettano l'assetto dei controlli interni del Bancoposta sono contenute nelle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia e nella disciplina sui servizi di investimento (MIFID) che ne individuano ruoli, compiti e responsabilità secondo una articolazione basata su tre livelli: controlli di linea, controlli di conformità e di gestione dei rischi e controlli di revisione interna. Le tre tipologie possono essere così sintetizzate:

- *controlli di linea*, diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, sono incorporati nei processi produttivi ed attribuiti alla responsabilità delle funzioni titolari dei processi stessi (distribuiti prevalentemente presso la rete di vendita di Poste italiane ovvero presso le strutture centrali di BancoPosta);
- *controlli di compliance*, affidati alla funzione Compliance BancoPosta, sono tesi a verificare l'osservanza del rispetto degli obblighi in materia di prestazione dei servizi bancari e di investimento e a individuare e valutare il rischio di non conformità, anche con riferimento alla disciplina dell'antiriciclaggio;
- *controlli di gestione dei rischi finanziari ed operativi*, affidati alla funzione Risk Management BancoPosta, hanno l'obiettivo di concorrere alla definizione delle metodologie di misurazione del rischio e di individuare, misurare e controllare i rischi legati alle attività, ai processi e ai sistemi dell'impresa in coerenza con le strategie e il profilo di rischio definiti dal vertice aziendale;
- *attività di audit*, affidata alla funzione Revisione Interna BancoPosta, con la finalità di valutare la funzionalità e l'adeguatezza dei sistemi e delle procedure dell'intermediario.

Nell'ottica del continuo adeguamento del modello organizzativo di BancoPosta alle esigenze del quadro normativo e regolamentare di riferimento, nel corso del 2010 sono stati effettuati significativi miglioramenti conseguenti sia dalla definitiva

ripartizione tra attività di governo connesse alla prestazione dei servizi bancari/finanziari e attività prettamente operative mediante la ridefinizione dell'articolazione organizzativa delle funzioni "Progetti, Processi e Procedure" e "Operazioni", sia dalla piena implementazione del Regolamento BancoPosta (approvato dal CdA nella riunione del 28 febbraio 2011).

I risultati delle attività condotte dalla funzione della Revisione Interna di BancoPosta, hanno delineato un quadro del complessivo assetto dei controlli interni di BancoPosta che, pur proseguendo il delineato percorso di progressiva strutturazione, richiede ulteriori sforzi in termini di consolidamento.

3.4.1 Funzione Revisione Interna

Dall'esame della relazione predisposta dalla funzione revisione interna per il 2010 emerge un quadro del complessivo assetto dei controlli interni di BancoPosta che, pur proseguendo il delineato percorso di progressiva strutturazione, richiede ulteriori sforzi in termini di consolidamento.

Permangono, infatti, diffuse aree operative limitatamente proceduralizzate, deboli controlli di supervisione e livelli di accessi ai sistemi operazionali non sempre puntualmente corrispondenti alle mansioni svolte. Tali profili unitamente all'assenza di meccanismi strutturati di autovalutazione dei rischi intrinseci al business ed ai processi da parte del management e a strumenti di analisi e mappatura dei processi, rendono il sistema dei controlli di primo livello ancora non del tutto consolidato.

Il primo presidio dei sistemi di controllo è rappresentato dai controlli di linea, rilevabili dalle procedure di erogazione dei servizi finanziari e volti a garantire il loro corretto svolgimento. Nei processi BancoPosta, i controlli di linea sono allocati sia presso le strutture centrali dello stesso BancoPosta sia presso la rete commerciale di Poste italiane.

Pertanto, la necessità di poter disporre di adeguate procedure rappresenta ancora un obiettivo da perseguire, specie per le attività che presentano una forte trasversalità interfunzionale (quali gestione delle successioni, dei contenziosi, dei pignoramenti e fallimenti, recupero crediti) e che ad oggi costituiscono elementi di determinazione di perdite operative.

Per il rafforzamento dei controlli di linea sarebbe opportuno dotare i processi, specie quelli automatizzati, di sistemi tali da rilevare con tempestività segnali di anomalie rispetto a regole e procedure standard, con l'obiettivo di tutelare l'azienda da rischi

derivanti da comportamenti fraudolenti o da violazioni di obblighi normativi da parte della clientela.

Particolare rilievo assumono anche i presidi di controllo nell'ambito dei sistemi informativi gestionali, rispetto ai quali è stata rilevata l'esigenza di:

- migliorare la gestione ed il relativo monitoraggio degli accessi degli operatori alle procedure informatiche a supporto dei processi operativi;
- rafforzare il sistema di tracciatura degli accessi agli applicativi aziendali;
- superare le diffuse aree di data entry manuale presenti nei supporti informatici utilizzate dalle funzioni operative a maggiore garanzia della correttezza dei dati inseriti, dell'affidabilità delle analisi svolte e dell'oggettività dei risultati conseguiti.

In tal senso significativo contributo è atteso dal progetto "Gestione dei profili di accesso alle applicazioni aziendali" avviato nel 2009 ma non ancora completato.

3.4.2 Funzione *Compliance*

La funzione *Compliance* ha come responsabilità principale quella di assicurare, nell'ambito del quadro regolatorio di riferimento, l'efficace individuazione e valutazione del rischio di non conformità e di garantire l'adeguatezza operativa e gestionale dei processi e delle procedure di sviluppo ed erogazione dei servizi finanziari al fine di assicurare la massima trasparenza nei confronti della clientela.

Tenuto conto di un contesto caratterizzato da una crescente complessità normativa, il processo di *compliance* si è sviluppato nel corso del 2010 tramite:

- monitoraggio del piano di interventi definito per il 2010;
- coordinamento e partecipazione operativa diretta allo sviluppo di interventi progettuali connessi agli adeguamenti alla normativa;
- svolgimento di controlli di secondo livello sui processi relativi ai servizi di investimento;
- supporto ed indirizzo delle funzioni competenti nella definizione degli interventi di formazione su tematiche di conformità e validazione dei relativi contenuti;
- redazione e aggiornamento della contrattualistica e modulistica inerente tutti i servizi/prodotti di bancoposta in raccordo con la funzione Affari Legali.

La valutazione del rischio di non conformità è stata focalizzata principalmente sulle seguenti aree: servizi di investimento, antiriciclaggio, trasparenza e correttezza nella prestazione dei servizi bancari e finanziari e servizi di pagamento.

In ordine a tali aree, la funzione *Compliance*, in base a quanto previsto dalla normativa¹⁹, ha predisposto per il Consiglio di amministrazione una specifica relazione contenente un'informativa sulle attività eseguite nel 2010, sui risultati emersi e sugli interventi di adeguamento proposti nonché il piano delle attività per il 2011.

In tale relazione, per ciascuna area di intervento vengono indicati gli ambiti che necessitano di miglioramenti e rafforzamenti dei processi. Dall'esame delle singole attività di *compliance*, emerge un aspetto che risulta diffuso in tutte le aree sottoposte a controllo ed è correlato alla necessità di introdurre o completare interventi informatici per garantire maggiore sicurezza nelle informazioni trattate e maggiori performance operative.

3.4.3 Funzione Risk Management

Rientrano tra i compiti della funzione Risk Management la predisposizione di presidi che siano funzionali a identificare e misurare le caratteristiche quali-quantitative dei rischi che possono minacciare l'operatività di BancoPosta, la valutazione del rispetto delle politiche e degli obiettivi di rischio-rendimento precedentemente individuati nonché la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia delle misure adottate per rimediare alle carenze riscontrate nel sistema di gestione del rischio di impresa.

Come per il precedente esercizio, l'attività di risk management è stata articolata in due aree organizzative in relazione ai diversi ambiti di competenza e riconducibili ad aspetti legati rispettivamente a rischi operativi e a rischi finanziari.

Sul fronte dei rischi operativi, le attività sono mirate allo sviluppo e all'implementazione di un modello evoluto per la misurazione e gestione di tali rischi in grado di supportare analisi di maggior efficacia gestionale rispetto ai metodi semplificati. I modelli di riferimento prescelti sono costituiti da approcci avanzati (c.d. "metodi AMA") previsti dalla normativa di vigilanza prudenziale che, tuttavia, non costituiscono ancora un obbligo per Poste.

Sul versante dei rischi finanziari, le attività sono funzionali al monitoraggio delle principali tipologie di rischio, ad oggi riconducibili, prevalentemente, all'investimento della liquidità riveniente dalla raccolta in conti correnti della clientela. In tale ambito i rischi fatti oggetto di monitoraggio sono: rischio di liquidità, rischio di tasso di interesse, rischio di controparte, rischio di credito e rischio di mercato.

¹⁹ Regolamento congiunto Banca d'Italia e Consob 29 ottobre 2007 artt. 11 e 16, Disposizioni di Vigilanza Banca d'Italia del 10 luglio 2007, cap.3.

Il campo di azione della funzione Risk Management è completato da un'attività progettuale denominata "Processi di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale" a cui è attribuito l'obiettivo di sviluppare modelli di analisi di tutti i principali rischi e di definire un processo di valutazione integrata dei rischi stessi. Le attività di tale progetto hanno la finalità di integrare il quadro di analisi e di ponderazione dei rischi precedentemente richiamati con ulteriori tipologie (diverse, quindi, dai rischi finanziari ed operativi) che, ad oggi, caratterizzano l'operatività dei principali intermediari. Tra questi rilevano, in particolare, il rischio strategico ed il rischio reputazionale. In ordine al suddetto progetto "Processi di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale", si osserva che le attività progettuali risultano terminate ma nel corso del 2010 non si registrano avanzamenti in termini di effettiva implementazione dei modelli definiti.

3.5 Funzione Tutela Aziendale

Furti e rapine

Uno dei temi da sempre all'attenzione della funzione Tutela Aziendale è rappresentato dalla sicurezza degli Uffici Postali a protezione degli attacchi conseguenti a furti e rapine. I dati rilevati evidenziano una consistente diminuzione (-22,6%) del totale degli attacchi subiti dagli Uffici Postali, che passano da 961 del 2009 a 744 del 2010. Ancora più significativo è l'andamento degli attacchi agli ATM con mezzi di scasso ed esplosivi, il cui totale di attacchi riusciti passa da 32 del 2009 a 9 del 2010. Il positivo andamento del numero complessivo degli attacchi si riflette positivamente anche in termini di danni subiti. Infatti, il danno economico conseguente agli attacchi diminuisce considerevolmente, passando da circa 10 milioni di euro del 2009 a circa 6,7 milioni di euro del 2010.

Truffe e Frodi

L'andamento dei reati contro il patrimonio ed in particolare le truffe continuano a registrare un andamento in crescita specie a causa della forte specializzazione informatica acquisita dalle organizzazioni criminali.

La gestione degli eventi illeciti in Poste italiane è affidata ad una specifica struttura (*Fraud Management*) della funzione Tutela Aziendale che ha, tra gli altri, il compito di accertare le responsabilità, quantificare le eventuali perdite economiche e coordinare le iniziative di riduzione del danno economico e di immagine subito dall'Azienda.

Le attività di tale struttura si sostanziano in incarichi ispettivi condotti sul territorio nell'ambito dei servizi postali, finanziari e di corporate.

Nel corso del 2010 il *Fraud Management* ha portato a termine complessivamente 1.239 incarichi ispettivi, attribuendo responsabilità in 690 casi. L'importo complessivo delle frodi (relativo ai casi ove è stato possibile riscontrare responsabilità interne) è pari a 12.406.740 euro (5.492.068 euro nel 2009).

Nell'ambito dei servizi postali, la rimodulazione di alcune procedure di lavorazione ha consentito di ottenere decisi benefici su alcuni prodotti. E' il caso delle assicurate perse per sottrazione o smarrimento che nel corso del 2010 ha presentato un andamento in diminuzione del 65% rispetto all'anno precedente (1.806 assicurate segnalate nel 2009 contro 629 assicurate segnalate nel 2010).

Cresce, invece, sul fronte dei servizi finanziari, l'ammontare del danno accertato a seguito di eventi di frode, interna o esterna, attestandosi a complessivi 13.964.465 euro contro i 4.861.475 euro del 2009.

Nel quadro delle diverse azioni di prevenzione, una particolare attenzione viene sempre dedicata alle attività di controllo sugli uffici postali specie con la finalità di fare emergere eventuali azioni fraudolente poste in essere dal personale ovvero per riscontrare l'eventuale esistenza di elementi da cui possano essere scoperte fattispecie di illecito comunque attuate a danno dei servizi finanziari. Tali attività fanno parte di un piano di verifiche predisposto annualmente e condiviso con la funzione di Controllo Interno.

Sempre in tema di prevenzione di grande ausilio si è rivelato l'utilizzo di uno strumento informatico di *back-office*, denominato "Oracolo", che consente di controllare in tempo reale l'autenticità dei documenti di identificazione presentati per la sottoscrizione di un servizio finanziario, tramite un collegamento diretto alle banche dati di Poste italiane, del Ministero degli Interni, dell'INA, dell'Agenzia delle Entrate e della Motorizzazione Civile. Nel corso del 2010, sono state sottoposte al sistema "Oracolo" circa 42.800 interrogazioni giornaliere, consentendo di verificare l'identità di oltre 13,3 milioni di clienti.

E' ancora il fenomeno del *phishing*, seppure in misura minore rispetto al recente passato, a rappresentare una delle tecnologie criminali più diffuse e sofisticate con cui vengono consumate le frodi *on line*.

A tale proposito Poste italiane già da tempo ha avviato lo studio e l'implementazione di una serie di contromisure organizzative e tecnologiche per la prevenzione, gestione e repressione di tale fenomeno.

Dal mese di novembre 2005, la funzione Tutela Aziendale ha attivato la centrale Allarmi - *Business Security Intelligence*, che ha tra i suoi compiti quello di rilevare

eventuali tentativi di phishing ai danni di Poste italiane, attivando immediatamente tutte le possibili azioni di contrasto.

Il trend degli attacchi di phishing contro i clienti di Poste italiane risulta in forte diminuzione. Infatti, nel 2010, la Centrale Allarmi ha rilevato e disattivato 3.865 siti fraudolenti contro i 4.226 del 2009 con una media giornaliera di circa 12 casi.

Anche dall'analisi del numero di segnalazioni phishing ricevute dal Contact Center della funzione Mercato Privati si evince una diminuzione del fenomeno con una media mensile di circa 4.100 contatti. Complessivamente, nel 2010 sono state registrate 47.349 segnalazioni, contro le 84.660 gestite nel 2009. Ulteriori informazioni sul fenomeno del phishing sono riportate al capitolo 6.6.

Sicurezza delle informazioni

Un altro settore in cui opera la funzione Tutela Aziendale è quello relativo alla tutela della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni.

In tale ambito si segnala il progetto *Information Security Governance Program* (ISGP) che, avviato all'inizio del 2010, ha l'obiettivo di definire ed implementare, per Poste italiane, un nuovo modello di Governance per *l'Information Security*. Nel corso del 2010 sono state completate le prime fasi del progetto ISGP e in correlazione all'importanza del tema sono stati costituiti a livello aziendale due organismi di coordinamento: un Comitato Operativo ed un Comitato Guida per la sicurezza delle informazioni. A quest'ultimo è affidata la responsabilità di definire, a livello di Gruppo, le linee di governo in tema di *Information Security* in coerenza con le strategie di business nonché di agevolare la risoluzione di eventuali situazioni bloccanti.

In tema di sicurezza delle informazioni, un certo rilievo assume il *Cyber Security Competence Center* che è stato avviato a maggio 2009 con l'obiettivo di identificare e sviluppare nuove misure di sicurezza per i servizi erogati da Poste italiane oltre ad effettuare attività di ricerca e sviluppo.

Inoltre, tra le misure di sicurezza adottate dall'Azienda al fine di garantire l'adeguata protezione del proprio patrimonio informativo, va rilevata l'attività di censimento degli archivi aziendali contenenti dati personali (ai sensi del D. Lgs 196/2003). Tale censimento si rivolge alle banche dati, presenti su tutto il territorio nazionale, che danno origine al trattamento dei dati effettuato dall'Azienda.

Il censimento, realizzato tra gennaio e marzo del 2010, ha coinvolto circa 15.000 banche dati costituite da circa 17.000 archivi (contenenti dati personali, sensibili e giudiziari) di diversa tipologia (prevalentemente cartacei ed elettronici).

Infine, un'ulteriore attività svolta nell'ambito della sicurezza delle informazioni attiene al supporto tecnico/normativo per la definizione dei requisiti di sicurezza ai progetti strategici di altre funzioni e Società del Gruppo.

Infortuni sul luogo di lavoro

Anche nell'esercizio 2010, Poste italiane ha dedicato particolare attenzione alla prevenzione e sicurezza dei posti di lavoro, dei lavoratori e dell'ambiente, in conformità del D. Lgs. 81/2008, affidando a 31 Datori di Lavoro²⁰ una autonomia finanziaria e tecnico-funzionale in grado di gestire, in modo organico e sistematico, il presidio dei rischi in tutti i processi operativi, secondo gli standard di sicurezza elaborati dai sistemi di gestione in uso all'interno della Società (BS OHSAS 18001). Inoltre, la metodologia di rilevazione degli infortuni è risultata conforme a quella adottata dall'Eurostat (Ufficio di Statistica dell'Unione Europea) ed ha consentito la correlazione di dati con altri indicatori di settore relativi ad aziende similari a Poste italiane. Pertanto, numerose sono state le azioni informative e formative realizzate sulla gestione delle emergenze, sulla prevenzione di episodi infortunistici e sulla diffusione di modelli comportamentali da adottare nelle situazioni di crisi, anche durante ed a seguito di rapine. Sono 10.911 gli infortuni sul lavoro registrati nel 2010, in calo di 494 eventi rispetto al 2009, che ne riportava 11.405. In aumento però la gravità degli stessi, che si esprime nell'incremento delle giornate di lavoro andate perdute nel corso del 2010 che passano da 343.383 del 2009 a 344.263 attuali. Ne consegue il rialzo della media annua di giornate di assenza che si attesta a 31,5 giorni, contro i 30,1 del passato esercizio. In termini strettamente economici, ne consegue un costo improduttivo teorico a carico della Società valutabile in circa 43,6 milioni di euro.

In ambito gestionale, l'86% del totale degli episodi infortunistici ricade nell'Area dei Servizi Postali, a cui appartiene l'attività di recapito, tipologia di lavoro maggiormente esposta a infortuni derivanti dalla circolazione stradale, che assorbe circa il 70% dell'intero fenomeno. L'utilizzo di motomezzi è, con il 42% dei casi, l'attività che, da sola, può ritenersi a maggior rischio. In tale ambito, si evidenzia che solo un infortunio su 4 è causato da incidente stradale con veicoli terzi, i restanti casi sono dovuti a cadute e contusioni durante il posizionamento del

²⁰ L'art. 2 del D. Lgs 9 aprile 2008, n. 81 definisce come «datore di lavoro» il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa.

mezzo. Le contromisure adottate dalla Società hanno riguardato infatti, già dal precedente esercizio, l'adozione di un progressivo piano di sostituzione del parco veicoli con mezzi più sicuri ed affidabili. Le cadute per deambulazione, nelle fattispecie da scale, da movimenti inopportuni durante l'attività lavorativa o durante l'uso di attrezzature, costituiscono, invece, il 21% degli infortuni registrati nell'anno. Inoltre, il 4,6% è costituito dalle conseguenze derivanti da eventi criminosi, quali furti e rapine negli uffici postali che, nel 2010, hanno evidenziato un netto decremento (-22,6%), mai raggiunto nel corso degli ultimi dieci anni.

Nella presente disamina non sono stati considerati gli infortuni occorsi in itinere, 2.125 casi nell'esercizio in esame che vanno ad aggiungersi ai 10.911 già citati, in ragione del fatto che detta tipologia non risulta essere strettamente correlata al rischio specifico dell'attività lavorativa svolta dall'infortunato. Essi rappresentano, comunque, il non trascurabile dato del 16,3% del totale infortuni.

Analisi Rischi e Movimento Fondi

Nell'ambito delle attività volte all'analisi del rischio nelle diverse aree aziendali ed alla valutazione delle opzioni assicurative, Tutela aziendale ha avviato, nel corso del 2010, un'evoluzione significativa del processo di Enterprise Risk Management a livello organizzativo, metodologico e tecnologico per supportare ed integrare i processi e gli strumenti più idonei alla quantificazione dei livelli di esposizione e alla gestione dei rischi operativi aziendali, compreso il possibile trasferimento al mercato assicurativo.

In tale settore, sono state curate la predisposizione e gestione dei profili assicurativi per i vari settori di competenza aziendale (fra le quali, Polizza RCT/O, All Risks Danni Materiali Diretti, Polizze di RCA, Polizza Furto Scippo Pensionati Correntisti), nonché le relative attività di assessment, pianificazione, implementazione e gestione amministrativa delle coperture assicurative.

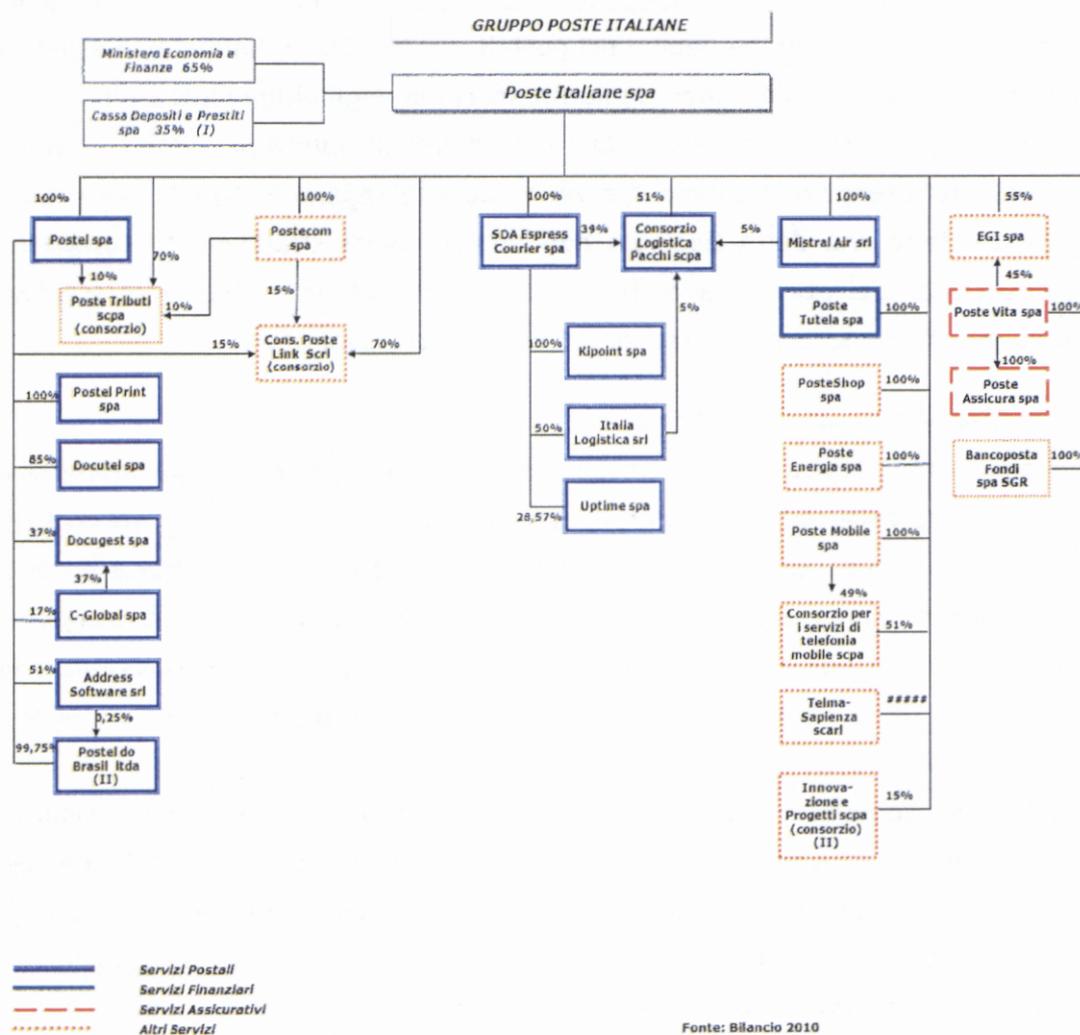
Tutela Aziendale ha proseguito le attività di governo e coordinamento del sistema nazionale di Security Money Transfer di Poste italiane, per il trasferimento in sicurezza del denaro contante e dei valori da e verso gli Uffici Postali. Ciò, ha consentito la stabilizzazione dei costi connessi alla predetta attività.

4 GRUPPO POSTE ITALIANE

4.1 Interventi societari

Le operazioni di razionalizzazione societaria del Gruppo, realizzate nel corso del 2010, hanno portato il numero delle principali partecipazioni a 21 società e 7 consorzi, dei quali 2 non operativi; nel 2009 le società erano 23, i consorzi 8.

Figura 4.1



(I) La Cassa Depositi e Prestiti ha detenuto il 35% di quota societaria in Poste italiane spa sino a tutto il dicembre 2010.

(II) Società non operativa.

* Consorzio Poste Tributi scpa: la residua quota del capitale consortile, pari al 10%, è detenuta dal socio esterno AIPA spa - Agenzia Italiana per Pubbliche Amministrazioni (fino ad aprile 2010 in possesso di CEDACRI spa).

* Docugest spa: al dicembre 2010 la quota societaria di Postel spa si è attestata al 37% (dal 50% detenuto in precedenza).

* Per effetto dei patti parasociali stipulati dai soci di Uptime spa, SDA Express Courier spa ha portato la propria quota sociale al 28,57% (precedentemente era attestata al 20%).

* Allo scadere dell'esercizio 2010, il Gruppo comprende sette Consorzi: Consorzio Logistica Pacchi scpa, Poste Tributi scpa, Consorzio Poste Link scrl, Consorzio Innovazione e Progetti scpa, Consorzio per i servizi di telefonia mobile scpa, Consorzio Telma Sapienza scrl e Consorzio ANAC. Quest'ultimo, non evidenziato nella presente struttura, non è mai stato operativo e sta per essere liquidato.

Dalla seconda parte del 2010, tra le partecipazioni societarie di Poste italiane spa figura il Consorzio Telma Sapienza scarl, con una quota del 32,45%, a fronte di un capitale versato pari a 980 mila euro.

Il Consorzio, costituito nel febbraio 2010 dall'università *La Sapienza* di Roma e dal *FORMEZ P.A.*, per promuovere la crescita e l'evoluzione dell'università telematica non statale TEL.M.A. – Università Telematica Unitelma Sapienza, mira a sviluppare competenze giuridiche, economiche e manageriali con il supporto delle tecnologie informatiche.

Nell'area postale-logistica, si evidenzia l'incorporazione della controllata Poste Italiane Trasporti spa (anche PIT spa) in SDA Express Courier spa (anche SDA spa), con conferimento delle quote azionarie precedentemente possedute dalla Capogruppo; l'operazione è stata ratificata il 20 dicembre 2010. Conseguentemente, il capitale sociale di SDA spa, che fino a tutto il 2009 era pari a 54,6 mln di euro, è stato portato a 56,3 mln di euro.

Nel giugno 2010 è stata costituita Kipoint spa, sotto il diretto controllo di SDA spa, con un capitale sociale pari a 500 mila euro. A quest'ultima, che è divenuta completamente operativa dal novembre 2010, è stato trasferito il vecchio Ramo d'azienda Kipoint, della *Divisione Franchising* di PosteShop spa (Cap. 11.2.5.4. del Referto 2009)²¹.

Le società consortili del Gruppo dedicate al coordinamento dell'operatività dei *contact center* sono state oggetto di più interventi riorganizzativi. L'ultimo, effettuato nel giugno 2010, ha riguardato l'incorporazione della controllata Poste Voice spa nel Consorzio Poste Link²².

Inoltre, previa autorizzazione del CdA della Capogruppo, nel giugno 2011 è stata perfezionata l'operazione di fusione per incorporazione del Consorzio Poste Link scpa in Postel spa²³.

La decisione è stata presa in conseguenza degli esiti negativi, per il Consorzio, della gara indetta da INPS ed INAIL per il rinnovo della commessa per la gestione delle attività di *contact center*²⁴ e di quella bandita dal Gruppo Ferrovie dello Stato; con

²¹ Il costo dell'operazione, che ha contemplato anche il risanamento delle passività pregresse, è di circa 0,17 mln di euro, corrispondenti al patrimonio netto contabile del vecchio ramo d'azienda, determinato al 30 settembre 2010.

²² L'operazione è stata effettuata previa trasformazione di Poste Voice spa in società consortile a responsabilità limitata. Poste Voice spa aveva chiuso l'esercizio 2009 con una perdita di 135 mila euro (Capitoli 3.3.1 e 11.2.5 del Referto 2009).

²³ L'intervento è stato effettuato con il preventivo trasferimento delle quote detenute in Poste Link da Poste italiane spa (70%) e da Postecom spa (15%).

²⁴ Il consorzio Poste Link, costituito nel 2002, inizialmente partecipato per il 70% da Poste italiane spa e per il 30% Postecom spa, dal novembre 2008 vedeva anche la partecipazione di Postel spa che rilevava il 15% della quota originaria di Postecom spa. Oltre ad altre attività consortili esterne, il R.T.I. del quale

tale operazione si è scelto di mantenere, comunque, le referenze positive maturate nel corso della sua operatività, che potrebbero essere impiegate per la partecipazione a future gare.

Per maggiore compiutezza informativa, si evidenzia che alla data di redazione del presente Referto, sono allo studio ulteriori interventi, nell'ambito del *Progetto di razionalizzazione*, in merito al quale questa Corte ha già fornito una prima informativa con il Referto 2009 (Capitolo 3.3.1).

La questione è stata esaminata dal CdA della Capogruppo, nel corso dell'adunanza del 28 settembre 2011 e si riferisce alle controllate Mistral Air srl ed Italia Logistica srl.

L'attività di Mistral Air srl si basa essenzialmente sull'espletamento dei servizi di trasporto aereo di effetti postali in favore del Gruppo Poste Italiane e sull'offerta di servizi aerei *charter* sul libero mercato.

Gli elevati costi operativi- specie quelli per l'acquisto del carburante e quelli per il *leasing* degli aeromobili- non consentono da tempo alla compagnia aerea del Gruppo il conseguimento di margini redditizi²⁵, nonostante la buona crescita dei ricavi. Tale condizione ha portato la Capogruppo ad ipotizzarne la vendita, subordinatamente al risultato di specifiche analisi, strategiche e finanziarie.

Al termine del 2010, Italia Logistica srl, partecipata paritariamente da Poste italiane spa e Ferrovie dello Stato spa, attraverso le rispettive controllate, SDA spa ed FS Logistica spa, ha registrato una nuova, consistente perdita. Nell'attuale situazione societaria, che fa ipotizzare il reiterarsi di un ulteriore risultato negativo ed una conseguente ricaduta nella fattispecie ex art. 2482-ter del c.c.²⁶, non si è pervenuti ad una scelta condivisa tra i due soci, con la conseguente possibilità di uno scioglimento o di un rilancio dell'iniziativa societaria. La problematica situazione delle due controllate ha indotto il CdA della Capogruppo ad autorizzare i due interventi finanziari descritti nel Paragrafo 4.5 del presente Capitolo.

la società consortile PosteLink era mandataria, nel giugno 2004 si aggiudicava una gara per la gestione di un *contact center* condiviso INPS/INAIL, della durata di tre anni. Lo stesso, scaduto alla fine di luglio 2007, è stato più volte rinnovato, in attesa che venisse indetta una nuova gara. Tale procedura ha visto l'aggiudicazione definitiva, nel marzo 2010, di un diverso RTI (mandataria Transcom Worldwide spa) alla cui iniziale operatività è stata temporaneamente affiancato il consorzio Poste Link, fino al giugno 2010.

²⁵ Fin dalla sua acquisizione (la prima informativa è stata fornita con la Relazione sulla gestione 2003), la medesima ha raramente registrato risultati positivi, rendendo necessari più contributi finanziari da parte della Capogruppo (vedi anche Capitolo 4.5 di questa Relazione).

²⁶ Riduzione del capitale sociale al di sotto del minimo legale, riferito alle *società a responsabilità limitata*.

4.2 Principali eventi societari

Nel corso dell'esercizio in esame il Gruppo Poste Italiane ha proseguito con programmi improntati alla diversificazione delle proposte commerciali, anche per controbilanciare gli effetti negativi conseguenti alla liberalizzazione dei mercati nel settore postale e finanziario (si pensi alla liberalizzazione dei servizi di incasso e pagamento bollettini di conto corrente, a conclusione della procedura di verifica avviata da AGCM nei confronti di Poste italiane spa, conclusasi nel dicembre del 2009).

Il Gruppo sta puntando, inoltre, al rafforzamento di risorse e potenzialità tecniche ed informatiche. Tali programmi fanno supporre un incremento degli impieghi finanziari nel breve termine, anche se il 2010 ha registrato una flessione delle spese per investimenti industriali, specie con riferimento alla Capogruppo (Capitolo 10.3). L'analisi dei bilanci individuali delle controllate ha portato a valutare i costi per gli investimenti, nell'arco del 2010, in 53 mln di euro (-2% circa rispetto all'anno precedente).

Può prendersi atto di quanto puntualizzato dal Vertice della Capogruppo in sede di analisi dei risultati della gestione 2010, e cioè che i buoni risultati conseguiti dalla Società debbano essere associati al consolidamento delle posizioni raggiunte, reputando che *"sarebbe positivo passare dalla fase di progettualità alla realizzazione nella pratica di quelle razionalizzazioni ed integrazioni fra le società del Gruppo che sono in grado di conseguire economie di scala, al fine di raggiungere un utile consolidato"*

Alla fine del 2010, il contributo delle società controllate al bilancio consolidato di Poste italiane spa si è ulteriormente incrementato, con una redditività determinata principalmente dal settore assicurativo e da quello della telefonia mobile.

La disamina che segue si propone di cogliere andamenti e problematiche che, nell'arco del 2010, hanno più significativamente caratterizzato le aree d'affari del Gruppo.

Area Postale

Con riferimento a quest'area, si rileva, innanzi tutto, che anche per il 2010 SDA spa manifesta una gestione complessa, scontando, in via generale, gli effetti di un settore non completamente uscito dalla crisi, e, nella propria particolare situazione societaria, una serie di consistenti criticità, che impongono la formulazione di piani industriali più consoni alla necessità di preservarne, nell'immediato, l'equilibrio finanziario.