

Il programma è diretto alla realizzazione di interventi volti a diversificare e allargare l'offerta dei servizi al cittadino, in particolare, l'estensione del servizio di recapito alla fascia pomeridiana soprattutto per la fornitura di servizi innovativi e personalizzati (ritiri a domicilio, consegna su richiesta di posta registrata), la creazione di un nuovo canale di contatto con la clientela per la proposizione e commercializzazione di nuovi servizi (Articolazione Servizi Innovativi - ASI) e l'estensione dell'utilizzo dei terminali ai portalettere (18.500 palmari a luglio 2011), con particolare attenzione all'implementazione dei POS (Point of Sale) come sistema di pagamento (6.500 assegnati a luglio 2011).

La Società ha previsto la possibilità di svolgere un servizio di recapito il sabato e in fasce orarie preventivamente concordate con i clienti regolato dalle relative condizioni di contratto. L'iniziativa è volta ad ottenere una sensibile riduzione del numero di invii non consegnati per assenza dei destinatari e un generale miglioramento del servizio con particolare riguardo al recapito di prodotti urgenti o pregiati.

Nonostante l'implementazione del progetto, conclusosi a maggio 2011, abbia provocato inevitabili difficoltà iniziali collegate alla nuova strutturazione, secondo quanto riferito dalla Società, la scelta logistica di effettuare il recapito su cinque giorni si inquadra in uno scenario europeo e internazionale che vede molti operatori orientarsi in tal senso per far fronte alla crescente contrazione dei volumi.

#### **5.4 Qualità postale**

La misurazione della qualità della corrispondenza indescritta viene svolta attraverso monitoraggi statistici elaborati da due distinte società esterne che rispondono rispettivamente all'obbligo della certificazione dei risultati di qualità previsti dalla normativa di settore ed alla necessità industriale di presidiare le diverse fasi del processo produttivo.

Il monitoraggio della qualità di posta prioritaria, effettuato da un organismo specializzato indipendente (società selezionata mediante gara d'appalto dal Ministero dello Sviluppo Economico), basa la rilevazione su un modello statistico campionario e si traduce operativamente nella misura della percentuale di lettere test recapitate entro gli standard prefissati.

Al fine di approfondire o anticipare eventuali criticità evidenziate da tale organismo indipendente, Poste italiane utilizza anche uno strumento di controllo diagnostico,

effettuato dalla medesima società incaricata della revisione legale dei conti<sup>53</sup>, che monitora in tempo reale specifiche tratte e segmenti di processo. Quest'ultimo monitoraggio consente anche la misurazione dei livelli di qualità di posta commerciale e di posta massiva.

Il Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 1° ottobre 2008 definisce gli obiettivi di qualità di *posta prioritaria* (o non massiva) validi per il triennio 2009-2011. Allo scopo di garantire uno standard di qualità del recapito omogeneamente distribuito su tutto il territorio nazionale, il Regolatore ha introdotto una serie di obiettivi più articolati, prevedendo anche obiettivi regionali con valori crescenti nel triennio. Nel 2010 è stato fissato un innalzamento pari allo 0,5% per gli obiettivi dei flussi provinciale (86%) e extraregionale (87%) e dell'1% per l'obiettivo regionale (84%) come evidenziato nella tabella n. 5.2.

Gli obiettivi di qualità relativi ai servizi di *posta massiva*, *raccomandata*, *assicurata* e *pacco ordinario*, rientranti nel servizio universale, rimangono fissati dal D.M. del 23 novembre 2009 che ha introdotto obiettivi crescenti per la posta assicurata. Per il 2010 l'obiettivo in j+3 è stato innalzato dello 0,5% rispetto al 2009.

Tabella 5.2

OBIETTIVI DI QUALITÀ 2009-  
2011

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

Fonte: Poste italiane spa – Servizi Postali

<sup>53</sup> Il Consiglio di Amministrazione di Poste italiane spa nella riunione del novembre 2008, ha adottato una specifica *Policy* per il conferimento di "incarichi aggiuntivi" alla società deputata alla revisione legale dei conti (cfr Referto Poste 2008-Cap. 2.4).

La tabella n. 5.3 illustra i dati di monitoraggio forniti dalla società IZI riguardanti il servizio di posta prioritaria dal 1° gennaio al 31 dicembre 2010. La percentuale cumulata dei recapiti è rilevata rispettivamente nel 1° (j+1) e 3° (j+3) giorno lavorativo successivo al giorno di spedizione.

Tabella 5.3

POSTA PRIORITARIA					
		obiettivi	risultati	obiettivi	risultati
Posta prioritaria		2009		2010	
obiettivi di qualità a livello nazionale	<b>J+1</b>	89,0%	<b>90,7%</b>	89,0%	<b>92,0%</b>
	urbana	89,5%	<b>91,5%</b>	89,5%	<b>93,9%</b>
	provinciale	85,5%	<b>89,6%</b>	86,0%	<b>91,1%</b>
	regionale	89,0%	<b>91,7%</b>	89,0%	<b>92,2%</b>
	extraregionale	86,5%	<b>90,8%</b>	87,0%	<b>90,8%</b>
obiettivi di qualità a livello nazionale	<b>J+3</b>	99,0%		99,0%	<b>99,7%</b>

Fonte: Poste italiane spa – Servizi Postali

Il servizio in esame ha fatto registrare a livello nazionale una concentrazione di recapiti in j+1 pari al 92% e in j+3 pari al 99,7%, dati che confermano il conseguimento degli obiettivi minimi fissati rispettivamente all'89% e al 99%. Dal confronto con il 2009 si evidenzia una crescita del risultato nazionale (+1,3%) trainato da un notevole incremento delle performance dei flussi intraregionali (urbana +2,4%; provinciale +1,5%; regionale +0,5%).

Risulta positiva anche l'analisi a livello regionale, di cui si riporta il prospetto riepilogativo (tab. 5.4), che mostra il superamento dell'obiettivo da parte di tutte le regioni. La gamma delle prestazioni realizzate in j+1 va da un valore minimo dell'89,1% in Abruzzo ad un massimo del 98,5% in Calabria.

Tabella 5.4

OBIETTIVI REGIONALI IN J+1						
Abruzzo	Alto Adige	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia R.	Friuli V.G.
<b>89,1%</b>	<b>93,7%</b>	<b>92,1%</b>	<b>98,5%</b>	<b>90,9%</b>	<b>96,9%</b>	<b>93,4%</b>
Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia
<b>94,8%</b>	<b>92,7%</b>	<b>89,4%</b>	<b>90,2%</b>	<b>96,8%</b>	<b>89,8%</b>	<b>93,5%</b>
Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino	Umbria	Val d'Aosta	Veneto
<b>91,6%</b>	<b>95,6%</b>	<b>94,6%</b>	<b>89,3%</b>	<b>91,7%</b>	<b>95,7%</b>	<b>92,2%</b>

Fonte: Poste italiane spa – Servizi Postali

Per la posta registrata (raccomandata e assicurata) i risultati in j+3 sono largamente superiori agli obiettivi prefissati e in miglioramento rispetto a quelli realizzati nel 2009. Si evidenzia che nel corso del 2010 entrambi i prodotti di posta descritta hanno raggiunto l'obiettivo del 99% in j+5, obiettivo estraneo a quasi tutte le altre aziende europee<sup>54</sup>.

Tabella 5.5

POSTA REGISTRATA					
		obiettivi	risultati	obiettivi	risultati
		2009		2010	
<b>Raccomandate</b>					
J+3		92,5%	94,3%	92,5%	<b>95,1%</b>
J+5		99,0%		99,0%	<b>99,0%</b>
<b>Assicurate</b>					
J+3		93,0%	98,1%	93,5%	<b>98,5%</b>
J+5		99,0%		99,0%	<b>99,6%</b>

Fonte: Poste italiane spa – Servizi Postali

Nella valutazione della qualità, il vertice di Poste italiane spa ha ritenuto utile considerare nuovi elementi (competenza del personale, chiarezza dei prodotti) che consentano di misurare la qualità del servizio erogato, oltre che in base ai parametri tradizionalmente previsti dal regolatore nazionale, anche in base alla percezione della clientela. Di conseguenza, in aggiunta alla qualità certificata, l'Azienda ricava informazioni utili a misurare la qualità da diverse fonti: sondaggi, articoli di stampa e reclami.

Di fatto accade di frequente che nonostante i risultati di qualità positivi, questi siano privi di riscontro nel reale giudizio degli utenti. Ne sono riprova le denunce apparse sulla stampa, soprattutto a livello regionale.

Dagli esiti di una ricerca commissionata ad un organismo di studi sull'opinione pubblica per Poste italiane spa emerge che la clientela ha una percezione della qualità più bassa di quella reale.

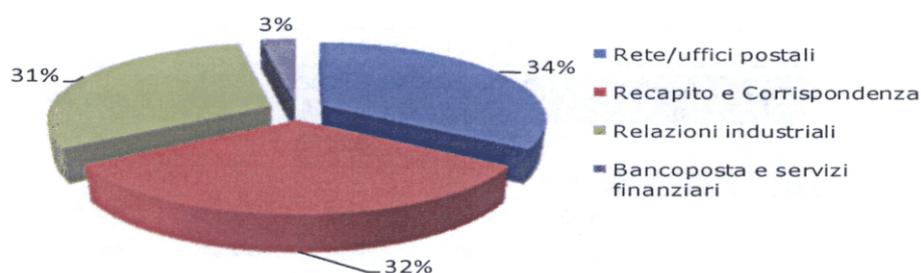
Il sondaggio, svolto nel mese di aprile 2010, indica, in una scala da 1 a 10, un giudizio medio complessivo pari a 6,5. Per il servizio di recapito (voto medio 6,8) i fattori più soddisfacenti riguardano la garanzia di riservatezza del contenuto delle spedizioni (7,1), la capillarità del servizio (7,0) e la possibilità di assicurare la corrispondenza (7,0); meno brillanti i giudizi medi sulla puntualità della consegna

<sup>54</sup> Attualmente l'unico standard reso obbligatorio dalla Comunità europea è quello relativo alla misurazione dei tempi di recapito della posta prioritaria.

(6,6). Per quanto riguarda la qualità percepita attraverso la stampa, il grafico n. 5.1 mostra un'analisi complessiva degli articoli negativi, divisi per settori operativi, prendendo in considerazione il periodo luglio-dicembre 2010.

Grafico 5.1

## ARTICOLI NEGATIVI SECONDO SEMESTRE 2010

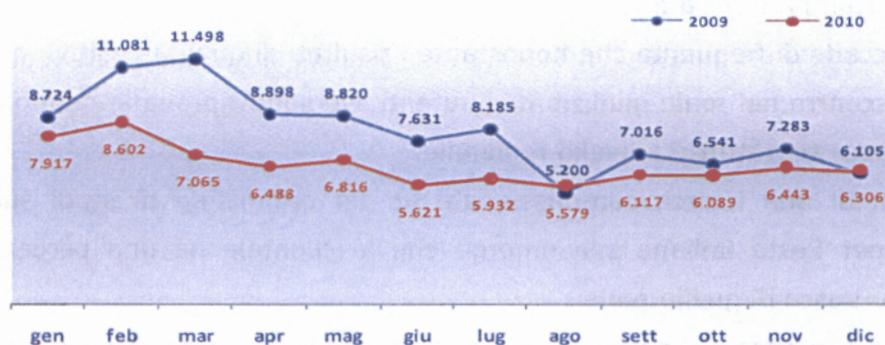


Fonte: Poste italiane spa - sondaggio ISPO

Un ulteriore indicatore sulla qualità del servizio è costituito dall'esame, effettuato dalla funzione Servizi Postali, del numero di reclami pervenuti nel corso del 2010 confrontati con il 2009. L'andamento degli stessi, come evidenziato nella raffigurazione grafica mensile, è risultato in miglioramento rispetto all'anno passato: complessivamente 78.975 reclami contro i 96.982 precedenti.

Grafico 5.2

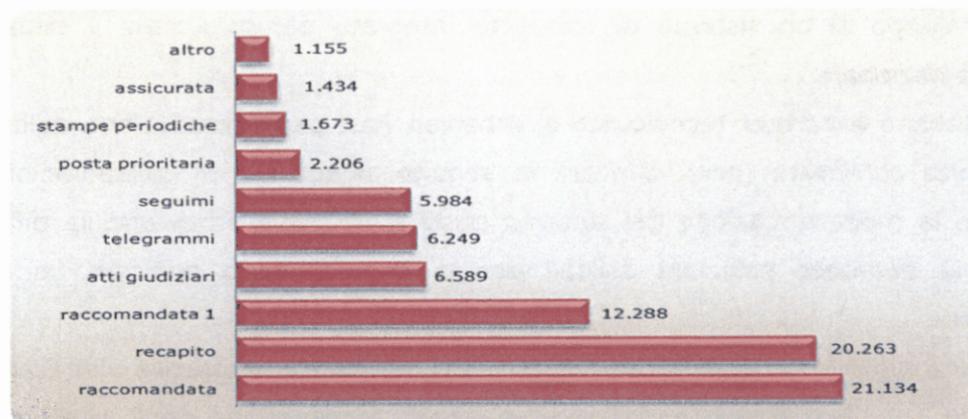
## RECLAMI PERVENUTI 2009/2010



Fonte: Poste italiane spa - Servizi Postali

Per quanto concerne il numero dei reclami riguardanti i singoli prodotti postali, l'elaborazione grafica n. 5.3 ne riporta la loro quantità, dalla quale si evince il permanere di un numero elevato di segnalazioni per il prodotto raccomandata (21.134) e per il servizio di recapito (20.263).

Grafico 5.3



Fonte: Poste italiane – Funzione Servizi Postali

Le situazioni critiche verificatesi nel corso del 2010, oggetto tra l'altro di interrogazioni parlamentari, hanno suscitato accese reazioni da parte della clientela. L'Azienda riferisce al riguardo precisando che il ridisegno delle zone di recapito ha comportato inevitabili difficoltà iniziali correlate all'apprendimento dei nuovi itinerari per i portalettere e dei nuovi schemi di ripartizione per gli operatori interni. Ogni centro implementato ha quindi attraversato un periodo di assestamento operativo al quale si sono sommate le difficoltà legate al consueto incremento di traffico in determinati periodi dell'anno.

### 5.5 Accordi internazionali

Poste italiane, nell'impegno teso a guadagnare spazio sul mercato internazionale, chiude il 2010 con un portafoglio incrementato di nuovi accordi. Le partnership avviate confermano la capacità dell'Azienda di diffondere a livello mondiale il proprio modello di business e le proprie competenze nel campo dell'innovazione tecnologica.

Tra le collaborazioni più rilevanti si colloca il duplice accordo con la Federazione postale russa del marzo 2010 che stabilisce l'ammodernamento della rete dei 40mila uffici postali, l'ottimizzazione logistica e lo sviluppo dei servizi di posta ibrida. Gli accordi fanno seguito a un memorandum d'intesa per l'attuazione di un programma di innovazione dei sistemi di logistica integrata e dell'infrastruttura postale di Russian Post in vista del lancio dell'offerta di servizi finanziari.

Nell'ambito degli accordi collaborativi con Egypt Post per la riorganizzazione della logistica del servizio postale, si inserisce l'intesa firmata a settembre 2010 con il governo egiziano in virtù della quale il gruppo italiano si occuperà della creazione di una infrastruttura logistica integrata per i servizi postali e di corriere espresso e dello sviluppo di un sistema di trasporto integrato per migliorare il sistema di mobilità nazionale.

Poste italiane è partner tecnologico di Albanian Post per l'introduzione della Posta elettronica certificata (pec). L'intesa fa seguito all'accordo di collaborazione che prevede la modernizzazione del sistema postale albanese attraverso la diffusione delle più avanzate soluzioni digitali per la logistica e lo sviluppo dei servizi finanziari.

Sui servizi digitali e di comunicazione online si inserisce il protocollo d'intesa siglato in giugno con Liban Post che stabilisce un'area di cooperazione per il miglioramento del sistema logistico postale del paese e il lancio di servizi finanziari. Il progetto riguarda anche la pianificazione logistica e tecnologica per la creazione di una rete di uffici postali mobili in grado di rispondere alle esigenze dei cittadini che risiedono nelle aree rurali o montane del paese.

Nel dicembre 2010 Poste italiane, in collaborazione con il gruppo bancario - finanziario britannico HSBC, si è aggiudicata la gara per fornire alle poste indiane competenze e supporto per il lancio, attraverso i 155 mila uffici presenti sul territorio, delle carte di credito prepagate. Poste italiane e HSBC sono legate da un accordo strategico per la creazione di nuove opportunità di business dei pagamenti internazionali.

## **6. SERVIZI FINANZIARI**

### **6.1 Adeguamento normativo**

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

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

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

La Funzione BancoPosta ha l'obiettivo di garantire lo sviluppo competitivo di Poste italiane spa sul mercato dei servizi bancari e finanziari attraverso la definizione di piani di crescita coerenti con le strategie aziendali, nel rispetto del quadro normativo di riferimento.

A fronte dell'accresciuta complessità normativa che ha riformato le regole applicabili ai servizi di investimento, Poste italiane spa ha proseguito nel 2010 le attività di adeguamento del modello organizzativo di BancoPosta alle esigenze del quadro normativo e regolamentare di riferimento.

Tali attività hanno riguardato, tra l'altro, la progressiva implementazione di progetti quali "Antiriciclaggio 231/07", "MiFID Consulenza" e l'adeguamento alla nuova disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e sui servizi di pagamento.

#### *Normativa Antiriciclaggio*

Il Decreto Legislativo del 21 novembre 2007, n. 231 e le successive modifiche hanno introdotto una serie di disposizioni volte a rafforzare la strategia preventiva di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo per la protezione dell'integrità del sistema finanziario ed economico.

In materia, la Banca d'Italia ha emanato tre provvedimenti<sup>55</sup> recanti, da un lato, le disposizioni per la tenuta dell'Archivio Unico Informatico (AUI) e per l'individuazione delle operazioni anomale e, dall'altro, le disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli volti a prevenire l'utilizzo dell'intermediario ai fini di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

La gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo in Poste italiane spa si articola in un sistema complesso di attività a carattere "trasversale" che comprende procedure operative, strumenti informativi e controlli. Il processo che si attiva presso la rete di vendita che presidia il contatto con la clientela, richiede competenze specialistiche sui servizi finanziari, presuppone il costante supporto di tutte le funzioni di staff e infine richiede un costante flusso informativo agli organi direzionali e di controllo.

La particolare esposizione di Poste italiane spa ai rischi connessi al riciclaggio del denaro ha portato la Società, come già riferito nel precedente referto, ad avviare uno specifico progetto denominato "Antiriciclaggio 231/07" al fine di rafforzare i presidi aziendali sul piano organizzativo, informatico, procedurale e formativo per il superamento delle aree critiche relative agli obblighi di adeguata verifica.

Nel corso del 2010 è proseguita la progressiva implementazione del progetto aziendale che sconta tuttavia, alcuni ritardi realizzativi, prevalentemente di natura tecnologica, che hanno richiesto, rispetto alla pianificazione, inizialmente indicata per luglio 2010, una rimodulazione della tempistica per la chiusura della connessa attività progettuale e per l'erogazione di un ulteriore corso *e-learning*.

Si evidenziano, altresì, profili di attenzione di particolare rilevanza inerenti il completamento dell'informatizzazione dell'adeguata verifica (libretti e carte), dei controlli on-line antiterrorismo e gli interventi per il pieno allineamento delle modalità di tenuta dell'Archivio Unico Informatico (AUI)<sup>56</sup>.

---

<sup>55</sup> Cfr. "Provvedimento recante disposizioni attuative per la tenuta dell'Archivio Unico Informatico e per le modalità semplificate di registrazione di cui all'art. 37, commi 7 e 8, del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231" - Delibera n. 859 del 23 dicembre 2009 - entrata in vigore 1° giugno 2010; "Provvedimento recante gli indicatori di anomalia per gli intermediari" - Delibera n. 616 del 24 agosto 2010; "Provvedimento recante disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari e degli altri soggetti che svolgono attività finanziarie a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, ai sensi dell'art. 7 comma 2 del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231" - emanato in data 10 marzo 2011 con entrata in vigore dal 1° settembre 2011.

<sup>56</sup> Poste italiane spa si è dotata di uno strumento dedicato (Archivio Unico Informatico) integrato con i sistemi informativi aziendali, dove vengono registrate l'accensione, la variazione e la chiusura dei rapporti continuativi, nonché le operazioni superiori a soglie predeterminate. Le disposizioni di Banca d'Italia del 1° giugno 2009 prevedono l'obbligo per gli intermediari finanziari di registrare nell'Archivio Unico Informatico le informazioni relative ai rapporti continuativi ed alle operazioni di importo pari o superiore a 15 mila euro anche se collegate per realizzare un'operazione frazionata.

Nel documento "Lettera di suggerimenti 2010" redatto dalla società deputata alla revisione legale dei conti di Poste italiane spa, si sostiene che le maggiori problematiche riscontrate in ambito antiriciclaggio sono legate al monitoraggio delle operazioni occasionali che, strettamente connesse con la specifica operatività della Società, sono effettuate da un numero elevatissimo di clienti e distribuite tra numerosissimi sportelli. Al riguardo il management di Poste italiane spa ha evidenziato che sta proseguendo nella realizzazione dei progetti finalizzati a dare seguito agli impegni assunti con Banca d'Italia e che, in tale ambito, rientra anche quello finalizzato al monitoraggio delle operazioni occasionali.

In relazione agli esiti delle verifiche svolte nel 2010 presso la rete commerciale da parte della Funzione Controllo Interno sono stati rilevati ancora ambiti di attenzione in tema di correttezza e completezza della documentazione sull'adeguata verifica del cliente.

#### *Direttiva MiFID*

La direttiva MiFID, approvata dal Parlamento e dal Consiglio Europeo il 21 aprile 2004, recepita con D.lgs 17 settembre 2007, n. 164, ed entrata in vigore il 1° settembre 2007, ha ridefinito il quadro istituzionale comunitario dei servizi e delle attività di investimento e dei mercati finanziari.

Poste italiane spa, al fine di recepire le nuove disposizioni normative, ha avviato un progetto aziendale finalizzato a migliorare le prestazioni dei servizi di investimento, anche in risposta alle indicazioni dell'Autorità di Vigilanza sul rafforzamento del grado di protezione della clientela rispetto al precedente regime di "appropriatezza".

Tale iniziativa progettuale ha visto l'avvio, a partire dal 19 luglio 2010, del "servizio di consulenza" fondato su una logica di "servizio" nel tempo, a valore aggiunto, per il cliente e non di vendita del singolo prodotto che si esaurisce nell'atto di "collocamento". In concreto è stata inserita la valutazione di adeguatezza dell'investimento in funzione delle caratteristiche del portafoglio complessivo del cliente, nonché il rafforzamento, in corso di consolidamento, dei presidi di controllo di primo e secondo livello attraverso la standardizzazione di procedure operative realizzate anche mediante l'implementazione e l'ottimizzazione di sistemi di supporto.

Dalla Relazione 2010 fornita dalla Revisione Interna BancoPosta risultano da consolidare il processo di pianificazione commerciale, volto ad assicurare costantemente un'offerta ampia e diversificata di prodotti in termini di durata,

rischio e complessità – definita in linea con le effettive caratteristiche della clientela – e la definizione di schemi di budget e di incentivazione del personale addetto alla vendita, funzionali al rafforzamento dei profili di conformità del nuovo modello di servizio.

#### *Disciplina di Trasparenza e dei Servizi di Pagamento*

Il rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza rappresenta un elemento fondamentale per costruire proficui e corretti rapporti con la clientela, laddove una chiara ed esaustiva informativa contribuisce ad evitare l'insorgenza di incomprensioni e contenziosi.

Per quanto concerne l'area dei servizi di pagamento, il 1° marzo 2010 è entrata in vigore la Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio – *Payment Services Directive* (PSD), per effetto della quale l'Azienda ha provveduto ad effettuare una revisione dei documenti di trasparenza che sono stati resi disponibili presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet aziendale. Inoltre, a seguito dell'entrata in vigore della disciplina transitoria relativa agli addebiti diretti (5 luglio 2010), la Società ha adeguato i processi aziendali interessati, i contratti e la modulistica inerente tale tipologia di operazioni.

Nell'ambito dell'azione di vigilanza svolta dalla Banca d'Italia, nel corso delle verifiche sul rispetto della normativa di trasparenza effettuate presso diversi Uffici Postali dal 6 luglio al 23 dicembre 2010, sono state riscontrate anomalie in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni con la clientela.

Profili di inadeguatezza sono stati messi in luce dall'Organo di vigilanza anche riguardo agli adempimenti di forma dei contratti e alla completezza del loro contenuto; dette criticità hanno interessato diffusamente sia i prodotti offerti direttamente da Poste italiane spa, sia quelli commercializzati per conto di altri intermediari.

Margini di miglioramento sono stati altresì riscontrati sul piano organizzativo, con riguardo sia alle procedure richieste per assicurare il rispetto delle regole, sia alla formazione degli addetti alla rete di vendita e alla trattazione dei reclami.

L'esistenza di criticità, anche di natura organizzativa, per quanto attiene il rispetto della disciplina di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, emerge anche dall'esame di nr. 102 decisioni assunte dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) avverso la Società nel periodo ottobre 2009/marzo 2011. Le decisioni favorevoli al cliente sono state 85, di cui 60 con accoglimento totale o parziale e 25 con

dichiarazione della cessazione della materia del contendere, mentre 14 ricorsi sono stati respinti e 3 dichiarati irricevibili.

Sempre a seguito delle verifiche di trasparenza, sono state evidenziate inefficienze nel processo di gestione dei reclami con ripercussioni anche sul regolare funzionamento del sistema ABF. Più in dettaglio, quasi un terzo dei casi esaminati dalla Vigilanza ha evidenziato irregolarità nelle procedure di trattazione delle istanze della clientela, con particolare riguardo a forti ritardi nelle risposte ai clienti ovvero nell'assoluta mancanza di riscontro. Significativi ritardi sono stati segnalati anche circa l'invio delle controdeduzioni da parte della Società all'Arbitro Bancario Finanziario; fenomeno che dal quarto trimestre del 2010 ha assunto carattere di cronicità.

In relazione agli esiti delle verifiche, la Banca d'Italia ha richiamato la Società ad un più rigoroso rispetto della disciplina in tema di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza dei rapporti con la clientela.

## **6.2 Funzione Gestione Reclami**

Nell'ottica di una crescente attenzione al livello di soddisfazione della clientela e di un costante impegno volto alla ricerca di assetti coerenti con gli orientamenti normativi in materia di servizi bancari e finanziari, la Società ha costituito, in ambito BancoPosta, la Funzione Gestione Reclami con la responsabilità di garantire la trattazione e la registrazione dei reclami, la tempestiva risposta alla clientela e l'assistenza specialistica alle procedure di conciliazione interna di Poste italiane spa. Sulla base dei dati forniti dalla Funzione Gestione Reclami, nel corso del 2010 Poste italiane spa ha ricevuto complessivamente n. 14.141 reclami riconducibili all'offerta di servizi bancari e finanziari, in aumento (+50%) rispetto al 2009.

Con riferimento ai contenuti dei reclami ricevuti, la maggior parte delle lamentele della clientela sono relative ad operatività sul conto corrente (45,7%) ed ai sistemi di pagamento (44,2%). Le causali maggiormente ricorrenti sono riconducibili a "Phishing", "Disconoscimento operazioni" e "Mancata/errata esecuzione".

Per quanto attiene l'efficienza del processo di trattazione dei reclami, oltre a rilevare, a fine 2010, la presenza di un significativo numero di reclami da evadere pari a 1.400 pratiche (10% dei reclami ricevuti), si evidenzia che i tempi di lavorazione delle pratiche risultano, per circa il 28,5% dei casi, superiori al termine previsto dalla normativa, con circa il 7% dei casi oltre i 120 giorni. Al riguardo si precisa che, a seguito dell'aggiornamento del Regolamento reclami BancoPosta, richiesto dalle disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 sulla "Trasparenza

delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”, i tempi di risposta ai reclami per l’operatività sui servizi e prodotti BancoPosta sono stati ridotti a 30 giorni. L’efficace gestione dei tempi di risposta deve rispondere anche al quadro delle disposizioni in materia di procedure di conciliazioni ed arbitrato, che consentono al cliente, qualora non riceva risposta dall’intermediario entro i 30 giorni dalla data del reclamo relativo ai servizi e prodotti di natura bancaria, di presentare ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario e, per i reclami relativi ai servizi di investimento, di adire entro 90 giorni la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la CONSOB.

### **6.3 Patrimonio destinato BancoPosta**

La normativa di settore (DPR 144/01, Codice delle Assicurazioni Private e relativa normativa secondaria) ha individuato “Poste italiane spa – Divisione BancoPosta” come soggetto normativo di riferimento per le attività di BancoPosta e di intermediazione assicurativa.

In particolare il DPR 144/01 e le Istruzioni di Vigilanza Banca d’Italia prevedono che per l’esercizio dell’attività finanziaria, Poste italiane spa si debba avvalere di strutture organizzative autonome e di un sistema di contabilità separata rispetto alle altre attività.

La Società ha dato quindi avvio – come evidenziato nei precedenti referti - al “Progetto separazione contabile BancoPosta” finalizzato all’individuazione delle soluzioni idonee a costituire un sistema contabile separato realizzato nell’arco del periodo 2009/2010 ed entrato in esercizio a partire dall’1/1/2011.

Parallelamente alla suddetta attività progettuale è stato avviato nel corso del 2010 un “Tavolo di lavoro” congiunto tra Ministero dell’Economia e delle Finanze, Banca d’Italia e Poste italiane spa 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 – come anticipato nella relazione sulla gestione dell’esercizio 2009.

In tale contesto è intervenuto il Decreto Legge 29 dicembre 2010, n. 225, convertito con modificazioni dalla Legge 26 febbraio 2011, n. 10, che ha introdotto una normativa speciale per Poste italiane spa finalizzata a disciplinare le modalità – ai fini dell’applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d’Italia e a garanzia delle obbligazioni assunte nell’esercizio dell’attività di BancoPosta – per la costituzione, con delibera dell’Assemblea, su proposta del Consiglio di

Amministrazione, di un patrimonio destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta, come disciplinata dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144.

L'Assemblea di Poste italiane spa nella riunione del 14 aprile 2011 ha deliberato di costituire, ai sensi del citato Decreto Legge, un patrimonio destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta. Detto Patrimonio, inizialmente dotato di una riserva denominata "Riserva per il Patrimonio Bancoposta" ammontante ad Euro 1.000.000.000 (un miliardo/00), consente a Poste italiane spa di rispondere all'esigenza di individuare un compendio patrimoniale autonomo e separato sul quale applicare gli istituti prudenziali, assicurando la stabilità e la sana e prudente gestione dell'intermediario. La consistenza di tale dotazione patrimoniale assegnata è stata ritenuta congrua dalla stessa Società rispetto all'operatività del "Patrimonio BancoPosta" ed ai rischi ad essa connessi, in considerazione del fatto che gran parte delle forme tecniche della Società sono svolte in nome e/o per conto di terze parti.

La separazione tra il "Patrimonio BancoPosta" ed il restante patrimonio di Poste italiane spa ha effetti sia sul piano giuridico-patrimoniale sia sul piano dell'assetto organizzativo, gestionale e dei controlli; in tal senso è stata assicurata al "Patrimonio BancoPosta" la capacità di far fronte agli obblighi di un livello di patrimonializzazione adeguata in relazione al rischio nonché di operare conformemente con le disposizioni di vigilanza relative ai rischi.

Come previsto dalla Legge, la stessa Assemblea del 14 aprile 2011 ha approvato il "Regolamento del Patrimonio BancoPosta" contenente le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento del "Patrimonio BancoPosta". Il documento, redatto in coerenza alle normative interne di Poste italiane spa e alla normativa di settore, regola i processi e le responsabilità presidiate dal BancoPosta, al fine di supportare ed agevolare tutte le attività legate alla gestione dei rischi e dei controlli, alla compliance e al miglioramento dei processi di gestione dei servizi finanziari in termini di efficienza e automazione. Il "Regolamento" indica le categorie di beni e rapporti riconducibili all'attività di BancoPosta, stabilisce gli effetti della segregazione, il modello di amministrazione e gestione del "Patrimonio BancoPosta" e le modalità con cui sono disciplinati i rapporti con le altre funzioni aziendali di Poste italiane spa. Il Regolamento risponde, infine, alle indicazioni della Vigilanza relative alla definizione formalizzata delle responsabilità di Bancoposta e dei meccanismi di collegamento con le altre funzioni centrali di Poste italiane spa che ne integrano il modello di funzionamento.

#### **6.4 Progetto Banca del Mezzogiorno**

Il Progetto "Banca del Mezzogiorno" nasce da una iniziativa promossa dal MEF mirata alla creazione di una istituzione finanziaria di secondo livello, avente la missione di contribuire allo sviluppo industriale e finanziario del tessuto imprenditoriale del Meridione attraverso lo sviluppo e la rivitalizzazione dell'offerta finanziaria per le imprese, favorendo così un miglioramento strutturale del mercato locale del credito.

Nell'ambito del progetto, a partire dal mese di settembre 2010, Poste italiane spa, quale membro del comitato promotore, ha avviato congiuntamente con primari operatori di mercato un'attività conoscitiva volta a valutare la possibile acquisizione di una banca già strutturata e in possesso delle licenze necessarie alle attività del nuovo istituto.

In tale quadro si inserisce l'acquisto, da Unicredit S.p.A., della partecipazione rappresentativa dell'intero capitale di "Unicredit MedioCredito Centrale S.P.A." (MCC).

Il Consiglio di Amministrazione di Poste italiane spa tenutosi in data 20/12/2010, nel confermare i poteri attribuiti all'Amministratore delegato per la conclusione del contratto di compravendita, sottoscritto in pari data, ha conferito al medesimo, all'unanimità, mandato per il compimento di ogni atto esecutivo comprensivo anche delle istanze volte all'ottenimento delle previste autorizzazioni da parte della Banca d'Italia e dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust).

Con nota del 23/12/2010 Poste italiane spa ha presentato alla Banca d'Italia richiesta di autorizzazione, ai sensi dell'art. 19 del Testo Unico Bancario (TUB), per l'acquisizione delle azioni rappresentative dell'intero capitale di Unicredit MedioCredito Centrale Spa. Alla citata richiesta è stato allegato il documento "Progetto imprenditoriale di Nuova MCC" nel quale vengono illustrati il contesto, le finalità, le caratteristiche del progetto di acquisizione, le aree di attività e gli assetti di *governance* e organizzativi del nuovo soggetto ("Nuova MCC") nonché i connessi impatti economici e patrimoniali attesi dall'operazione.

Successivamente all'ottenimento delle predette autorizzazioni rilasciate nel corso del primo semestre 2011, la Banca d'Italia con provvedimento nr. 371316 del 29/04/2011 ha autorizzato Poste italiane spa ad acquisire l'intero capitale sociale di Unicredit Mediocredito Centrale spa, condizionandone l'efficacia al rispetto, da parte della Società, della tempistica programmata per la realizzazione e il consolidamento dei progetti pianificati ed alla definizione delle modalità di interazione tra le strutture di MCC e la rete di Poste italiane spa, al fine di presidiare adeguatamente i

rischi operativi e favorire l'efficace svolgimento di tutte le attività di contatto con la clientela.

L'Organo di Vigilanza, inoltre, ha ritenuto opportuno imporre gradualità allo sviluppo aziendale prevedendo, nello stesso provvedimento, che l'utilizzo della rete postale venga limitato a 250 sportelli e qualunque ipotesi di estensione della rete distributiva utilizzata da MCC andrà inquadrata in un progetto strategico di sviluppo territoriale e sottoposta al vaglio preventivo della Banca d'Italia.

### **6.5 Gestione Continuità Operativa**

Le Istruzioni di Vigilanza in materia di controlli interni richiedono agli intermediari di predisporre piani di emergenza dei sistemi informativi in grado di assicurare all'occorrenza la continuità delle operazioni vitali per l'azienda e il ritorno in tempi ragionevoli all'operatività normale.

Nel corso del 2010 (2 novembre – 3 dicembre) la Banca d'Italia ha sottoposto la Società ad ispezione ai sensi delle disposizioni in materia bancaria e finanziaria, ai fini di valutare l'adeguatezza delle misure organizzativo/informatiche per la continuità operativa e la sicurezza dei canali distributivi telematici. L'accertamento ispettivo si è concluso con l'emissione da parte della Vigilanza di una relazione dalla quale sono emerse "risultanze parzialmente favorevoli" e la necessità per la Società di intervenire con maggiore celerità ed incisività nell'ambito del governo, dei processi e delle infrastrutture relative al presidio della continuità operativa.

In risposta ai contenuti del fascicolo ispettivo, l'Amministratore Delegato della Società ha predisposto un documento contenente controdeduzioni ai rilievi ed alle osservazioni formulati, sottoposto al Consiglio di Amministrazione nella riunione del 21 aprile 2011, nel quale viene richiamata l'attenzione sul rilevante impegno profuso in questi ultimi anni, in termini economico-finanziari e di risorse umane, volto ad adeguare l'operatività ai requisiti normativi in termini di continuità operativa ed agli obblighi supplementari che investono Poste italiane spa in qualità di "operatore sistemico".

Unitamente alla predetta risposta, la Società ha inviato ai competenti uffici della Banca d'Italia il documento "Corporate Information Security Governance Policy" nel quale vengono definiti ruoli, responsabilità e attività da realizzare da parte del management aziendale, con l'obiettivo di fornire la guida strategica necessaria ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi stabiliti, una appropriata gestione dei rischi e verificare che le risorse aziendali siano allocate in modo ottimale.