

convenzione con il MEF per i servizi di Tesoreria affidati a BancoPosta sottoscritta l'8 maggio 2009.

Secondo quanto previsto dalla legge Finanziaria 2007, i fondi provenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali presso la clientela privata sono invece obbligatoriamente investiti in titoli governativi dell'area euro.

Nella citata Convenzione con il MEF per i servizi di Tesoreria è stato confermato che una limitata quota della raccolta privata può essere impiegata in un apposito deposito presso il MEF, c.d. Conto "Buffer", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane dei debiti verso correntisti.

Il risultato netto della gestione operativa del BancoPosta, per gli otto mesi chiusi al 31 dicembre 2011, si è attestato a 463 milioni, mentre l'utile netto è stato pari a 256 milioni di euro, come si evince dalla Tabella 6.2.

Tabella 6.2

Conto economico 2 maggio 2011 - 31 dicembre 2011	
(dati in €/mln)	
Margine di interesse	1.063
<i>Commissioni attive</i>	2.348
<i>Commissioni passive</i>	27
Commissioni nette	2.321
<i>Risultato netto delle attività finanziarie</i>	82
<i>Altri oneri/proventi di gestione</i>	12
Proventi operativi	3.454
<i>Spese amministrative:</i>	2.991
<i>di cui: Disciplinare</i>	2.879
Oneri operativi	2.991
Risultato della gestione operativa	463
<i>Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento crediti</i>	6
<i>Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri</i>	12
Utile dell'operatività corrente al lordo delle imposte	457
<i>Determinazione delle imposte</i>	201
Utile d'esercizio	256

L'andamento economico del periodo, seppur caratterizzato da un contesto di mercato difficile, evidenzia un positivo risultato della gestione che ha condotto a conseguire utili pari a 256 milioni di euro per l'esercizio di otto mesi in cui il Patrimonio ha operato.

Nel dettaglio, il margine di interesse si attesta a 1.063 milioni di euro e rappresenta il saldo tra gli interessi attivi derivanti dal rendimento degli impieghi fruttiferi in

titoli di Stato e depositi presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (1.142 mln/€) e gli interessi passivi riconosciuti alla clientela sulla raccolta da conti correnti (67 mln/€) e a primari istituti di credito partner di operazioni in Pronti conto Termine (12 mln/€).

Le commissioni attive ammontano a 2.348 milioni di euro e si riferiscono per 1.054 milioni di euro alle attività rese nell'ambito della convenzione con Cassa Depositi e Prestiti, per 778 milioni di euro ai servizi di incasso bollettini e pagamenti vari e per 516 milioni di euro ad altri servizi, tra cui quelli connessi alla distribuzione di prodotti assicurativi e alla tenuta e gestione dei conti correnti.

Le commissioni passive ammontano a 27 milioni di euro e sono in larga parte ascrivibili ai servizi correlati all'adesione ai circuiti di regolamento delle carte di debito/credito.

6.3 Progetti adeguamento normativo

L'accresciuta complessità normativa, che ha profondamente innovato negli ultimi anni le regole applicabili ai servizi di investimento, ha fortemente impegnato Poste italiane S.p.A. in una serie di attività volte al loro progressivo adeguamento.

Il nuovo quadro normativo comunitario ha ampliato le responsabilità di coloro che prestano servizi di investimento e curano la distribuzione di prodotti finanziari, richiedendo ad essi maggiori competenze tecniche e comportamenti rigorosamente ispirati alla salvaguardia degli interessi del cliente.

L'intero processo di adeguamento è sottoposto al controllo della Banca d'Italia, che verifica l'adeguatezza degli assetti organizzativi e procedurali e il rispetto degli adempimenti normativi.

Nel prosieguo vengono descritti i principali interventi avviati dalla Società in tema di adeguamento alla disciplina MiFID, Antiriciclaggio e Trasparenza.

"MiFID"

Poste italiane S.p.A., a seguito dell'emanazione della 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 avviato il "Progetto MIFID", con lo scopo di adeguare il modello aziendale di erogazione dei servizi di investimento ai principi in essa contenuti e con l'obiettivo di rafforzare la tutela del cliente, mettendolo nella condizione di poter scegliere in maniera più consapevole i propri investimenti.

Tale iniziativa progettuale ha visto l'avvio, a partire dal luglio 2010, del "servizio di consulenza" in abbinamento alle attività di collocamento di strumenti finanziari, di

distribuzione dei prodotti finanziari assicurativi e di ricezione e trasmissione in ordini da parte dei clienti. Tale "servizio" è fondato su una valutazione di adeguatezza dell'investimento in funzione delle caratteristiche del portafoglio complessivo del cliente, nonché sul 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.

Le evidenze delle attività di monitoraggio relative al 2011 hanno mostrato il ricorso al "servizio consulenza" nel 77% dell'operatività disposta dai clienti in acquisto (80% nel 2010).

In merito alla fase di "conoscenza del cliente", la scelta inizialmente adottata da Poste italiane S.p.A. è stata quella di classificare tutta la clientela servita come "clientela al dettaglio" (massimo livello di tutela) in considerazione della assoluta prevalenza di tale tipologia, pianificando in una fase successiva all'avvio del servizio di consulenza la gestione del censimento della clientela e la tracciabilità di eventuali modifiche avvenute nel corso del rapporto.

Come già evidenziato nel 2010, si richiama la necessità per la Società di implementare la procedura per la classificazione della clientela nelle tre categorie "macro" previste dalla normativa di riferimento (clienti "al dettaglio", "professionali", "controparti qualificate").

Per quanto riguarda il dibattito di contrattualizzazione sono state riscontrate criticità nella corretta archiviazione dei contratti e nella completa compilazione degli stessi. Nel processo di profilazione (a fine 2011 coperto circa il 40% della clientela MiFID), le evidenze confermano la prevalenza di clientela caratterizzata da una conoscenza ed esperienza finanziaria e da una propensione ad assumere un grado di rischio medio-alto.

Il permanere di comportamenti anomali da parte degli operatori di rete – quali ad esempio la tendenziale polarizzazione della clientela MiFID nelle classi di profilazione medio-alte e la criticità nella corretta archiviazione e compilazione dei contratti richiede alla Società di effettuare un'analisi sulle motivazioni che determinano il fenomeno, in modo da attivare interventi mirati e di maggiore incisività.

Malgrado l'impegno progettuale si evidenzia un'erogazione di proposte di consulenza, indirizzata per la quasi totalità verso la clientela al dettaglio, quasi esclusivamente "mono-prodotto" ed un significativo numero di clienti "MiFID" con

un portafoglio composto da un unico strumento finanziario (circa il 50% dei clienti profilati), solo in parte diversificato con prodotti di risparmio postale.

Ne consegue che, al fine di rafforzare i contenuti del servizio di consulenza prestato in coerenza con le caratteristiche della clientela, particolare attenzione dovrà essere posta nell'indirizzare un'offerta contestuale e continuativa di strumenti con diverse caratteristiche in termini di complessità, rischio e durata incrementando il grado di diversificazione delle proposte di consulenza e conseguentemente dei portafogli della clientela.

Antiriciclaggio

Poste italiane S.p.A., in conformità agli obblighi introdotti dal Decreto Legislativo del 21 novembre 2007, n. 231 e successive modifiche in tema di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, ha avviato dal secondo semestre del 2009 una vasta progettualità aziendale volta a realizzare e consolidare l'insieme dei presidi organizzativi e procedurali, dei sistemi informativi di supporto, dei microprocessi operativi e delle iniziative formative.

In materia sono stati emanati da Banca d'Italia tre provvedimenti 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.

Nell'ambito delle attività relative a BancoPosta la prevenzione dei reati di riciclaggio e finanziamento del terrorismo si basa su un sistema complesso di processi, applicativi informatici e controlli a carattere "trasversale", articolato in tre principali componenti: conoscenza della clientela, registrazione delle operazioni, segnalazione delle operazioni sospette.

Il CdA di Poste italiane S.p.A., nell'adunanza del 28 settembre 2011, ha approvato il documento "Linee guida in materia di Antiriciclaggio e Antiterrorismo" che definisce il sistema aziendale per la prevenzione e gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, individuando gli assetti organizzativi del processo, i diversi ruoli di supervisione strategica, gestione e controllo, le principali modalità operative e i flussi informativi, in conformità con la normativa vigente e con le recenti disposizioni attuative emanate dalla Banca d'Italia⁵³.

⁵³ Provvedimento del 10 marzo 2011: "Disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni".

Con successivo Ordine di Servizio n. 1/12 la Società ha proceduto ad implementare il modello organizzativo prevedendo nell'ambito della funzione Compliance di BancoPosta la funzione "Antiriciclaggio" specificatamente deputata a prevenire e contrastare la realizzazione di operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e la funzione "Segnalazioni Antiriciclaggio" deputata alla valutazione e inoltro delle segnalazioni di operazioni sospette di riciclaggio all'Unità di Informazione Finanziaria.

L'esame e la valutazione della funzionalità del sistema dei controlli interni relativi alla prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo ha fatto emergere, pur in un contesto di progressiva strutturazione ed implementazione del processo in coerenza con la normativa, alcune aree critiche che richiedono ulteriori sforzi di consolidamento a livello di processo aziendale e di completamento degli strumenti di monitoraggio e controllo, unitamente ad una sempre maggiore diffusione a tutti i livelli dell'organizzazione di una cultura aziendale di sensibilità al rischio "riciclaggio" in linea con le tipologie di operatività e di clientela gestite.

In particolare è emersa la necessità per la Società di dover procedere ad una sollecita attivazione di iniziative volte al superamento di talune aree di criticità riconducibili ai processi operativi di seguito illustrati.

- a) Adeguata verifica e conoscenza della clientela: in particolare risulta necessario il progressivo recupero dei dati di adeguata verifica per la clientela acquisita da Poste italiane S.p.A. in modalità cartacea dall'entrata in vigore del D. Lgs 231/07 e non ancora riversati sui sistemi informatici a supporto del processo antiriciclaggio;
- b) registrazione delle operazioni nell'Archivio Unico Informatico (AUI): le verifiche condotte dall'Organismo di Vigilanza 231 hanno rilevato la presenza, al 31 dicembre 2011, di un numero elevato di registrazioni non perfezionate in AUI a partire dal giugno 2010, determinate da posizioni anagrafiche incomplete. Ulteriori test compiuti su due periodi a campione (1-11 giugno 2011 e 7-12 novembre 2011) hanno evidenziato numerose operazioni registrate oltre il termine normativo dei 30 giorni e con dati del documento identificativo con data scadenza incongruente o inverosimile;
- c) segnalazione di operazioni sospette: alla data del 15 febbraio 2012 circa un terzo delle pratiche segnalate dalle strutture territoriali risultano non analizzate. Tra dette segnalazioni, in ragione delle caratteristiche intrinseche del soggetto e dell'operazione segnalata, una significativa percentuale risulta da sistema come ad "alto rischio" riciclaggio. L'eliminazione di tale arretrato risponde all'esigenza di assicurare la tempestiva segnalazione di operazioni eventualmente sospette all'UIF.

Inoltre sono emersi utilizzi anomali delle carte Postepay, per le quali sono state evidenziate numerose posizioni di clienti che hanno effettuato volumi di ricariche anomale per frequenza e dimensioni delle transazioni.

Trasparenza

L'offerta da parte di Poste italiane S.p.A. di servizi bancari e finanziari è disciplinata dalle disposizioni di Trasparenza, che si applicano a tutte le operazioni e a tutti i servizi previsti dal titolo VI del TUB aventi natura bancaria.

Con comunicazione del 21 luglio 2011, la Banca d'Italia ha comunicato alla Società gli esiti delle verifiche sul rispetto della normativa di trasparenza effettuate, relativamente alla Funzione BancoPosta, ai sensi dell'art. 128 del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (TUB) presso diversi uffici postali dal 6 luglio al 23 dicembre 2010.

L'Autorità di Vigilanza ha riscontrato, a seguito delle citate verifiche, anomalie in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni con la clientela. In particolare, ha rilevato criticità riguardo l'aggiornamento, l'esposizione al pubblico e la completezza del contenuto degli strumenti di pubblicità. Le carenze riscontrate sul piano della pubblicità si sono talvolta tradotte, nell'ambito dei singoli rapporti contrattuali, nell'applicazione di condizioni non pienamente rispondenti a quelle pubblicizzate. Profili di inadeguatezza sono emersi anche in relazione ai contratti, con riguardo agli inadempimenti di forma e alla completezza del contenuto.

I punti di osservazione riscontrati dall'Autorità di Vigilanza configurano un rischio potenziale di non conformità alla normativa applicabile, con particolare riguardo al tema delle informazioni, comunicazioni pubblicitarie e promozionali rivolte alla clientela. Tali carenze dal punto di vista informativo potrebbero avere anche delle implicazioni in termini reputazionali e di rischi operativi (es: rimborso commissioni applicate alla clientela in virtù di disallineamenti tra i fogli informativi ed i relativi contratti).

6.4 Business Continuity Management (BCM)

Gli organismi internazionali e nazionali (Comitato di Basilea e Banca d'Italia) hanno avviato per il settore bancario, un processo di definizione delle misure da adottare in caso di crisi, per garantire la continuità operativa di esercizio sia a livello di sistema che di singolo operatore.

Su questo tema la Banca d'Italia ha identificato BancoPosta tra gli intermediari finanziari a rilevanza sistemica che devono rispettare requisiti particolari di continuità operativa.

Nel corso del 2010 (2 novembre – 3 dicembre) la Banca d'Italia ha sottoposto Poste italiane S.p.A. 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.

Nell'adunanza del 28 luglio 2011 il CdA di Poste italiane S.p.A. ha approvato il testo del documento "Relazione sull'adeguatezza del Piano di Business Continuity Management di BancoPosta – luglio 2011" nel quale vengono indicate le principali iniziative pianificate a fronte degli esiti dell'ispezione e l'avanzamento delle ulteriori attività volte ad elevare l'efficacia e l'efficienza di tutto il piano di emergenza previsto per BancoPosta.

Con lettera del 4 agosto 2011 la Banca d'Italia ha richiesto una relazione dell'Internal auditing al fine di attestare l'idoneità del nuovo modello organizzativo BCM BancoPosta per la gestione della crisi e l'attuazione dei piani di rientro delle criticità.

Nell'adunanza del 28 novembre 2011 il CdA della Società ha approvato il documento di risposta a Banca d'Italia "Ricognizione sul grado di attuazione delle iniziative in materia di business continuità e sicurezza dei canali telematici a seguito della verifica ispettiva della Banca d'Italia".

Poste italiane S.p.A. ha risposto ai rilievi di Banca d'Italia con un apposito programma di adeguamento che ha previsto in particolare alcune iniziative completate nel 2011 relative alla revisione sia del modello di governo aziendale della continuità operativa, sia del documento "Business continuità Plan" (BCP), in coerenza con il nuovo modello di governance.

Il nuovo modello di governo di BCM per i servizi finanziari, sottoposto a valutazione in sede di audit da parte della Revisione Interna BancoPosta è stato ritenuto idoneo a rispondere alle istanze della normativa di vigilanza. La sua piena attuazione richiede, tuttavia, il completamento del complesso dei presidi organizzativi e funzionali previsti e la revisione della documentazione procedurale a supporto.

Sempre con riferimento alle risultanze dell'attività di audit, lo stato di attuazione dei piani di rientro delle criticità emerse nel test di *Disaster Recovery* (DR) ha evidenziato complessivamente il superamento delle criticità emerse nel corso delle attività di testing condotte sia nel 2010 che nel 2011. Il consolidamento dei risultati ottenuti richiede un ampliamento del perimetro del DR e, in generale, il

completamento della catena tecnologica degli applicativi a supporto dei servizi finanziari e sistemici. Inoltre, in relazione agli obblighi previsti in caso di "outsourcing" di processi critici, non risulta completata la corretta formalizzazione degli obblighi di continuità operativa, come peraltro disciplinato nella policy di riferimento.

Per quanto riguarda la revisione del modello di governo aziendale della continuità operativa, con disposizione interna del 17 ottobre 2011 la Società ha definito una nuova Unità di Crisi (UdC) BCM più apicale sulla partecipazione dei livelli aziendali con diretta responsabilità di gestione sulle situazioni di emergenza/crisi a fronte di eventi con significativi impatti sui principali asset aziendali. Con la stessa disposizione è stato definito il Comitato per la Continuità Operativa dei Servizi Finanziari con funzione di gestione ordinaria/straordinaria di tutto il Business Continuity Plan.

6.5 Reclami sui servizi finanziari e fenomeno del phishing

Sulla base dei dati forniti dalla Funzione Gestione Reclami, nel corso del 2011 Poste italiane S.p.A. ha ricevuto complessivamente n. 17.626 reclami riconducibili all'offerta di servizi bancari e finanziari, in aumento (+25%) rispetto al 2010.

Per quanto attiene i contenuti dei reclami ricevuti, la maggior parte delle lamentele della clientela è riconducibile ai sistemi di pagamento (53,6%) e all'operatività sul conto corrente (38,2%).

Le causali maggiormente ricorrenti sono riferibili al fenomeno del "phishing", che ha determinato complessivamente circa la metà dei reclami ricevuti nel 2011, e all'errata esecuzione di operazioni connesse ad operatività su conto corrente, carte prepagate ricaricabili, carte di credito e Buoni Postali Fruttiferi.

Con riferimento all'adeguatezza del processo di trattazione dei reclami si evidenziano criticità riconducibili ad aspetti procedurali connessi alla gestione dei reclami ricevuti ed alla redazione delle risposte.

Al riguardo, vengono evidenziati sia la presenza di un significativo numero di reclami da evadere (19% del totale reclami ricevuti), sia i tempi di lavorazione delle pratiche trattate, superiori per circa il 30% al termine di 30 giorni previsto dalla normativa.

Inoltre, particolare attenzione richiedono, anche alla luce dei rilievi formulati dall'Autorità di Vigilanza, le debolezze nel processo di gestione dei ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario, in relazione al rafforzamento dei contenuti delle

controdeduzioni e miglioramento delle tempistiche di lavorazione (invio delle controdeduzioni e pagamento delle spese e rimborsi dovuti).

Nel corso del 2011 sono stati presentati all'Arbitro Bancario e Finanziario complessivamente nr. 443 ricorsi da parte della clientela di Poste italiane S.p.A. prevalentemente riconducibili (65% del totale) a casistiche di phishing su Postepay e conti BPOL. A fronte dei ricorsi analizzati dall'ABF nel 2011 Poste italiane S.p.A. ha riconosciuto risarcimenti per un importo complessivo di circa 396 mila euro riconducibili quasi esclusivamente (81% del controvalore) al fenomeno del phishing.

L'incidenza di tale fenomeno sulle causali dei reclami ricevuti (9.019 ricorsi riconducibili ad operatività su carte prepagate ricaricabili PostePay, conto BPOL e conto BPIOL) mostra come, nell'ambito delle frodi on-line, il fenomeno del phishing ai danni dei clienti BancoPosta abbia assunto negli ultimi anni una rilevante importanza. Tale circostanza appare indicativa di una vulnerabilità delle procedure amministrative e dei sistemi informatici della Società che rende più agevole utilizzare conti correnti postali o carte prepagate PostePay quali mezzo per il trasferimento delle somme indebitamente sottratte.

La "truffa", che costituisce una delle tecnologie criminali più sofisticate, innovative, organizzate e difficili da fronteggiare per la tutela del business aziendale viene realizzata attraverso forme di comunicazione elettronica rivolte a destinatari titolari di rapporti bancari, al fine di carpirne fraudolentemente le credenziali di accesso ai servizi di *online banking* per la successiva utilizzazione finalizzata a disporre fraudolentemente dei conti/rapporti intestati a tali soggetti passivi del reato.

Sull'argomento si rinvia a quanto specificato nel punto 3.5 del presente Referto.

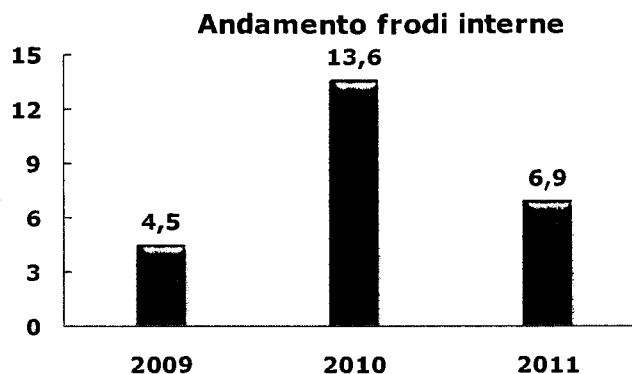
6.6 Frodi nei Servizi Finanziari

Nel corso dell'anno 2011, la Funzione Fraud Management ha condotto sul territorio nazionale varie inchieste che hanno evidenziato la presenza di gravi carenze nei sistemi di sicurezza, cui sono conseguiti rilevanti danni economici.

La seguente Figura 6.2 illustra il trend relativo all'importo dei danni subiti da Poste italiane S.p.A. con riferimento alle frodi interne sui processi finanziari:

Figura 6.2

(dati in €/Mln)



Il picco del 2010 è dovuto principalmente al completamento, in tale anno, di indagini e relativa registrazione di alcuni eventi fraudolenti di anni precedenti.

I dati forniti dalla Società riportano che il 38% delle perdite, connesse a prodotti di risparmio postale, si sono verificate negli Uffici postali mono-operatore. Tale incidenza mette in evidenza, per questa tipologia di Ufficio, la intrinseca suscettibilità al rischio di frode per appropriazione indebita di denaro da parte di dipendenti infedeli e la inopportunità del mantenimento di una stessa risorsa a responsabile di un Ufficio postale per un lungo periodo di tempo.

Nel corso del 2011, inoltre, ha ricevuto specifica attenzione da parte dell'Azienda anche il fenomeno relativo alle clonazioni degli assegni postali. Nonostante i miglioramenti registrati negli anni passati a seguito della realizzazione di nuovi moduli di assegni recanti specifiche caratteristiche antifalsificazione e contraffazione, si è assistito ad una continua espansione della casistica, con la presentazione all'incasso di 786 assegni falsi, riprodotti con caratteristiche di contraffazione rivelatesi molto efficaci.

Vengono di seguito sintetizzati i principali eventi di frode del 2011, relativi ai servizi finanziari.

UP San Gregorio di Catania

Nel corso del 2011 la Struttura Fraud Management è stata chiamata ad effettuare un urgente accertamento scaturito dalla emersione di gravi irregolarità nelle procedure di rimborso di Buoni Fruttiferi Postali (BFP) presso l'UP di San Gregorio di Catania.

La frode, che ha generato un danno complessivo finale accertato per oltre 3,5 mln di euro, è stata perpetrata dall'ex direttore dell'Ufficio postale tramite particolari artifici e all'insaputa dei clienti. Nella fattispecie sono stati rimborsati 488 Buoni

Fruttiferi Postali cartolari (tra il 2006 e agosto 2011) senza la produzione materiale dei titoli nelle contabilità inviate alla Filiale.

L'evento è stato scoperto a seguito della presentazione all'incasso di un Buono presso un Ufficio postale della Filiale di Aosta, da parte degli eredi dell'intestatario: il titolo risultava già contabilmente rimborsato nonostante gli espositori ne avessero prodotto l'originale non rimborsato.

UP Castel San Pietro Romano

La frode finanziaria è emersa a seguito di un intervento programmato di Audit Compliance avviato in data 10 maggio 2011 dalla Struttura Controllo Interno presso l'Ufficio postale di Castel San Pietro Romano. A seguito dell'avvio di tale evento sono state individuate alcune circostanze sospette, quali il mancato rinvenimento di n. 22 Buoni nella contabilità dei BPF rimborsati e la presentazione di un cliente che aveva esibito il titolo cartaceo del deposito a risparmio con un credito residuale risultato non corrispondente alle risultanze del sistema informativo.

La frode finanziaria continuata e perpetrata tra febbraio 2007 e maggio 2011, ascrivibile all'operato della Responsabile pro-tempore dell'Ufficio postale di Castel San Pietro Romano (mono-operatore), ha prodotto un danno complessivo accertato pari a circa 1,7 mln di euro.

Le "vittime" dell'attività fraudolenta sono state persone anziane e non esperte nel campo dei settori finanziari delle quali la Responsabile, avendo instaurato con loro un rapporto fiduciario, conosceva i dati necessari per eseguire le transazioni con la tecnica della "forzatura" senza la disponibilità dei titoli cartacei.

Dalle verifiche effettuate dalla società incaricata del controllo legale dei conti, è emerso che, a fronte di circa 300.000 operazioni giornaliere su libretti, circa il 10% si riferiscono a prelievi cd "in forzatura", ovvero operazioni manuali effettuate in deroga alla procedura informatizzata quando questa non risulta attuabile per problemi tecnici. Il numero di forzature lecite è molto elevato (indicativamente 50.000 al giorno per i Libretti Postali e 1.500 per i Buoni Fruttiferi Postali) e quindi risulta impossibile effettuare un controllo totale mentre la soglia sopra la quale è previsto il controllo è una scelta discrezionale in base ad una valutazione costi/benefici. L'elevato numero di prelievi in forzatura espone la Società a rischio di frode per appropriazione indebita di denaro da parte di dipendenti infedeli. Inoltre, un numero così elevato di forzature indebolisce l'efficacia dei controlli effettuati dal Centro di Monitoraggio di Torino che svolge analisi campionarie basate su indicatori statistici.

Per quanto riguarda i casi di frode sopradescritti, i prodotti utilizzati sono stati prevalentemente quelli che Poste Italiane S.p.A. gestisce per conto di Cassa Depositi e Prestiti (Libretti di Risparmio Postale e Buoni Fruttiferi Postali); tali prodotti, in coerenza con quanto previsto dalla Convenzione con Cassa Depositi e Prestiti, non sono supportati da alcun flusso periodico di rendicontazione da trasmettere al cliente ed è quindi difficile che quest'ultimo possa tempestivamente accorgersi di possibili errori o frodi, dovendosi affidare ai documenti in suo possesso.

Risulta quindi auspicabile che la Società, tenuto conto della specifica caratteristica di prodotti quali il Libretto di Risparmio postale ed i Buoni Fruttiferi Postali, preveda ulteriori modalità di riscontro sulle operazioni effettuate dalla clientela e regoli in modo più stringente l'utilizzo delle operazioni "in forzatura".

UP Bari Mongolfiera Japigia

Tra i significativi eventi relativi al 2011, si segnala la frode di ingente valore intentata presso un Ufficio postale a novembre 2011 non andata a buon fine in quanto il sistema dei controlli ha sventato il possibile danno.

Nello specifico, si fa riferimento a normale attività di monitoraggio degli obiettivi commerciali effettuata presso l'Ufficio di Bari Mongolfiera Japigia, durante la quale è stata rilevata un'abnorme posta monetaria in uscita dalla contabilità in conseguenza dell'emissione, avvenuta in orario successivo al termine della normale attività lavorativa, di cinque assegni postali vidimati per un importo complessivo di 74 milioni di euro con addebito su cinque conti correnti intestati a Ministeri/Amministrazioni centrali dello Stato.

L'anomalia è stata segnalata alla Funzione Tutela Aziendale che, d'intesa con BancoPosta/Operazioni, ha disposto l'immediato blocco degli assegni. Va tuttavia precisato che, nel corso delle indagini sono state individuate importanti carenze e profili di discontinuità nella gestione delle procedure di sicurezza informatica e di corretto utilizzo delle credenziali informatiche di accesso.

7 RISORSE UMANE

7.1 Quadro di sintesi

E' pari ad € 5.831,6 mln il costo del personale 2011 di Poste italiane S.p.A. e rappresenta il 96,3% del totale costo del lavoro dell'intero Gruppo aziendale (€ 6.057,2 mln), composto da 21 Società e 5 attività consortili. L'onere suddetto, in diminuzione del 2,3% rispetto all'esercizio precedente (€ 5.970,0 mln), è stato sostenuto per 144.434 unità mediamente impiegate nel corso del 2011 espresse in *Full Time Equivalent*⁵⁴, anch'esse in calo rispetto al 2010 che ne evidenziava 148.231 (-3.797 FTE). Viene inclusa nel costo del lavoro, in quanto per natura e tipologia ad esso riconducibile, la voce *Spese per servizi del personale* ammontante a € 150,6 mln, iscritta in bilancio nel più generale aggregato *Costi per servizi*.

Nonostante il 2011 abbia risentito dello sfavorevole scenario economico, italiano ed europeo, e del mutato contesto normativo, in special modo caratterizzato dalle misure restrittive adottate in materia fiscale, di IVA e di allungamento dell'età pensionabile nel tentativo di accelerare il consolidamento dei conti pubblici, la gestione delle risorse umane della Società ha registrato aree di miglioramento in ambiti a forte impatto economico/produttivo, quali il contenimento del costo del lavoro, la riduzione del numero dei dipendenti, le assenze dal servizio per malattia, l'adozione di misure disciplinari e gli infortuni occorsi sul luogo di lavoro. Permangono, invece, le criticità relative al fenomeno del contenzioso con i dipendenti assunti con contratto a tempo determinato (in prosieguo *CTD*) derivanti dalla incertezza interpretativa degli ultimi dettati legislativi (vedi punto 7.4) che hanno determinato maggiori oneri per accantonamenti nel relativo *Fondo Vertenze*. In aumento anche i costi per *Incentivi all'esodo*.

Una importante novità gestionale intervenuta nell'esercizio in esame riguarda la ripartizione delle evidenze economico-patrimoniali di Poste italiane S.p.A. tra il Patrimonio destinato BancoPosta e il Patrimonio non destinato (cosiddetto *Poste Industriale*) descritta nel capitolo 10 a cui si fa rinvio.

7.2 Costo del lavoro

La tabella 7.1 riepiloga le singole partite contabili che costituiscono il costo del lavoro secondo i dati del bilancio 2011.

⁵⁴ *Full Time Equivalent (FTE)* esprime il numero di risorse a tempo pieno necessario all'azienda per svolgere una determinata attività, calcolando l'equivalente delle ore anche in presenza di part-time ed altre forme contrattuali con meno ore di lavoro giornaliero del full-time. Il valore *FTE* viene utilizzato per sapere quanti full-time sono presenti in azienda e si ottiene dividendo il totale delle ore lavorate per otto (ore lavorate a tempo pieno).

Tabella 7.1

<i>Costo del lavoro 2010/2011</i>			
(in migliaia di euro)			
<i>Descrizione</i>	2010	2011	$\Delta\%$ 11/10
Salari e stipendi	4.253.536	4.153.736	-2,3%
Oneri sociali	1.184.857	1.158.665	-2,2%
TFR (costo relativo prev.za compl. e INPS)	256.372	253.434	-1,1%
Accantonamento al fondo oneri di solidarietà	58.706	-58.706	-
Incentivi all'esodo	156.715	286.894	83,1%
Accantonamenti netti per vertenze pers.le	47.364	101.163	113,6%
Altri costi (recuperi di costo) del personale	-75.224	-164.549	-
Contratto di somministrazione lavoro	1.974	2.578	30,6%
<i>Totale Costi</i>	5.884.300	5.733.215	-2,6%
Compensi e spese amministratori	2.630	2.506	-4,7%
Proventi per accordo CTD	-66.320	-54.715	-17,5%
<i>Costo del lavoro da Bilancio 2011</i>	5.820.610	5.681.006	-2,4%
Spese per servizi del personale	149.364	150.584	0,8%
Totale Costo del lavoro	5.969.974	5.831.590	-2,3%

In confronto all'esercizio 2010, si evidenziano in calo le componenti ordinarie rappresentate da *Salari e stipendi* (-2,3%), *Oneri sociali* (-2,2%) e *TFR* (-1,1%). La registrata diminuzione è riferibile, principalmente, all'effetto della riduzione dell'organico mediamente impiegato (-3.797 unità *FTE*), all'assorbimento di oneri ritenuti non più necessari ed al minor utilizzo di personale *CTD*. La voce relativa al *TFR* evidenzia l'onere di € 253,4 mln, imputato al *costo del lavoro* per gli accantonamenti disposti nei Fondi di previdenza complementare o presso l'INPS, a seguito della riforma del 2007. Le quote di *TFR* maturate antecedentemente alla predetta riforma rappresentano, invece, passività derivanti da ipotesi di calcolo attuariale, le cui principali assunzioni sono state rivisitate in sede di bilancio 2011, in considerazione dello scenario macroeconomico di riferimento e delle novità legislative introdotte circa i termini di maturazione dei requisiti pensionistici. In tal senso è stato definito un nuovo tasso di attualizzazione delle quote di *TFR* per difendersi dagli effetti dello *spread*, che avrebbe potuto impropriamente deprimere il valore attuale delle passività accantonate. Gli utilizzi di *TFR* ammontano a € 133,5 mln mentre un incremento di € 3,4 mln proviene dal *Fondo vertenze con il personale*, per effetto del reintegro in organico dei ricorrenti *CTD*.

In evidente ripresa l'onere sostenuto per gli *Incentivi all'esodo* dei dipendenti che, avendone titolo, hanno chiesto di risolvere il rapporto di lavoro anteriormente alla maturazione dei requisiti pensionistici. Il costo iscritto in bilancio è pari a € 286,9 mln, in aumento dell'83,1% rispetto all'esercizio 2010 (€ 156,7 mln) che aveva utilizzato per la copertura economica dell'esodo pianificato di circa 3.000 dipendenti anche quanto accantonato nel *Fondo di ristrutturazione* (€ 115 mln), fino al completo esaurimento. In aumento (113,6%) pure l'accantonamento al *Fondo vertenze con il personale*, costituito per fronteggiare le passività derivanti dall'esito di contenziosi e vertenze di lavoro emersi a vario titolo con il personale, sostanzialmente ascrivibili alla categoria dei *CTD*. Il vistoso rialzo, indicato in bilancio per € 101,2 mln (€ 47,4 mln nel 2010), trova giustificazione nell'aggiornamento della stima delle passività effettuata sulla base delle novità introdotte dall'emanazione della legge n. 183/2010 (*Collegato Lavoro*), meglio precisato al successivo par. 7.4. Completamente assorbito a conto economico il *Fondo oneri di solidarietà* in quanto oramai sono decorsi i termini per accedere alle prestazioni straordinarie di sostegno al reddito⁵⁵.

La voce *Altri costi (recuperi di costo) del personale* consente un miglioramento del costo del lavoro poiché evidenzia un saldo negativo pari a € 164,5 mln (€ -75,2 mln nel 2010) relativo a sopravvenienze attive derivanti da accantonamenti per specifici oneri a carico del personale, sovrastimati nei precedenti esercizi e relativi al CCNL (€ 110,5 mln), al sistema premiante (€ 29,9 mln), alle decontribuzioni fiscali (€ 5,4 mln) ed a recuperi in materia di formazione finanziata (€ 18,7 mln). Analogamente, ne favorisce una ulteriore riduzione, per il sesto anno consecutivo, la partita positiva di reddito *Proventi per Accordo CTD*. L'introito del 2011 è pari a € 54,7 mln ed accoglie le entrate derivanti dalla restituzione dei salari lordi e *TFR* da parte dei ricorrenti assunti a tempo determinato (*CTD*) aderenti all'ultimo Accordo Poste – OO.SS. del luglio 2010⁵⁶ sul tema delle riammissioni in servizio presso la Società. Gli importi oggetto della restituzione sono stati iscritti in bilancio al loro valore

⁵⁵ Il Fondo Oneri di Solidarietà era stato costituito nel 2010 a seguito degli Accordi con le OO.SS. per accedere alle prestazioni straordinarie di sostegno del reddito previste dal regolamento del Fondo di Solidarietà istituito presso l'INPS con D.M. n. 178 del 1 luglio 2005.

⁵⁶ L'accordo tra Poste e OO.SS. del 27 luglio 2010 reitera i contenuti delle precedenti intese del 2008 e del 2006 in tema di definizione dei contenziosi con la categoria dei *CTD* e ne consente l'assunzione in pianta stabile subordinandola alla restituzione delle somme erogate dalla Società secondo il dispositivo di ogni singola sentenza.

attuale⁵⁷ ed hanno generato, complessivamente dal 2006 ad oggi, un *Credito verso il personale e verso la gestione previdenziale ex IPOST* pari a € 300,8 mln.

La tabella 7.2 evidenzia le partite migliorative del costo del lavoro registrate nell'ultimo triennio. L'esercizio in esame beneficia di una riduzione di € 277,9 mln.

Tabella 7.2

<i>Voci contabili migliorative del costo del personale (triennio 2009/2011)</i>			
	(importi in €/mgl)		
	2009	2010	2011
Altri costi (recuperi di costo) del personale	15.032	75.224	164.549
Proventi per Accordo CTD	121.007	66.320	54.715
Accantonamento al Fondo di solidarietà			58.706
	136.039	141.544	277.970

Ulteriore valutazione concerne la voce *Spese per servizi del personale* attestatasi a € 150,6 mln che rimane sostanzialmente in linea con l'onere del 2010 (€ 149,4 mln) e che si compone di una serie di costi riconducibili alla gestione delle risorse umane, tra i quali emerge quello relativo al servizio mensa, rivolto all'intera platea di lavoratori della Società, che assorbe circa il 73% del totale (€ 110,3 mln).

Il costo del lavoro 2011 comprende, altresì, il *costo del personale* di Patrimonio destinato BancoPosta, iscritto per € 57 mln nel Rendiconto separato, facente parte integrante del Bilancio 2011 di Poste italiane S.p.A., sostenuto per l'impiego di 1.748 risorse *FTE*, in particolare per servizi resi dal personale operante nell'ambito degli Uffici Postali e dei Contact Center. Quest'ultimo onere deriva dalla quantificazione dei costi sostenuti da Poste italiane S.p.A. a favore del Patrimonio destinato ed attribuiti secondo prezzi di trasferimento stabiliti dal Disciplinare esecutivo in base a tariffe praticate sul mercato per attività coincidenti, ovvero dai costi più il *mark-up*⁵⁸, in presenza di specificità strutturali che non consentono di utilizzare un prezzo di mercato comparabile.

La tabella 7.3 mostra l'andamento del costo del personale complessivo e medio unitario del biennio 2010/2011 di Poste italiane S.p.A..

⁵⁷ A partire dal 2006, per ciascun anno, è stato rilevato in bilancio un provento attualizzato calcolato sul relativo valore nominale dell'adesione secondo i prevedibili flussi di incasso dei crediti ed in base a specifici indici che hanno tenuto conto dei tassi di rendimento dei titoli di Stato a scadenze prefissate.

⁵⁸ Ricarico, rapporto tra il prezzo di un bene o servizio ed il suo costo, (cd. metodo del costo maggiorato). Nella determinazione del *mark-up* si tiene conto della remunerazione del mercato sui principali servizi di BancoPosta.