

Bund	<i>Titoli di Stato decennali emessi dalla Germania.</i>
Business Continuity Management	<i>Programma di Gestione Operativa finalizzato ad assicurare la continuità dei servizi di business.</i>
Business Continuity Plan	<i>Piano di continuità aziendale che contiene le attività, le azioni ed i piani relativi alla continuità operativa.</i>
Call center	<i>Insieme di dispositivi, sistemi informatici e risorse umane, finalizzato alla gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, nelle varie realtà presenti nel Paese, che vanno dai contatti con la P.A. al settore commerciale privato.</i>
Contact center	<i>Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messengerie su telefoni cellulari).</i>
Cash flow hedge	<i>Oscillazione del valore dei derivati imputata a Patrimonio netto.</i>
Cyber security	<i>Progetto globale per la sicurezza Informatica ed Internet di un'azienda.</i>
Commercial Printing	<i>Stampa commerciale.</i>
Compliance	<i>Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane S.p.A..</i>
Contratto di programma	<i>Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensione per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.</i>
Corporate Governance	<i>Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.</i>
Customer Relationship Management	<i>Il concetto di Customer Relationship Management (termine inglese spesso abbreviato in CRM) o Gestione delle Relazioni coi Clienti è legato al concetto di fidelizzazione dei clienti.</i>
Direct marketing	<i>Tecnica con la quale l'azienda intende realizzare una azione di commercializzazione direttamente sul consumatore finale, non necessariamente di vendita.</i>

Direttiva MiFID	<i>La Direttiva 2004/39/CE, meglio nota come MiFID (Market in Financial Instruments Directive), è entrata in vigore il 1° novembre 2007. La Direttiva è nata a seguito dell'evoluzione del mercato finanziario europeo, dell'aumento del numero degli investitori e della complessità della gamma di servizi e strumenti ed ha lo scopo di favorire l'integrazione dei mercati finanziari dell'Unione Europea, sostituendo la preesistente legislazione comunitaria in materia.</i>
Disaster recovery	<i>Insieme di misure tecnologiche e processi organizzativi atti a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze.</i>
Document management system	<i>Letteralmente "Sistema di gestione dei documenti" è una categoria di sistemi software che serve a organizzare e facilitare la creazione collaborativa di documenti e di altri contenuti.</i>
EBIT	<i>(Earnings Before Interest and Taxes) - Indicatore che individua il risultato ante "Gestione finanziaria" e si calcola quale differenza tra ricavi e costi.</i>
E-learning	<i>Formazione per via telematica.</i>
E-procurement	<i>Il termine, acronimo di Electronic Procurement (approvvigionamento elettronico), indica quell'insieme di tecnologie, procedure operative ed organizzative che consentono l'acquisizione di beni e servizi on-line, grazie alle potenzialità offerte dalla rete internet.</i>
Enterprise datawarehouse	<i>Archivio informatico di una organizzazione contenente i dati progettati per consentire di produrre facilmente relazioni ed analisi.</i>
FIP	<i>Fondi Individuali Pensionistici - Il termine identifica diverse forme di investimento con finalità previdenziale, realizzate anche attraverso la sottoscrizione di contratti di assicurazione sulla vita, con regole redatte in base alle direttive della COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione), al fine di garantire al sottoscrittore gli stessi diritti e prerogative di altre forme pensionistiche complementari. E' prevista la figura del responsabile della forma pensionistica che ha il compito di verificare che la gestione avvenga nell'esclusivo interesse degli aderenti e nel rispetto di norme, regolamenti e contratti.</i>
Fraud management	<i>Gestione delle frodi e degli accessi illeciti alle applicazioni aziendali.</i>
Front-end	<i>Insieme di azioni volte a suscitare l'interesse di un determinato target e a generarne delle risposte.</i>

Front-office	<i>Front Office (letteralmente ufficio davanti), indica l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono l'interazione con il cliente.</i>
Governance	<i>L'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione della società.</i>
Identity Management	<i>Sistemi integrati di tecnologie, criteri e procedure in grado di consentire e al tempo stesso controllare gli accessi degli utenti ad applicazioni e dati critici, proteggendo contestualmente i dati personali da accessi non autorizzati.</i>
ICT	<i>"Information and communication technology", in italiano "tecnologia dell'informazione e della comunicazione". Designa l'insieme di attività afferenti alla progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi computerizzati, utilizzati per elaborare e trasmettere informazioni o dati, compresi i necessari "applicativi" (programmi informatici).</i>
Impairment-test	<i>Procedimento di verifica delle perdite di valore delle attività iscritte in bilancio previsto dai principi contabili internazionali IAS/IFRS ed è disciplinato dallo Ias 36 «Riduzione durevole di valore delle attività». Lo stesso ha l'obiettivo di verificare che le attività siano iscritte in bilancio a un valore non superiore a quello recuperabile. Nel caso in cui si rilevi un'eccedenza del valore di bilancio rispetto a quello recuperabile, l'attività subisce una riduzione di valore (impairment), che va evidenziata a conto economico.</i>
Index linked	<i>Traducibile dall'inglese come "collegato ad un indice", è una forma di investimento, solitamente congiunta ad una polizza assicurativa sulla vita, divenendone sottostante finanziario; la stessa essendo collegata ad uno o più indici azionari, è spesso strutturata con un profilo di rischio elevato. Basti rammentare, in proposito, il fallimento di Lehman Brothers, che, nel 2007, ha provocato una forte svalutazione delle obbligazioni dalla medesima emesse.</i>
Information security	<i>Sicurezza delle informazioni.</i>
In house-providing	<i>Col termine affidamenti <i>in house</i> (o <i>in house-providing</i>) viene indicata l'ipotesi in cui il committente pubblico, derogando al principio di carattere generale dell'evidenza pubblica, in luogo di procedere all'affidamento all'esterno di determinate prestazioni, provvede in proprio, e cioè all'interno, all'esecuzione delle stesse attribuendo l'appalto o il servizio di cui trattasi ad altra entità giuridica di diritto pubblico mediante il sistema dell'affidamento diretto c.d. <i>in house-providing</i>, ossia senza gara.</i>

Loss-ratio	<i>Trattasi del rapporto tra il costo dei sinistri dell'esercizio ed i premi netti di competenza dell'esercizio medesimo. Tale indicatore, finalizzato a garantire la buona gestione e redditività di una compagnia assicurativa, consente, mediante l'analisi di eventuali squilibri emersi, di mettere tempestivamente in atto gli opportuni aggiustamenti.</i>
Mainframe	<i>In informatica il termine indica un elaboratore di grande potenza di calcolo in grado di servire un numero elevato di utenti dotato di notevole quantità di memoria, normalmente utilizzato per controllare un vasto numero di periferiche e di terminali.</i>
Main Refinancing Operations	<i>Tasso di interesse applicato dalla BCE alle sue principali operazioni di rifinanziamento.</i>
Margine di Intermediazione	<i>Voce presente nel conto economico di una banca ed è il risultato della somma algebrica di interessi attivi e passivi (margine d'interesse), di rettifiche nette sui crediti (margine d'interesse rettificato), di dividendi ed altri proventi, di ricavi netti per servizi, di profitti e perdite da operazioni finanziarie, nonché di altri proventi netti di gestione.</i>
Mark-up	<i>Ricarico, rapporto tra il prezzo di un bene o servizio ed il suo costo. Nella determinazione del mark-up si tiene conto della remunerazione del mercato sui principali servizi di BancoPosta.</i>
Market abuse	<i>In generale, si ha market abuse (abuso di mercato) quando gli investitori subiscono, direttamente o indirettamente, conseguenze sfavorevoli dal comportamento di altri soggetti che abbiano approfittato di informazioni confidenziali, falsato il meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari o divulgato informazioni false o ingannevoli.</i>
Online banking	<i>Con la locuzione inglese home banking od online banking (letteralmente "banca da casa"), in italiano tele banca o banca a domicilio, si definiscono quei servizi bancari che consentono al cliente di effettuare operazioni bancarie da casa o dall'ufficio, mediante collegamento telematico.</i>
Operations Service Agreement	<i>Letteralmente "accordo sul livello del servizio". È uno strumento contrattuale con il quale si definiscono le condizioni, anche di tipo qualitativo, di un servizio reso ad un cliente/utente, che un fornitore è tenuto a rispettare.</i>
Performance	<i>Rendimento.</i>
Phishing	<i>Frode informatica realizzata con l'invio di e-mail contraffatte, finalizzata all'acquisizione per scopi illegali di dati riservati.</i>

Policy	<i>Termine inglese comunemente utilizzato in italiano per indicare una serie di attività (sistema di regole, programmi, procedure, norme interne, ecc.) mirate a regolamentare le strategie aziendali per il raggiungimento di determinati obiettivi.</i>
POS	<i>Point Of Sale. Acronimo tradotto come Punto di pagamento, sta ad indicare un'apparecchiatura automatica diffusa in Italia e all'estero presso numerosi esercizi commerciali, mediante la quale è possibile effettuare il pagamento dei beni acquistati o dei servizi ricevuti.</i>
Retail	<i>Termine usato per indicare la vendita al dettaglio; lo stesso identifica, pertanto, consumatori e modalità di distribuzione estranei al settore dei grandi clienti.</i>
Risparmio amministrato	<i>Regime di risparmio in cui il cliente provvede di persona agli investimenti delegando all'intermediario il compito di provvedere ai relativi adempimenti fiscali.</i>
Risparmio gestito	<i>Regime di risparmio in cui il risparmiatore dà mandato all'intermediario di provvedere sia alla gestione del proprio capitale che agli adempimenti fiscali relativi ai suoi investimenti.</i>
Risk management	<i>Struttura deputata alla misurazione dei rischi, sia finanziari che gestionali e alla proposta di intervento finalizzata alla loro mitigazione.</i>
Roller Cash	<i>Dispositivo di sicurezza e gestione del denaro che utilizza il "principio della ruota" per la protezione e gestione frazionata del denaro.</i>
Screening	<i>Vaglio, selezione.</i>
Service delivery platform	<i>Piattaforma multicanale per l'erogazione dei servizi.</i>
Servizio universale	<i>Insieme di servizi essenziali forniti da operatori pubblici e privati, a determinata qualità e prezzo accessibile, a tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica.</i>
Shop in Shop	<i>Negozi posti all'interno degli principali uffici postali di Poste italiane S.p.A..</i>
Social card	<i>Carta acquisti rivolta ai nuclei familiari in situazioni di disagio.</i>

Società Captive	Questo termine inglese, entrato nell'uso comune (letteralmente "prigioniero"), definisce le imprese fondate o acquistate da altra azienda, allo scopo di eseguire operazioni per conto della stessa Società madre. Nel caso specifico di Poste italiane S.p.A., la società captive "Mistral air" è responsabile dell'erogazione del servizio del trasporto aereo degli effetti postali.
Spread	Termine inglese per indicare "differenziale".
Stage	Lo stage in azienda costituisce la fase "pratica" della formazione individuale focalizzata a far conoscere la realtà aziendale e a far acquisire le competenze operative relative ad una specifica attività.
Time to market	Tempo che intercorre dall'ideazione di un prodotto alla sua effettiva commercializzazione.
Trading on line	Attività che consente l'acquisto e la vendita tramite internet di strumenti finanziari come azioni, obbligazioni, titoli di stato ecc.
Unit-linked	Il termine individua una tipologia di polizza assicurativa, che, a differenza delle index-linked, che posseggono una componente finanziaria legata ad indici azionari, basa i propri investimenti sui fondi comuni.
United States Secret Service	Agenzia federale degli Stati Uniti d'America che dall'anno 2003 dipende dal Dipartimento nazionale di sicurezza. Il Secret Service, nonostante il nome, non è da considerare come un servizio segreto nell'accezione comune del termine in quanto non si occupa di spionaggio. Infatti, venne creato principalmente per la prevenzione e investigazione della falsificazione della valuta degli Stati Uniti. Investiga inoltre su una varietà di reati di frode, furto finanziario e sulla criminalità informatica.
Wireless	Indica una comunicazione tra dispositivi elettronici che non fa uso di cavi.

B) Abbreviazioni e Acronimi

ABF	- <i>Arbitro Bancario Finanziario</i>
AD	- <i>Amministratore Delegato</i>
AFS	- <i>Available For Sale – Investimenti disponibili per la vendita</i>
AGCM	- <i>Autorità Garante delle Concorrenza e del Mercato</i>
AGCOM	- <i>Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni</i>
ASA	- <i>Area Strategica di Affari</i>
ASI	- <i>Articolazione Servizi Innovativi</i>
ATM	- <i>Automated Teller Machine</i>
AUI	- <i>Archivio Unico Informatico</i>
BCE	- <i>Banca Centrale Europea</i>
BCM	- <i>Business Continuity Management</i>
CCNL	- <i>Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro</i>
CDA	- <i>Consiglio Di Amministrazione</i>
CONSOB	- <i>Commissione Nazionale per le Società e la Borsa</i>
CRM	- <i>Customer Relationship Management</i>
CTD	- <i>Contratto a Tempo Determinato</i>
D.L.	- <i>Decreto Legge</i>
D. LGS	- <i>Decreto Legislativo</i>
EBIT	- <i>Earnings Before Interest and Taxes</i>
EDWH	- <i>Enterprise Datawarehouse</i>
FIP	- <i>Fondi Individuali Pensionistici</i>
FTE	- <i>Full Time Equivalent</i>
HTM	- <i>Held to maturity – Investimenti detenuti fino a scadenza</i>
IAS	- <i>International Accounting Standards</i>
ICT	- <i>Information and Communication Technology</i>

IFRS	- <i>International Financial Reporting Standards</i>
INPS	- <i>Istituto Nazionale della Previdenza Sociale</i>
IPOST	- <i>Istituto Posttelegrafonico</i>
IRAP	- <i>Imposta Regionale sulle Attività Produttive</i>
MBO	- <i>Management By Objectives</i>
MRO	- <i>Main Refinancing Operations</i>
MEF	- <i>Ministero dell'Economia e delle Finanze</i>
MiFID	- <i>Markets in Financial Instrument Directive</i>
MISE	- <i>Ministero dello Sviluppo Economico</i>
OdV	- <i>Organismo di Vigilanza</i>
OO.SS	- <i>Organizzazioni Sindacali</i>
OSU	- <i>Onere del Servizio Universale</i>
PMI	- <i>Piccole Medie Imprese</i>
SGR	- <i>Società di Gestione del Risparmio</i>
TFR	- <i>Trattamento di Fine Rapporto</i>
TUB	- <i>Testo Unico Bancario</i>
TUF	- <i>Testo Unico Finanza</i>
UE	- <i>Unione Europea</i>
UPS	- <i>United Parcel Service</i>

POSTE ITALIANE S.P.A.

ESERCIZIO 2011

PAGINA BIANCA

RELAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VERBALE DELL'ADUNANZA N. 4 DEL 18 APRILE 2012

DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLE POSTE ITALIANE S.p.A.

L'anno duemiladodici il giorno 18 del mese di aprile alle ore 11.30 si è riunito in Roma, presso gli uffici della Società di Via dei Crociferi, 23, 6° piano, il Consiglio di Amministrazione delle Poste Italiane S.p.A., per discutere e deliberare sul seguente

ORDINE DEL GIORNO:

OMISSIS

3. Progetto di bilancio di esercizio al 31 dicembre 2011 della società e del bilancio consolidato al 31 dicembre 2011 e delibera relativa; _____

OMISSIS

Del Consiglio di Amministrazione sono presenti: _____

Giovanni Ialongo, presidente; _____

Massimo Sarmi, amministratore delegato; _____

Maria Claudia Ioannucci, consigliere; _____

Antonio Mondardo, consigliere; _____

E' assente giustificato Alessandro Rivera, consigliere. _____

Del Collegio Sindacale sono presenti: _____

Silvana Amadori, presidente del Collegio Sindacale; _____

Ernesto Calaprice, sindaco effettivo; _____

Francesco Ruscigno, sindaco effettivo. _____

A norma dell'art. 12 della legge 21 marzo 1958, n. 259 assiste all'adunanza il dott. Adolfo Teobaldo De Girolamo, Presidente di sezione della Corte dei Conti delegato al controllo di Poste Italiane S.p.A. _____

E' presente il dott. Michele Scarpelli, segretario del Consiglio di Amministrazione. _____

Il Presidente, constatato e dato atto che il Consiglio è stato regolarmente convocato a norma di statuto ed è pertanto validamente costituito e atto a deliberare dichiara aperta l'adunanza.

OMISSIS

Il Presidente pone in discussione il punto 3 dell'ordine del giorno:

Progetto di bilancio di esercizio al 31 dicembre 2011 della società e del bilancio consolidato al 31 dicembre 2011 e delibera relativa.

OMISSIS

Tutto ciò premesso, dopo ampia disamina, il Presidente sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione la seguente deliberazione:

DELIBERAZIONE

- sono approvati il progetto di bilancio di esercizio al 31 dicembre 2011 della Società e il bilancio consolidato al 31 dicembre 2011, corredati dalla relazione degli Amministratori sulla gestione;

- è proposto all'Assemblea degli Azionisti:

- di approvare il bilancio di esercizio di Poste Italiane SpA al 31 dicembre 2011 composto da Stato patrimoniale, Conto economico separato, Conto economico complessivo, Prospetto di movimentazione del Patrimonio Netto, Rendiconto finanziario, Note al Bilancio (comprendenti il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta) e corredato dalla relazione degli Amministratori sulla gestione;
- di attribuire l'utile di esercizio di 698.538.628 euro come segue:
 - a) quanto all'importo di 37.183.003 euro alla Riserva legale;
 - b) quanto all'importo di 256.327.637 euro che rappresenta l'Utile del Patrimonio BancoPosta ai Risultati portati a nuovo con destinazione al Patrimonio BancoPosta;

c) quanto all'importo residuo di 405.027.988 euro in conformità alle deliberazioni che saranno assunte dall'Assemblea degli Azionisti.

Il Consiglio dà mandato al Presidente e all'Amministratore Delegato, anche disgiuntamente, di apportare, se del caso, le opportune modifiche non sostanziali ed eventualmente integrare le proposte per l'Assemblea degli Azionisti.

Il Consiglio di Amministrazione l'approva all'unanimità.

OMISSIS

Quindi alle ore 13.20 null'altro essendovi da discutere e da deliberare e nessuno chiedendo più la parola, il Presidente dichiara chiusa l'adunanza.

Il Presidente

Il Segretario

(Giovanni Ialongo)

(Michele Scarpelli)

Poste Italiane S.p.A.

Sede legale in Roma Viale Europa, 190

Capitale Sociale € 1.306.110.000,00 i.v.

Iscritta al Registro delle Imprese di Roma

REA 842633 – P. IVA 01114601006 - C.F. 97103880585

Verbale di Assemblea Ordinaria degli Azionisti

L'anno duemiladodici il giorno 6 del mese di giugno alle ore 15.30 si è riunita in Roma, presso gli uffici delle Poste Italiane S.p.A., Via dei Crociferi, 23, sesto piano, l'Assemblea Ordinaria degli Azionisti convocata per discutere e deliberare sul seguente

ORDINE DEL GIORNO:

1. Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2011, relazioni degli Amministratori, del Collegio Sindacale e della Società di revisione: deliberazioni inerenti e conseguenti;

OMISSIS

Assume la Presidenza ai sensi dell'art. 9 dello Statuto il Presidente del Consiglio di Amministrazione Giovanni Ialongo, il quale comunica che l'Assemblea, riunitasi in seconda convocazione in data 23 maggio 2012, ha deliberato di aggiornare i lavori alla data odierna, ore 15.30, invitando per tale giorno, ora e luogo, tutti i presenti senza bisogno di ulteriore avviso, come risulta dal relativo verbale di assemblea.

Il Presidente dà atto che del Consiglio di Amministrazione, oltre a lui medesimo, sono presenti: _____

Massimo Sarmi, amministratore delegato; _____

Maria Claudia Ioannucci, consigliere; _____

Antonio Mondardo, consigliere; _____

che del Collegio Sindacale sono presenti: _____

Silvana Amadori, presidente; _____

Ernesto Calaprice, sindaco effettivo; _____

Francesco Ruscigno, sindaco effettivo. _____

E' presente il Dott. Adolfo Teobaldo De Girolamo, Presidente di sezione della Corte dei Conti delegato al controllo della società a norma dell'art. 12 della legge 21 marzo 1958. _____

Accertate l'identità e la legittimazione dei presenti, esaminate le certificazioni prodotte e verificata la legittimità delle deleghe a norma della legislazione vigente, il Presidente dà atto che è rappresentato il seguente socio titolare dell'intero capitale sociale: _____

"Ministero dell' Economia e delle Finanze", con sede in Roma, via XX Settembre n. 97, codice fiscale 80415740580, titolare di numero 1.306.110.000 (unmiliardotrecentoseimilionicentodiecimila) azioni ordinarie, in persona del la dottoressa Olga Cuccurullo. _____

Il Presidente dà atto che è presente l'intero capitale sociale e che l'odierna Assemblea è validamente costituita in seconda convocazione e idonea a deliberare sugli argomenti iscritti all'ordine del giorno. _____

L'Assemblea nomina quale Segretario per la redazione del verbale il dott. Michele Scarpelli, Segretario del Consiglio di Amministrazione della Società che, presente, accetta. _____

Il Presidente passa alla trattazione del primo punto dell'ordine del giorno: **Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2011, relazioni degli Amministratori, del Collegio Sindacale e della Società di revisione: deliberazioni inerenti e conseguenti.** _____

Il Presidente ricorda che il fascicolo contenente il bilancio di esercizio della Società al 31 dicembre 2011 e il bilancio consolidato al 31 dicembre 2011, composti da Stato