

Cartoline postali per un valore complessivo di euro 59,95 (52 Emissioni per 69 francobolli e 3 Cartoline postali e 1 Busta Postale per un valore complessivo di 46,50 euro realizzati nel 2010).

Le performance registrate dal Gruppo Postel nel corso del 2011 sono state influenzate da un contesto macro economico e di mercato sfavorevole che ha comportato, rispetto al precedente esercizio, un rallentamento dello sviluppo economico. Peraltro, il settore del Mass Printing, tradizionale core business dell'Azienda, è giunto ad uno stadio di piena maturità ed è soggetto a costanti pressioni competitive per effetto dei continui processi di razionalizzazione dei principali clienti. Il Gruppo pertanto è stato fortemente impegnato nel presidio delle linee di business consolidate, al fine di contrastare i negativi trend di mercato, e nello sviluppo e ampliamento della base clienti e dell'attuale gamma di offerta, in particolare nell'ambito della Gestione Documentale Integrata.

Nel complesso, ricavi verso terzi registrano un decremento rispetto all'esercizio precedente del 6,1%, passando da 247 milioni di euro del 2010 a 232 milioni di euro nel 2011 (inclusivi delle variazioni di rimanenze per la commessa ISTAT) per effetto delle continue flessioni registrate nel settore del Mass Printing (150 milioni di euro nel 2011 contro 175 milioni di euro del 2010), il cui mercato è ormai saturo e dal minore contributo apportato dalla componente E-Procurement (53 milioni di euro nel 2011 contro 72 milioni di euro nel 2010), solo parzialmente compensato dai buoni risultati del comparto Gestione Elettronica Documentale i cui ricavi, conseguiti principalmente verso clienti esterni al Gruppo Poste Italiane, passano da 32 milioni di euro del 2010 a 50 milioni di euro nel 2011.

La gestione nel complesso ha condotto a un risultato operativo di Postel SpA negativo per 30 milioni di euro (23,3 milioni di euro di risultato positivo nel 2010) risentendo della svalutazione di 30 milioni di euro dell'avviamento.

A livello consolidato il contributo del Gruppo Postel al risultato operativo e all'utile d'esercizio è stato rispettivamente di 0,1 milioni di euro e 2,6 milioni di euro.

## XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

## CORRIERE ESPRESSO E PACCHI

	Volumi (in migliaia)			Ricavi (in milioni di euro)		
	2010	2011	Var %	2010	2011	Var %
<b>Postacelere</b>						
Nazionale	8623	6638	(23,0)	86,8	69,4	(20,0)
Internazionale	2179	1660	(23,8)	36,2	32,2	(11,0)
<b>Totale Postacelere</b>	<b>10.802</b>	<b>8.298</b>	<b>(23,2)</b>	<b>123,0</b>	<b>101,6</b>	<b>(17,4)</b>
<b>SDA Express Courier SpA</b>						
Espresso Nazionale	34.330	38.277	11,5	232,6	257,4	10,7
Espresso Internazionale	2.420	2.447	1,1	19,2	19,3	0,5
Servizi Dedicati	nr.	nr.	n.a.	34,0	34,0	n.s.
Altri ricavi	nr.	nr.	n.a.	11,6	12,7	9,5
<b>Totale SDA Express Courier SpA - Ricavi vs terzi</b>	<b>36.750</b>	<b>40.724</b>	<b>10,8</b>	<b>297,4</b>	<b>323,4</b>	<b>8,7</b>
<b>Totale Corriere espresso</b>	<b>47.552</b>	<b>49.022</b>	<b>3,1</b>	<b>420,4</b>	<b>425,0</b>	<b>1,1</b>

n.s.: non significativo

nr.: non rilevabile in quanto trattasi di servizi dedicati (*tailor made*) resi a banche e assicurazioni, non quantificabili tramite volumi.

n.a.: non applicabile

Il comparto del Corriere Espresso segna nel complesso una lieve crescita dei volumi (+3,1%) imputabile esclusivamente al buon andamento del prodotto Espresso Nazionale, commercializzato da SDA Express Courier, che ha compensato le minori spedizioni del segmento retail Postacelere. I ricavi totali del Corriere Espresso passano invece da 420,4 milioni di euro nell'esercizio 2010 a 425,0 milioni di euro nell'esercizio 2011.

Nel dettaglio, i prodotti del segmento Postacelere registrano un calo dei volumi del 23,2% e dei ricavi del 17,4% rispetto all'esercizio 2011. Le minori spedizioni hanno interessato, sia il mercato nazionale (-23,0%), sia quello internazionale (-23,8%). I ricavi relativi alle spedizioni internazionali, pur se inferiori rispetto al 2010, risentono positivamente di un migliore mix tariffario che permette di contenere la perdita dovuta alle minori spedizioni (-11,0%). Come anticipato, l'apporto ai risultati del comparto della controllata SDA Express Courier SpA è stato positivo registrando, nel complesso, una crescita del 10,8% dei volumi (+4 milioni di invii rispetto al 2010) e dell'8,7% dei ricavi verso terzi (che passano da 297,4 milioni di euro del 2010 a 323,4 milioni di euro nel 2011). Tale crescita è ascrivibile essenzialmente al comparto dell'Espresso Nazionale, che è cresciuto in termini di volumi dell'11,5% (+3,9 milioni di spedizioni rispetto al 2010) e di ricavi del 10,7% (+24,8 milioni di euro) per effetto della politica commerciale della Società volta all'acquisizione di nuova clientela presente in settori di mercato emergenti come il commercio elettronico, il cui sviluppo ha parzialmente mitigato gli effetti della negativa congiuntura economica protrattasi ancora nel 2011. Occorre tuttavia evidenziare che la crescita delle spedizioni generata da clienti specializzati nella vendita a distanza tramite web, in termini di volumi è superiore rispetto alla crescita dei ricavi in quanto tale tipologia di spedizioni (destinate prevalentemente a clientela privata) presenta una maggiore complessità della gestione operativa della consegna comportando, peraltro, un innalzamento della componente di costo; ne consegue che, pur in presenza di un fenomeno compensativo a livello quantitativo di spedizioni B2C rispetto alle spedizioni B2B, tale compensazione non ha la medesima corrispondenza sui ricavi.

I risultati conseguiti nel comparto internazionale (+1,1% in termini di volumi, e 0,5% in termini di ricavi), sono sostanzialmente invariati rispetto all'esercizio precedente.

Nel complesso la gestione dell'esercizio 2011 della SDA Express Courier SpA evidenzia un incremento dei ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni che passano da 407 milioni di euro del 2010 a 410 milioni di euro nel 2011 (+0,7%) e un buon controllo dei costi per beni e servizi che passano da 375,8 milioni di euro del 2010 a 375,7 milioni di euro nel 2011. Il risultato operativo è negativo per 11 milioni di euro, contro un risultato negativo dell'esercizio precedente di 42 milioni di euro, peraltro influenzato dalla svalutazione del valore dell'avviamento per 20,8 milioni di euro. La perdita dell'esercizio è stata di 7,6 milioni di euro (34,5 milioni di euro di perdita conseguita nel 2010).

## XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

	Volumi (in migliaia)			Ricavi (in milioni di euro)		
	2010	2011	Var %	2010	2011	Var%
<b>Servizio Universale Pacchi</b>						
Pacchi Nazionali	3.392	1.451	(57,2)	16,2	9,8	(39,5)
Pacchi Internazionali Export	450	483	7,3	17,7	19,4	9,6
Pacchi Internazionali Import	256	231	(9,8)	3,3	3,2	(3,0)
Altri ricavi				1,0	0,7	(30,0)
<b>Totale</b>	<b>4.098</b>	<b>2.165</b>	<b>(47,2)</b>	<b>38,2</b>	<b>33,1</b>	<b>(13,4)</b>
Integrazioni Editoria				4,6		n.s.
<b>Totale Pacchi</b>	<b>4.098</b>	<b>2.165</b>	<b>(47,2)</b>	<b>42,8</b>	<b>33,1</b>	<b>(22,7)</b>

n.s.: non significativo

I ricavi conseguiti nel comparto Servizio Universale Pacchi ammontano a 33,1 milioni di euro (42,8 milioni di euro nel 2010) e risentono, in particolare nella prima parte dell'esercizio, delle minori spedizioni editoriali sul mercato nazionale dovute prevalentemente al venire meno delle agevolazioni tariffarie concesse alla clientela, in seguito agli interventi normativi che dal 1° aprile 2010 hanno modificato il sistema tariffario dell'intero comparto editoriale. Da segnalare il buon andamento del Pacco Internazionale Export che registra una crescita rispetto al 2010 (+9,6% in termini di ricavi).

#### Altre società

Mistral Air Srl è una compagnia aerea che svolge servizi di trasporto aereo per Poste Italiane SpA (tramite il Consorzio Logistica Pacchi ScpA) di effetti postali e attività di trasporto aereo di merci e passeggeri per conto di altri clienti.

La gestione dell'esercizio è stata influenzata, oltre che dalle modifiche organizzative dell'area recapito della Capogruppo che hanno condotto la Società ad adeguare la propria rete postale notturna portandola da cinque a quattro notti la settimana, dal difficile contesto macroeconomico in cui Mistral opera.

In particolare, l'evoluzione della situazione geopolitica in Medio Oriente e Nord Africa (soprattutto in Tunisia e in Egitto) ha privato di fatto Mistral Air del tradizionale mercato per il trasporto charter passeggeri, obbligandola a ricercare uno sbocco nei paesi europei, dominati dalla concorrenza delle compagnie *low-cost*. Gli eventi descritti unitamente all'aumento del costo del carburante e alla necessità di effettuare interventi di manutenzione straordinaria della flotta, hanno influito sui risultati.

La gestione dell'esercizio in realtà ha condotto a un aumento dei voli charter passeggeri con conseguente crescita dei ricavi totali del 29,7% (110,4 milioni di euro nel 2011, contro 85,1 milioni di euro del 2010) che non riesce però a compensare la crescita dei costi totali, che passano da 85,9 del 2010 a 112,7 milioni di euro nel 2011.

Durante l'esercizio si è inoltre reso necessario procedere al ripianamento della perdita di 2 milioni di euro conseguita nel primo semestre 2011, essendosi determinata la fattispecie di cui all'art. 2482-ter c.c. (capitale al di sotto del minimo legale). Tale situazione, come deliberato dall'Assemblea straordinaria del 12 ottobre 2011, è stata fronteggiata mediante un versamento di 3 milioni di euro da parte della Capogruppo e la costituzione di una riserva straordinaria.

Nel complesso l'esercizio 2011 ha chiuso con un risultato netto negativo per 2,2 milioni di euro (1,5 milioni di euro di risultato netto negativo nel 2010).

La società Consorzio Logistica Pacchi ScpA, interamente posseduta dal Gruppo (51% Poste Italiane SpA e 39% SDA Express Courier SpA, 5% Italia Logistica Srl e 5% Mistral Air Srl), continua ad assicurare il coordinamento, l'integrazione e il controllo delle attività dei Consorziati sotto il profilo operativo, svolgendo le attività strumentali di ripartizione, trazione e consegna del servizio Pacchi che Poste Italiane, in qualità di fornitore del Servizio Universale, è impegnata a effettuare. Il Consorzio cura inoltre i servizi di trasporto aereo della corrispondenza (rete stellare notturna) tra alcuni aeroporti nazionali, forniti dal consorziato Mistral Air; i servizi di logistica integrata e archivio forniti dal consorziato Italia Logistica Srl e, dal 2011, gestisce il trasporto stradale dei prodotti postali e le attività accessorie precedentemente svolte da SDA Express Courier.

Infine, nel corso del 2011 Poste Italiane ha affidato al Consorzio, con riferimento al servizio Home Box la gestione commerciale di circa 300 clienti business.

#### Italia Logistica Srl

La società, partecipata pariteticamente da SDA Express Courier e da FS Logistica SpA (Gruppo Ferrovie dello Stato), svolge per conto terzi attività di logistica integrata e di logistica multimodale.

La gestione dell'esercizio è stata caratterizzata dall'avvio di nuove commesse nell'ambito della logistica integrata e dell'editoria, e dal rinnovo o proroga di alcuni contratti stipulati nello scorso esercizio. Nel comparto del trasporto e logistica multimodale la Società è stata impegnata nello sviluppo di un'offerta di sistema ferroviario intermodale, basato sull'utilizzo di casse mobili, mentre con riguardo alle spedizioni internazionali, il 2011 ha visto il consolidamento delle linee di traffico marittimo e aereo.

Nel mese di novembre l'Assemblea dei soci ha deliberato di ripianare le perdite portate a nuovo al 30 settembre 2011 (11,9 milioni di euro) mediante l'utilizzo di tutte le riserve risultanti dalla situazione patrimoniale alla medesima data (6,9 milioni di euro) e l'azzeramento del capitale sociale (per 5 milioni di euro) essendosi determinata la fattispecie di

cui all'art. 2482-ter c.c. (capitale al di sotto del minimo legale). L'Assemblea ha altresì deliberato l'aumento di capitale sociale fino a 900mila euro.

La gestione dell'esercizio evidenzia un incremento dei ricavi operativi che passano da 87 milioni di euro del 2010 a 91 milioni di euro del 2011, essenzialmente imputabile al positivo effetto dell'acquisizione dei nuovi clienti per i servizi di logistica e archivio. Occorre tuttavia evidenziare che tali risultati, forniti dalla Società ai fini della redazione del Bilancio consolidato del Gruppo Poste per l'esercizio 2011, non sono stati ancora approvati dal Consiglio di Amministrazione di Italia Logistica.

## 4.2 SERVIZI FINANZIARI

L'area finanziaria 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 di prodotti di finanziamento sviluppati da terzi secondo quanto disciplinato dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e successive modifiche. Tali attività sono state attribuite da Poste Italiane SpA, a partire dal 2 maggio 2011, al Patrimonio destinato BancoPosta.

A supporto delle attività descritte, la controllata Poste Tutela SpA eroga servizi di organizzazione, coordinamento e gestione del movimento fondi e dei valori in tutte le Filiali e Uffici Postali del territorio nazionale.

A partire dal 1° agosto 2011 il settore finanziario comprende anche le attività di gestione di fondi pubblici svolti dalla Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale SpA, acquisita interamente da Poste Italiane SpA.

In tema di trasparenza bancaria, nel corso del 2011, a seguito del Provvedimento della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011<sup>24</sup> - recepimento della Direttiva sul credito ai consumatori - al quale gli intermediari si sono dovuti adeguare entro il 1° giugno 2011, Poste Italiane, d'intesa con i partners per i quali vengono collocati i prodotti di finanziamento, ha posto in essere una serie di interventi di tipo organizzativo e informatico al fine di adeguare alla nuova disciplina gli strumenti di trasparenza (pubblicità e informativa precontrattuale, contratti, comunicazioni alla clientela), i processi di vendita e i processi aziendali interessati. A tale riguardo, sono state poste in essere, principalmente, le attività finalizzate alla:

- predisposizione, secondo gli standard previsti, dei documenti contenenti informazioni di base sul credito ai consumatori (SECCI - Standard European Consumer Credit Information) relative a prestiti, cessione del quinto e carte di credito;
- rivisitazione e integrazione dei contratti e della modulistica relativi a prestiti, carte di credito, quinto BancoPosta e fido BancoPosta;
- implementazione delle procedure e delle comunicazioni per la gestione degli sconfinamenti rilevanti.

È stato inoltre avviato il progetto per la produzione e pubblicazione automatizzata dei documenti obbligatori di trasparenza (Fogli informativi, Documento di Sintesi e comunicazioni per variazioni unilaterali).

Con riferimento all'area dei servizi di pagamento Poste Italiane, a seguito dell'entrata in vigore la Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio – Payment Services Directive PSD (recepita nel nostro ordinamento dal D.Lgs. 11 del 27 gennaio 2010 ed entrata in vigore il 1° marzo dello stesso anno) ha proseguito nella realizzazione e implementazione dei richiesti interventi di carattere organizzativo e informatico.

In materia di antiriciclaggio, nel corso del 2011 sono proseguite le attività progettuali finalizzate al rafforzamento dei processi e dei presidi nelle principali componenti del sistema antiriciclaggio mediante:

- integrazione dei processi di "adeguata verifica" del cliente nell'ambito dei processi informatici di apertura dei rapporti continuativi e di esecuzione di operazioni occasionali di sportello di importo pari o superiore a 5mila euro;
- implementazione di presidi antiterrorismo "in-linea" per il blocco immediato dell'operatività (censimento anagrafico, apertura rapporti ed esecuzione operazioni occasionali);
- attivazione di nuove funzionalità a supporto del processo "rete-centro" di segnalazione delle operazioni sospette

<sup>24</sup> Emanato in attuazione del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141 e successive modificazioni, che recepisce in Italia la direttiva europea 2008/48/CE sui contratti di credito ai consumatori.

e integrazione dei supporti informativi a disposizione delle strutture territoriali per la valutazione delle operazioni anomale.

In tema di ADR (alternative dispute resolution), sistemi finalizzati a ridurre gli impatti sulla giustizia ordinaria di alcune tipologie di controversie tra intermediari e clienti quali quelle in materia bancaria, finanziaria e assicurativa, il 21 marzo 2011 è entrato in vigore l'obbligo, introdotto dal D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, di esperire il procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Inoltre, sempre il 21 marzo 2011 è divenuto operativo un organismo speciale, la Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la Consob per amministrare i procedimenti di conciliazione e di arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori. A tal riguardo, Poste Italiane ha provveduto a gestire le necessarie implementazioni procedurali e di trasparenza informativa con la clientela.

Nel mese di febbraio 2012 la Banca d'Italia ha disposto di sottoporre la funzione Bancoposta ad accertamenti ispettivi ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs 385/93. Le attività ispettive sono in corso.

#### **4.2.1 OFFERTA COMMERCIALE**

Nell'ambito dell'offerta dei conti correnti retail, il 2011 è stato caratterizzato da due interventi di *repricing* sul tasso creditore annuo lordo; a partire dal 1° settembre, infatti, sul Conto BancoPosta Più è stata introdotta l'applicazione del tasso d'interesse all'1,00% per i clienti che presentano comportamenti fidelizzati, mentre sul Conto BancoPosta il tasso di interesse creditore è stato ridotto dallo 0,15% allo 0,00%.

Il settore delle Piccole e Medie Imprese è stato interessato dal lancio del Conto BancoPosta In Proprio No Profit, dedicato alle associazioni che operano nel Terzo Settore, e del Conto BancoPosta Procedure Fallimentari, dedicato alla gestione del patrimonio del soggetto fallito. Inoltre, sul conto BancoPosta In Proprio, è stata lanciata la promozione del 2% di interesse creditore sugli incrementi di giacenza del conto, con il duplice obiettivo di fidelizzare i clienti in essere e acquisirne di nuovi.

Nell'ambito della Pubblica Amministrazione, nel corso dell'anno è stato attivato, in via sperimentale, il nuovo servizio di incasso ticket sanitari mediante il circuito di Uffici Postali "sportello amico" che, grazie all'integrazione con la piattaforma del CUP (Centro Unico di Prenotazione) regionale, consente ai cittadini di pagare le prestazioni sanitarie precedentemente prenotate dietro esibizione della tessera sanitaria e ottenere contestualmente la ricevuta di pagamento.

L'obiettivo di difendere e rilanciare il prodotto Bollettino, offrendo un servizio sempre più esteso sull'intero territorio nazionale, ha portato ad allargare nel corso del 2011 i canali esterni convenzionati per l'accettazione del medesimo con oltre 13mila tabaccherie convenzionate con Banca ITB e oltre 120 Istituti di credito che offrono, attraverso Poste Italiane, il servizio alla propria clientela. Attraverso questi canali, nel corso dell'anno sono stati accettati oltre 12 milioni di bollettini (2,8 milioni nel 2010).

Il settore della monetica, presidiato da 6,3 milioni di carte Postamat Maestro e 8 milioni di carte Postepay è stato interessato, tra l'altro:

- dallo sviluppo dei canali di ingresso all'offerta carta BancoPosta Più, con possibilità di richiederla, sia da conto BancoPosta, sia da conto BancoPostaclick e dal primo test di richiesta della carta da canali a distanza, quali il direct mailing;
- dalla realizzazione della e-postepay, la prima carta interamente virtuale, richiedibile gratuitamente via web dal

## XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

sito [www.postepay.it](http://www.postepay.it), da utilizzare presso gli esercenti commerciali on line MasterCard e, dal mese di ottobre, attivabile anche da sim Poste Mobile;

- dall'avvio della commercializzazione delle carte Postepay contactless nell'area di Milano, che consentono il doppio utilizzo di carta prepagata e tessera di abbonamento al servizio di trasporto pubblico;
- dallo sviluppo, in collaborazione con i partner Edenred e QuilGroup, della carta prepagata multiservizi Postepay Lunch, che integra le funzionalità di pagamento con il servizio di erogazione del buono pasto elettronico.

Nell'ottica di rafforzare ulteriormente il posizionamento competitivo del prodotto, nel mese di dicembre ha fatto ingresso nella distribuzione del servizio di ricarica delle Postepay il canale bancario, con l'attivazione del servizio sull'Home Banking di tutte le banche del Gruppo Bipiemme.

Infine, nel corso dell'anno è stato esteso il canale esterno di ricarica delle Postepay con le oltre 13mila tabaccherie abilitate tramite Banca ITB e circa 40mila ricevitorie SISAL; i risultati hanno registrato un importante risultato con oltre 14 milioni di ricariche accettate (10 milioni nel 2010).

Nel settore dei prodotti di finanziamento, nel corso del 2011 sono state sviluppate numerose attività promozionali, tra cui:

- Mutuo BancoPosta zero spese di istruttoria e di perizia che consente ai mutuatari di non corrispondere le spese di istruttoria e di perizia che hanno una forte incidenza sul finanziamento ipotecario.
- Prestito BancoPosta Zero Spese, il prestito personale senza costi aggiuntivi e che prevede, oltre all'azzeramento delle spese di istruttoria, di incasso rata e di invio delle comunicazioni periodiche, anche il rimborso delle imposte previste per legge e l'abolizione della penale in caso di estinzione anticipata;
- Prontissimo BancoPosta Rata Tonda, il finanziamento che offre, per specifici importi e durate, una rata mensile di rimborso di importo "tondo" e facile da ricordare;
- Prestito BancoPosta e Prontissimo BancoPosta Extracash, il piccolo prestito di 1.500 euro o 2mila euro offerto a condizioni particolarmente vantaggiose e riservato ai clienti BancoPosta già titolari di Prestito BancoPosta o di Prontissimo BancoPosta in regola con i pagamenti delle rate.
- Prontissimo BancoPosta Salto Rata, il prestito flessibile che consente di posticipare il pagamento di massimo 5 rate senza costi aggiuntivi. L'iniziativa è stata supportata per il primo mese anche dall'offerta di un tasso promozionale.

Inoltre, nel corso dell'anno sono state periodicamente riproposte alcune promozioni riservate a particolari esigenze familiari, come Prestito BancoPosta Famiglia, rivolto ai neo sposi e ai neo genitori, Prestito BancoPosta Studi, dedicato al sostenimento delle spese di istruzione dei figli e Prestito Salute, riservato alle famiglie che devono sostenere spese mediche e/o dentistiche.

Il comparto dei finanziamenti è stato, infine, interessato dal lancio del Reverse Factoring, un prodotto sorto dall'accordo con Sace Fct (la società di factoring del Gruppo SACE) per lo smobilizzo dei crediti vantati dai clienti nei confronti della Pubblica Amministrazione e dalla fase test finalizzata al lancio di Prontissimo Affari BancoPosta, un finanziamento a medio termine dedicato alle ditte individuali e ai possessori di partita IVA, volto a finanziare l'attività professionale.

Il comparto del Risparmio Postale è stato interessato dal rinnovo della convenzione per il triennio 2011-2013 con Cassa Depositi e Prestiti, siglata il 3 agosto 2011 e volta a regolamentare e remunerare l'attività di collocamento e gestione di Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali svolta dall'Azienda. Peraltro, nel corso della seconda parte dell'anno la forte flessione della raccolta netta, in un contesto di mercato difficile anche per la competizione delle banche con offerte di raccolta del denaro caratterizzate da tassi particolarmente elevati, ha spinto Cassa Depositi e Prestiti e Poste



Italiane a intraprendere alcune iniziative finalizzate a fronteggiare tali effetti negativi. Pertanto, nei mesi di agosto e ottobre sono stati lanciati due nuovi buoni, rispettivamente il "BFP DiciottomesiPLUS" e il "BFP 3X4", che hanno permesso di ottenere degli ottimi risultati di raccolta. In particolare, il "BFP DiciottomesiPLUS" è un investimento a breve termine che, a fronte di un vincolo di durata di 18 mesi, assicura, oltre al rimborso del capitale investito, un rendimento certo superiore a quello riconosciuto dai tradizionali BFPDiciottomesi; il "BFP 3X4" è un investimento a medio/lungo termine a tasso crescente con una durata massima di dodici anni.

Nell'ambito dei prodotti di Investimento, le scelte dell'Azienda sono state prevalentemente orientate verso il collocamento di obbligazioni caratterizzate da strutture che si basano sul rialzo dei tassi nel medio/lungo periodo. Nel complesso le emissioni hanno riguardato due diverse tipologie di prodotti del Banco Popolare (TassoMisto Cap&Floor 1<sup>a</sup> e 2<sup>a</sup> serie e StepUp BancoPosta) e due del Monte dei Paschi di Siena (TassoMisto Cap&Floor 3<sup>a</sup> e 4<sup>a</sup> serie e StepByStep BancoPosta a 6 anni).

Nell'area Sistemi di Pagamento, International Money Transfer, in settembre è stato lanciato il nuovo Servizio Moneygram "Ore 7", che consente di trasferire denaro all'estero a costi molto contenuti; il servizio è dedicato a chi non ha particolare urgenza di far arrivare rapidamente i fondi a destinazione ma può attendere fino alle ore 7 del mattino successivo, a fronte di un risparmio di circa il 50% sulle commissioni di invio.

#### Servizi on line

I servizi di internet banking associati ai conti BancoPosta Online e al Conto BancoPosta Click hanno registrato nel 2011 un trend di crescita positivo; a fine 2011 infatti risultano attivi oltre 1,1 milioni di conti on line afferenti alla clientela consumer (1 milione a fine 2010) e circa 223 mila conti business (211 mila a fine 2010).

Nel corso del 2011 sono state eseguite dalla clientela oltre 18 milioni di operazioni dispositive on line (16 milioni nel 2010) che hanno riguardato:

- per 4,9 milioni i bollettini pagati attraverso addebito su conto corrente e carte di credito/carta Postepay (4 milioni nel 2010), di questi oltre 450mila attraverso il canale BancoPosta Click.
- per 2,3 milioni i bonifici (1,7 milioni nel 2010), di cui 433mila attraverso il canale BancoPosta Click, compresi 23mila verso l'estero;
- per 1,2 milioni i postagiro tra clienti consumer e business (1,3 milioni nel 2010).
- per 4,8 milioni le ricariche telefoniche (4,9 milioni nel 2010);
- per 5 milioni le ricariche PostePay (4 milioni nel 2010).

La vendita di prodotti finanziari nel 2011 ha riscosso molto apprezzamento da parte della clientela con riferimento ai Buoni Fruttiferi Postali, con circa 116mila sottoscrizioni (85mila nel 2010), mentre sono diminuiti i prestiti approvati che sono passati da 3,5 migliaia del 2010 (a fronte di 15mila richieste) a 2,5 migliaia del 2011 (a fronte di 9,3 migliaia di richieste).

In tema di servizi di investimento, nel mese di giugno Poste Italiane ha avviato il Trading on line (TOL), attività che permette alla clientela di impartire ordini di negoziazione sul mercato secondario e di aderire a collocamenti sul mercato primario collegandosi ad internet senza recarsi presso l'Ufficio Postale.

Infine, nel mese di dicembre, è stato lanciato il nuovo sistema Sicurezza web Postepay per eseguire con maggior sicurezza le operazioni dispositive di ricarica Postepay, ricarica telefonica e pagamento bollettini effettuati sui siti di Poste Italiane ([www.poste.it](http://www.poste.it), [www.postepay.it](http://www.postepay.it), [www.bancopostaclick.it](http://www.bancopostaclick.it)). Il nuovo sistema per l'autorizzazione delle

operazioni dispositive prevede, infatti, l'utilizzo di due strumenti: la carta Postepay e il telefono cellulare "associato alla carta", sul quale viene inviata, via SMS, una password dispositiva "usa e getta" denominata OTP (*One Time Password*), appositamente generata per ogni singola transazione.

#### Banca del Mezzogiorno - MedioCredito Centrale SpA

Con riferimento all'accordo con UniCredit SpA, sottoscritto da Poste Italiane SpA in data 20 dicembre 2010, il 1° agosto 2011 è stata perfezionata l'acquisizione dell'intero capitale sociale di Unicredit MedioCredito Centrale SpA<sup>25</sup>, realizzata nell'ambito del progetto promosso dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per la realizzazione della Banca del Mezzogiorno (Legge 191 del 23 Dicembre 2009, art. 2 comma 162 – obiettivi e art. 2 comma 169 – attività esercitabili), un'istituzione finanziaria di secondo livello avente l'obiettivo di contribuire allo sviluppo del tessuto imprenditoriale del Mezzogiorno.

MedioCredito Centrale ha sviluppato nel corso dell'esercizio la propria operatività nell'ambito della gestione di fondi pubblici e, in particolare, del Fondo di Garanzia per le Piccole e Medie Imprese ai sensi della Legge 662 del 1996 per il quale si è aggiudicato, tra l'altro, in Raggruppamento Temporaneo di Imprese con altre primarie banche, la gara per l'affidamento della gestione tecnica, amministrativa, finanziaria e contabile, su base novennale.

Il Consiglio di Amministrazione del MedioCredito Centrale ha deliberato in data 5 settembre 2011 l'approvazione del progetto di modificazione dello Statuto ed ha successivamente chiesto a Banca d'Italia il rilascio del provvedimento di accertamento. Ottenuto in data 21 novembre il parere favorevole dell'Autorità di Vigilanza, la banca ha modificato la propria denominazione in "Banca del Mezzogiorno - MedioCredito Centrale SpA" (in forma abbreviata "BdM - MCC SpA"), nonché l'oggetto sociale per tener conto anche delle finalità assegnate dal legislatore alla Banca del Mezzogiorno.

A partire dal 2 gennaio 2012 Banca del Mezzogiorno - MedioCredito Centrale articola la sua attività in tre linee di business:

- Credito industriale e agrario, a sostegno dello sviluppo e della crescita delle piccole e medie imprese (PMI) industriali ed agricole operanti nel Mezzogiorno, mediante l'erogazione di finanziamenti a medio e lungo termine;
- Banca di Garanzia, mediante la concessione di controgaranzie ai Confidi e cogaranzie alle imprese, anche con l'obiettivo di supportare i Confidi locali e favorirne l'evoluzione e il consolidamento, attraverso l'offerta di servizi ad elevato valore aggiunto;
- Gestione di fondi pubblici e strumenti agevolativi, per conto delle Pubbliche Amministrazioni, al fine di favorire l'accesso al credito e lo sviluppo delle imprese in tutto il territorio nazionale, anche attraverso l'utilizzo di risorse pubbliche nazionali e comunitarie (ad esempio Fondo Centrale di Garanzia per le PMI e altri strumenti agevolativi).

Nell'ambito del credito la Banca erogherà finanziamenti offrendo, sia prodotti "standard" (tipicamente con valori medi ridotti), sia ordinari (caratterizzati da valori medi superiori), attraverso un modello distributivo basato su tre canali:

- Canale Poste Italiane: costituito da 250 Uffici Postali Specialistici abilitati alla vendita dei prodotti della Banca per l'operatività riferibile al segmento di clientela POE e Small Business;
- Canale Banche: attraverso accordi distributivi con banche operanti nel Mezzogiorno, per le operazioni di cofinanziamento soprattutto rivolte al segmento di clientela Corporate;
- Canale Convenzioni/accordi: attraverso accordi distributivi con Confidi, Distretti Industriali e Reti d'Imprese, per operazioni di finanziamento, in particolare a favore di clientela Corporate.

<sup>25</sup> Il MedioCredito Centrale nasce come banca specializzata nella promozione e nella gestione di agevolazioni pubbliche alle imprese a sostegno dello sviluppo economico.

È prevista, inoltre, l'apertura di presidi territoriali aventi il duplice obiettivo di:

- Svolgere attività promozionale e supportare i canali distributivi nell'attività commerciale con particolare focus sulle operazioni a più elevata complessità;
- contribuire al presidio del rischio grazie alla vicinanza con il territorio.

Per meglio caratterizzare e distinguere le due differenti linee di business in cui opera, la Banca potrà utilizzare il marchio Banca del Mezzogiorno ("BdM") nell'ambito della nuova attività creditizia e quello tradizionale di MedioCredito Centrale ("MCC") nell'ambito dell'attività relativa alla gestione di agevolazioni pubbliche che avviene in regime di separazione rispetto alle altre attività bancarie, con un distinto assetto decisionale, organizzativo, amministrativo e contabile.

#### Poste Tutela SpA

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

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

Tali servizi sono resi da Poste Tutela alle strutture operative della Capogruppo e, a partire dal 2010, anche a clienti esterni a cui offre prevalentemente servizi di trasporto valori.

Le attività dell'esercizio hanno consentito di realizzare buoni risultati con ricavi delle vendite e prestazioni per 84 milioni di euro (80 milioni di euro nel 2010) e un utile di 1,2 milioni di euro (971 mila euro nel 2010) per effetto della maggior movimentazione di valori effettuata nell'anno.

## XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

## 4.2.2 RISULTATI

BancoPosta

Ricavi (milioni di euro)	2010	2011	Var. %
<b>Conti Correnti</b>	<b>2.580</b>	<b>2.802</b>	<b>8,6</b>
Bollettini	622	595	(4,3)
Proventi degli Impieghi della raccolta	1.376	1.629	18,4
Altri Ricavi c/c e Carte prepagate	582	578	(0,7)
<b>Trasferimento fondi (*)</b>	<b>77</b>	<b>71</b>	<b>(7,8)</b>
<b>Risparmio postale e investimento</b>	<b>1.891</b>	<b>1.888</b>	<b>(0,2)</b>
Libretti e Buoni postali	1.557	1.504	(3,4)
Titoli di Stato	7	9	28,6
Azioni e obbligazioni	19	80	n.s.
Polizze Assicurative	283	263	(7,1)
Fondi di investimento	2	11	n.s.
Deposito Titoli	23	21	(8,7)
<b>Servizi Delegati</b>	<b>195</b>	<b>179</b>	<b>(8,2)</b>
<b>Prodotti di finanziamento</b>	<b>185</b>	<b>167</b>	<b>(9,7)</b>
<b>Altri prodotti (**)</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>n.s.</b>
<b>Totale Ricavi</b>	<b>4.962</b>	<b>5.141</b>	<b>3,6</b>

n.s.: non significativo

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

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

Giacenze (milioni di euro)	31-dic-10	31-dic-11	Var. %
<b>Conti Correnti (*)</b>	<b>35.949</b>	<b>38.021</b>	<b>5,8</b>
<b>Libretti Postali (**)</b>	<b>97.656</b>	<b>92.614</b>	<b>(5,2)</b>
<b>Buoni Fruttiferi Postali (**)</b>	<b>198.489</b>	<b>208.187</b>	<b>4,9</b>

(\*) Trattasi della giacenza media dell'esercizio.

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

Numero transazioni (migliaia)	2010	2011	Var. %
<b>Bollettini accettati</b>	<b>555.350</b>	<b>526.266</b>	<b>(5,2)</b>
<b>Vaglia nazionali (*)</b>	<b>7.876</b>	<b>7.207</b>	<b>(8,5)</b>
<b>Vaglia Internazionali</b>	<b>3.235</b>	<b>3.128</b>	<b>(3,3)</b>
Import	1.719	1.694	(1,5)
Export	1.516	1.434	(5,4)
<b>Pensioni e altri mandati</b>	<b>86.695</b>	<b>85.406</b>	<b>(1,5)</b>
<b>Servizi Fiscali</b>	<b>12.191</b>	<b>12.290</b>	<b>0,8</b>

(\*) include i vaglia circolari

Volumi (migliaia)	31-dic-10	31-dic-11	Var. %
<b>Conti Correnti in essere con la clientela</b>	<b>5.533</b>	<b>5.575</b>	<b>0,8</b>
<b>Numero Carte di Credito</b>	<b>379</b>	<b>437</b>	<b>15,3</b>
<b>Numero Carte di Debito</b>	<b>6.261</b>	<b>6.290</b>	<b>0,5</b>
<b>Numero Carte Prepagate</b>	<b>6.794</b>	<b>8.217</b>	<b>20,9</b>

I risultati dei servizi bancoposta evidenziano un incremento dei ricavi del 3,6%, passando da 4.962 milioni di euro del 2010 a 5.141 milioni di euro nel 2011, principalmente per effetto della positiva performance dei ricavi da conti correnti che passano da 2.580 milioni di euro del 2010 a 2.802 milioni di euro del 2011.

Nel dettaglio, i ricavi da conti correnti registrano una crescita dell'8,6% rispetto al 2010 (+222 milioni di euro), beneficiando dei maggiori interessi derivanti dall'impiego della raccolta, che passano da 1.376 milioni di euro del 2010 a 1.629 milioni di euro del 2011 (+18,4%); tale risultato è ascrivibile, sia all'aumento del 5,8% della giacenza media della raccolta impiegata (38,0 miliardi di euro nel 2011 contro 35,9 miliardi di euro del 2010), sia alla positiva gestione degli impieghi in titoli provenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali presso la clientela privata.

I ricavi da accettazione bollettini diminuiscono del 4% rispetto all'esercizio precedente, passando da 622 milioni di euro del 2010 a 595 milioni di euro nel 2011, quale conseguenza della contrazione del numero di bollettini accettati nell'anno (526 milioni accettati nel 2011 contro 555 milioni del 2010).

Gli altri ricavi da conto corrente e carte prepagate diminuiscono dello 0,7% passando da 582 milioni di euro del 2010 a 578 milioni di euro nel 2011, in quanto la crescita dei ricavi connessi alle commissioni sull'emissione e l'utilizzo delle carte prepagate, che passano da 88 milioni di euro del 2010 a 96 milioni di euro nel 2011 grazie al maggior numero di carte in circolazione, è stata mitigata dalla riduzione dei ricavi accessori collegati al conto corrente (482 milioni di euro nel 2011 contro 494 milioni di euro del 2010) che sono diminuiti, sia per effetto delle minori commissioni d'incasso relative alla diminuzione del numero dei bollettini rendicontati, sia quale conseguenza della nuova offerta commerciale sui conti correnti che, con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo dei prodotti accessori al conto medesimo, prevede la possibilità per la clientela di azzerare le spese annue di gestione del conto e della commissione annuale della carta Postamat.

Il comparto del Trasferimento Fondi registra una flessione dell'operatività con conseguente contrazione dei ricavi del 7,8% (71 milioni di euro nel 2011 contro 77 milioni di euro del 2010) principalmente ascrivibile al comparto nazionale (Vaglia Nazionali) che segna una diminuzione dei ricavi del 10,2% rispetto al 2010 (50,3 milioni di euro nel 2011 contro 56 milioni del 2010). In flessione anche i trasferimenti in ambito internazionale (Eurogiro e Moneygram) con un decremento dei ricavi del 2,9% (19,9 milioni di euro nel 2011 contro 20,5 milioni del 2010), prevalentemente riconducibile alla riduzione delle commissioni applicate in base agli accordi stipulati con Moneygram.

Il collocamento dei Buoni Fruttiferi Postali e la raccolta sui Libretti Postali, i cui proventi sono legati al meccanismo convenzionale negoziato con Cassa Depositi e Prestiti SpA<sup>26</sup> su cui si riflette il conseguimento di predeterminati obiettivi di raccolta netta, hanno concorso alla formazione dei ricavi dei servizi bancoposta per 1.504 milioni di euro (1.557 milioni di euro nel 2010) risentendo della presenza sul mercato di prodotti offerti dal sistema bancario ad elevati tassi di rendimento e dalla ridotta capacità di risparmio della clientela.

Con riferimento alle giacenze, al 31 dicembre 2011 la consistenza dei Libretti è di 92,6 miliardi di euro (97,7 miliardi di euro nel 2010), mentre la consistenza dei Buoni è di 208,2 miliardi di euro (198,5 miliardi di euro a tutto il 2010).

Il settore del risparmio amministrato e gestito<sup>27</sup> registra un incremento del 15%, con i ricavi che passano da 334 milioni di euro del 2010 a 384 milioni di euro nel 2011, generato dai positivi risultati dei collocamenti obbligazionari (2,8 miliardi nel 2011 contro 0,755 miliardi di euro del 2010) che hanno consentito di conseguire ricavi per 80 milioni di euro a fronte dei 19 milioni di euro del 2010. Minori ricavi sono stati invece realizzati, in termini di commissioni di gestione, dal collocamento delle polizze assicurative (263 milioni di euro nel 2011, contro 283 milioni di euro del 2010).

<sup>26</sup> La convenzione per il triennio 2011-2013 è stata sottoscritta dalle parti il 3 agosto 2011 e modificata in data 12 dicembre 2011 e 15 marzo 2012.

<sup>27</sup> Il risparmio amministrato e gestito include il collocamento di Titoli di Stato, azioni, obbligazioni, polizze assicurative, fondi comuni di investimento e commissioni per deposito titoli.

Per quanto riguarda il comparto fondi, le commissioni passano da 2 milioni di euro del 2010 a 11 milioni di euro nel 2011, per effetto essenzialmente delle maggiori commissioni retrocesse da BancoPosta Fondi SpA SGR.

I ricavi da Servizi Delegati ammontano a 179 milioni di euro (195 milioni di euro nel 2010) e includono le commissioni per il servizio di pagamento delle pensioni INPS per 93 milioni di euro (108 milioni di euro nel 2010), delle pensioni INPDAP per 12 milioni di euro (13 milioni di euro conseguiti nel 2010) e le commissioni per l'attività di pagamento delle pensioni e degli altri titoli del Ministero delle Economia e Finanze per 57 milioni di euro<sup>28</sup>.

I ricavi per attività di collocamento di prodotti di finanziamento<sup>29</sup> registrano una diminuzione del 9,7% (167 milioni di euro nel 2011 contro 185 milioni di euro del 2010); nel dettaglio, con riferimento ai prestiti, a fronte di una riduzione delle somme erogate di 96 milioni di euro (1.542 milioni di euro nel 2011 contro 1.638 milioni di euro del 2010), i ricavi per commissioni passano da 138,5 milioni di euro del 2010 a 122,7 milioni di euro del 2011, mentre le commissioni da erogato mutui ammontano a 13,6 milioni di euro (15,3 milioni di euro nel 2010) a fronte di un erogato di 796 milioni di euro (835 milioni di euro nel 2010).

#### Banca del Mezzogiorno - MedioCredito Centrale SpA

I risultati economici, in relazione al periodo di possesso della partecipazione acquisita il 1° agosto 2011, mostrano, a livello di Bilancio consolidato del Gruppo Poste al 31 dicembre 2011, un margine di interesse di 3,3 milioni di euro, un utile di periodo di 0,7 milioni di euro e un Patrimonio netto di 139,3 milioni di euro.

<sup>28</sup> Per effetto dell'entrata in vigore del decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011 ("decreto salva Italia"), poi convertito con modifiche nella legge n. 214 del 27 dicembre 2011, dal 1° gennaio 2012 l'Inpdap e l'Enpals confluiscono nell'Inps.

<sup>29</sup> Prestiti personali, mutui, scoperto di conto, cessione del quinto e *credit protection*.

### 4.3 SERVIZI ASSICURATIVI

Il settore operativo dei servizi assicurativi è presidiato dal Gruppo Assicurativo Postevita iscritto all'albo dei gruppi assicurativi e composto dalla Capogruppo Poste Vita SpA (controllata al 100% da Poste Italiane SpA ) e dalla controllata (100% da Poste Vita) Poste Assicura SpA.

Poste Vita SpA opera nel settore assicurativo Vita dei rami ministeriali I, III e V e in quello Danni dei rami ministeriali I e II (infortuni e malattie) e possiede, oltre a Poste Assicura, una partecipazione del 45% nel capitale sociale di Europa Gestioni Immobiliari SpA (controllata da Poste Italiane SpA).

Poste Assicura SpA, operativa dal mese di aprile 2010, è la compagnia autorizzata all'esercizio delle assicurazioni Danni per i rami Infortuni e Salute, RCG (Responsabilità Civile Generale), Incendio, altri danni ai beni, Assistenza, Tutela Legale e Perdite Pecuniarie. La gamma di prodotti si divide in due grandi linee: Protezione Persona e Protezione Beni.

Avuto riguardo alle novità normative, nel corso del 2011 sono proseguite le attività che rientrano nel processo di convergenza della Compagnia verso l'adozione del nuovo regime regolamentare europeo di solvibilità Solvency II<sup>30</sup>, anche alla luce della proposta di Direttiva emanata dalla Commissione Europea il 19 gennaio 2011, nota come "OMNIBUS II" e che, se approvata, emenderà la Direttiva Solvency II, consentendo, peraltro una graduale transizione al nuovo regime di Solvibilità.

Con riferimento al rapporto ispettivo comunicato nel mese di febbraio 2010 a Poste Vita dall'ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo) e al successivo atto di contestazione notificato dalla stessa Autorità nel luglio 2010, in data 24 ottobre 2011, è stato notificato il provvedimento 4085/11 del 18 ottobre 2011 con cui l'Autorità di Vigilanza ha disposto l'archiviazione del procedimento.

In data 14 settembre 2010, la Commissione di Vigilanza su Fondi Pensione aveva avviato una verifica ispettiva presso la Compagnia riguardante "Postaprevidenza Valore – Piano individuale pensionistico – Fondo Pensione" per il periodo 1° gennaio 2009 – 30 giugno 2010. L'accertamento, concluso il 18 febbraio 2011, è stato principalmente incentrato sulla funzionalità delle procedure amministrative interne riguardanti la gestione delle liquidazioni, sulla trattazione dei reclami nonché sui profili inerenti al collocamento del prodotto. La Compagnia, nel luglio 2011, ha trasmesso le proprie controdeduzioni all'Autorità di Vigilanza, illustrando le iniziative già avviate e/o pianificate per il superamento dei rilievi formulati. Successivamente a tale invio, la Compagnia non ha ricevuto alcuna comunicazione da parte della COVIP.

Il 22 giugno 2011 la Direzione Regionale del Lazio - Settore, Controlli, Contenzioso e Riscossione - Ufficio Grandi Contribuenti ha avviato una verifica mirata ad alcune fattispecie riferite al periodo d'imposta 2009. La verifica rientra nei normali controlli biennali sui c.d. "grandi contribuenti" così come previsto dall'art. 42 della Legge 23 dicembre 2000, n. 388. Gli esiti della verifica sono stati trasfusi in un Processo Verbale di Constatazione notificato alla Compagnia il 26 settembre, che reca principalmente un rilievo ai fini IRES e IRAP derivante dalla presunta indeducibilità del costo per alcuni sinistri "prescritti" non ancora liquidati e quindi ancora presenti nella riserva per somme da pagare al 31 dicembre 2009.

<sup>30</sup> Nel 2009 è stata approvata dal Parlamento Europeo la Direttiva 2009/138/CE (Solvency II) che ha introdotto profonde innovazioni nelle regole prudenziali poste a presidio della stabilità delle imprese di assicurazione, disciplinando non solo le regole relative al margine di solvibilità, ma anche quelle inerenti alla determinazione delle riserve tecniche e agli investimenti ammessi a copertura delle medesime.

La Compagnia ha ritenuto economicamente opportuno aderire al processo verbale, tenuto conto anche dei potenziali costi derivanti da un contenzioso dall'esito comunque incerto e a tal fine il 24 ottobre 2011 ha presentato presso la Direzione Regionale delle Entrate – Ufficio Grandi Contribuenti apposita istanza di adesione ex art. 5-bis del D.Lgs n. 218 del 1997, ai fini IVA, IRES e IRAP. Il versamento delle imposte, delle sanzioni ridotte e degli interessi per complessivi 1,5 milioni di euro è stato perfezionato il 2 febbraio 2012 e ha consentito di definire i maggiori imponibili accertati ai fini IRES, IRAP e IVA per tale periodo d'imposta.

Il 15 settembre 2011 è stato notificato a Poste Vita un atto di contestazione che trae origine dalla verifica parziale condotta su un terzo operatore recante la pretesa complessiva di 1.900 euro a titolo di sanzioni per la presunta omessa regolarizzazione delle fatture relative alle commissioni di delega incassate nel periodo d'imposta 2006. L'atto di contestazione in questione è analogo agli atti ricevuti per i periodi d'imposta 2004 e 2005, avverso i quali sono stati presentati appositi ricorsi attualmente pendenti presso la Commissione Tributaria Provinciale di Roma.

#### **4.3.1 OFFERTA COMMERCIALE**

Nel corso del 2011 l'attività commerciale della Compagnia è stata indirizzata al mantenimento di una raccolta sostanzialmente incentrata sui prodotti tradizionali di Ramo I e una forte focalizzazione verso l'offerta previdenziale nonché verso il mercato dei prodotti dedicati ai bisogni di investimento. A tale ultimo riguardo, è stato lanciato nell'anno "Postapresente Cedola", un prodotto che permette di ricevere annualmente la rivalutazione del capitale investito con un rendimento minimo garantito.

Con riferimento alle polizze IndexLinked collocate nel corso dell'esercizio, prima dell'avvio del relativo periodo di distribuzione, sono state poste in essere operazioni di "acquisti a termine" dei relativi titoli a copertura con regolamento al termine del collocamento. Per quanto attiene specificatamente la polizza "Titanium", il cui collocamento è stato avviato nel mese di marzo e si è chiuso nel mese di luglio, a seguito di un imprevedibile andamento negativo delle vendite, gli acquisti a termine di titoli disposti a copertura di tale polizza sono risultati eccedenti rispetto all'ammontare collocato per circa 750 milioni di euro. La chiusura di tali posizioni, stante l'improvviso peggioramento della complessiva situazione che ha riguardato il mercato dei titoli di stato italiani, ha determinato un onere complessivo di circa 42 milioni di euro al netto della relativa fiscalità.

Per quanto attiene le politiche di investimento adottate nel corso del 2011, la Compagnia ha mantenuto una strategia di gestione degli investimenti collegati alle gestioni separate finalizzata a contemperare l'esigenza di correlare in misura sempre maggiore gli investimenti con la struttura degli impegni nei confronti degli assicurati e, al tempo stesso, mantenere un portafoglio in grado di garantire una continuità nei rendimenti in linea con quelli di mercato. Le scelte di investimento sono state improntate a obiettivi di massima prudenza con un portafoglio investito prevalentemente in titoli di Stato e in obbligazioni "corporate" di elevato standing.

La Compagnia, inoltre, considerata l'eccezionale situazione di turbolenza dei mercati finanziari e le tensioni sul debito sovrano nell'area dell'euro acuitesi a partire dal mese di luglio, ha ritenuto di mantenere i titoli governativi in portafoglio, evitando di penalizzare nel breve il rendimento degli assicurati, e di avvalersi della facoltà prevista dal Regolamento ISVAP n.28 del 17 febbraio 2009 così come modificato dal provvedimento ISVAP n. 2934 del 27 settembre 2011, che ha esteso anche al 2011 il regime facoltativo per la valutazione degli strumenti finanziari classificati nel comparto a utilizzo non durevole, consentendo alle imprese di assicurazione di non allineare al prezzo desumibile dall'andamento dei mercati a fine anno il valore di bilancio degli stessi, salvo perdite di carattere durevole. Ciò ha determinato un positivo effetto sul risultato d'esercizio per circa 513 milioni di euro (al netto della relativa fiscalità), corrispondenti all'1,3% delle riserve di fine esercizio.