

avviare a percorsi di sviluppo. Inoltre, 18 neoassunti laureati sono stati valutati in 3 sessioni per l'inserimento in ruoli di gestione operativa e commerciale negli Uffici Postali.

Per quanto concerne le azioni retributive anche il 2011, come gli esercizi passati, ha visto l'applicazione di molteplici sistemi di incentivazione⁴⁰ che si differenziano per logiche di funzionamento e finalità oltre che per i target ai quali si rivolgono. Ai sistemi strutturati di incentivazione si è affiancata la politica meritocratica, destinata a valorizzare in modo selettivo le performance di eccellenza tenendo conto, sia dell'equità retributiva interna, sia del confronto con il mercato esterno per i ruoli organizzativi di maggiore rilevanza.

Con particolare riferimento poi alle attività tipicamente commerciali svolte in ambito di Filiali, Aree Territoriali e Uffici Postali, è stata riconfermata ed estesa l'articolazione dei sistemi di incentivazione annuale in periodi trimestrali. Ciò ha consentito, ferma restando l'elevata attenzione ai temi di eticità nei comportamenti verso il cliente, una maggiore flessibilità e focalizzazione sui risultati commerciali, garantendo inoltre al personale coinvolto un più tempestivo riconoscimento economico dei risultati raggiunti.

In relazione all'accordo sul recapito, che ha introdotto, già nel precedente esercizio, l'Articolazione Servizi Innovativi, è stato riconfermato nel 2011 il sistema di incentivazione dedicato ai portalettere per le attività di informazione e proposizione dei servizi di Poste Italiane.

6.4 RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel corso dell'esercizio 2011, le attività di relazioni industriali hanno visto Azienda e Organizzazioni Sindacali impegnate, in modo particolare, nelle procedure di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente siglato in data 14 aprile 2011. Si tratta di un'intesa unitaria raggiunta nel rispetto delle cornici economiche, che contiene alcuni innovativi elementi di flessibilità nella gestione del rapporto di lavoro.

In applicazione delle previsioni degli accordi confederali in materia di assetti della contrattazione collettiva, è stata adeguata la vigenza del contratto che ha durata triennale, sia per la parte economica, sia per la parte normativa, con decorrenza dal 1° gennaio 2010 e scadenza al 31 dicembre 2012.

In termini di rapporti con le parti sociali, sono stati introdotti degli elementi di chiarezza nella definizione delle materie oggetto di contrattazione al primo e al secondo livello, sono state riviste le procedure di rinnovo del Contratto Collettivo ed è stato riaffermato il carattere partecipativo del modello attraverso una migliore definizione del funzionamento degli organismi paritetici.

Tra gli elementi maggiormente significativi si segnala, per la parte economica, l'incremento dei minimi di 100 euro medi a regime attestati sul livello C, che rappresenta il baricentro inquadramentale dell'Azienda. Tale adeguamento è in linea con i risultati dei principali Contratti Collettivi già rinnovati.

Per quanto riguarda invece gli istituti normativi previsti dal Contratto, è stata resa pienamente operativa la disciplina dell'apprendistato attraverso la possibilità di effettuare la formazione interamente in Azienda.

⁴⁰ I sistemi di incentivazione in uso sono:

- MBO (Management by Objectives), strumento destinato ai manager, finalizzato a tradurre le scelte strategiche del Vertice in obiettivi specifici, chiari e misurabili di tipo economico-finanziario, di qualità, gestionali e di ruolo. L'MBO misura e valorizza il contributo dei singoli manager al complessivo risultato aziendale raggiunto;
- l'Incentivazione commerciale, strumento dedicato alla rete di vendita attraverso il quale viene valorizzato il raggiungimento e/o il superamento del budget commerciale assicurando, nel contempo, la centralità della clientela in termini di soddisfazione e fidelizzazione;
- SIO (Sistema di Incentivazione per Obiettivi), meccanismo di valutazione e *compensation* che collega l'erogazione di un bonus economico alle performance individuali ed è rivolto a persone che ricoprono ruoli professionali di particolare rilievo e specializzazione ovvero ruoli manageriali connotati da una significativa e diretta operatività.

E' stato inoltre valorizzato il part-time, quale istituto di flessibilità della prestazione lavorativa, con l'introduzione di una nuova fattispecie di clausola elastica destinata esclusivamente ai contratti part-time verticale, che consente ai lavoratori di effettuare la prestazione in periodi non inclusi nel contratto individuale di lavoro.

Ulteriore novità di rilievo riguarda l'istituto del conto ore individuale nel quale confluiscono le prestazioni aggiuntive soggette al recupero in forma specifica.

In materia di tutele, sono stati introdotti specifici interventi sulla disciplina della malattia (con l'ampliamento delle patologie di particolare gravità) e la maternità, a conferma dell'attenzione dell'Azienda alle problematiche sociali, ai bisogni dei lavoratori e alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

E' stato altresì introdotto un capitolo in materia di politiche sociali, formazione, valorizzazione e sviluppo dei lavoratori che sistematizza le preesistenti previsioni contrattuali.

In data 21 settembre 2011, infine, si è conclusa la procedura di raffreddamento e conciliazione prevista dal summenzionato Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del 14 aprile 2011, a seguito della quale l'Azienda ha erogato nel mese di ottobre, a titolo di anticipo, una quota dell'importo complessivo del premio di risultato 2011 di 935 euro medi.

Nel 2011 è proseguita l'attività di tutti gli Enti Bilaterali. In particolare, l'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione del personale, attraverso un lavoro di approfondimento tecnico, ha supportato l'elaborazione, la presentazione e l'attivazione di numerosi progetti e la sottoscrizione di tre accordi che hanno consentito di beneficiare dei finanziamenti erogati, sia da Fondimpresa, sia dal Fondo di Solidarietà.

Riguardo alle attività dell'Organismo Paritetico Nazionale sono stati avviati i lavori finalizzati all'attuazione della normativa in materia di stress lavoro correlato. In particolare, è stato attivato il procedimento di valutazione del rischio da stress lavoro correlato, tramite la predisposizione del cronoprogramma (indicazione delle attività da porre in essere e dei relativi tempi di attuazione per la rilevazione di eventuali fattori di rischio e per l'individuazione delle azioni da realizzare per la loro eliminazione). È stato inoltre istituito un tavolo di lavoro permanente per curare le diverse attività previste dal cronoprogramma.

Il Comitato Pari Opportunità Nazionale ha operato in coerenza con il Piano di Attività 2010/2012 portando a termine, tra l'altro, un progetto formativo rivolto ai membri dei Comitati Pari Opportunità Regionali e finalizzato ad ampliarne le conoscenze specifiche, con particolare riferimento alla legislazione in materia.

L'impegno sui temi della sostenibilità, e in particolare sulle politiche sociali, si è concentrato sul miglioramento della qualità del lavoro e il benessere delle persone. Le politiche sociali verso i dipendenti hanno riguardato lo sviluppo di iniziative di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro e di misure di sostegno reale ai bisogni delle famiglie, anche attraverso specifiche progettualità rivolte a particolari categorie svantaggiate.

In merito alla diffusione del telelavoro è stata estesa la possibilità di accesso da parte dei dipendenti e, nel corso dell'esercizio, il numero medio delle postazioni attivate è stato di 80 unità. I risultati si confermano positivi, con una maggiore produttività di circa il 30% e una riduzione delle assenze di pari misura. Sempre nell'anno, sono state intensificate le iniziative relative al progetto Integrazione Disabili, finalizzato a individuare misure concrete per favorire l'inclusione e la valorizzazione delle persone con disabilità e, in generale, a contribuire all'abbattimento di barriere fisiche, sensoriali e culturali nei luoghi di lavoro, di servizio e nella convivenza sociale.

Sul fronte dei rapporti associativi è continuata l'attività di presidio e coordinamento dei rappresentanti aziendali presso le associazioni industriali territoriali. Inoltre, nell'ottica di rafforzare la presenza dell'Azienda all'interno di Confindustria, sono state realizzate e completate tutte le attività propedeutiche e preparatorie (predisposizione dello Statuto di concerto con le funzioni competenti, individuazione della sede, progettazione della struttura organizzativa, individuazione delle risorse economiche da destinare mantenendo i costi complessivi invariati) alla costituzione di una nuova associazione di categoria, che vede Poste Italiane tra i soci fondatori e che si propone di allargare la propria rappresentanza alle aziende che forniscono servizi a rete. La formale costituzione è prevista per i primi mesi del 2012.

6.5 CONTENZIOSO DEL LAVORO

Nel corso del 2011 il contenzioso del lavoro è stato caratterizzato da un significativo incremento delle controversie in tema di contratti di lavoro a tempo determinato (CTD), che sono passate dalle 2.761 del 2010 a 4.761 nel 2011. Tale incremento è da ricondurre verosimilmente all'entrata in vigore della legge 183/10 "Collegato Lavoro" che, all'art. 32, ha introdotto termini brevi di decadenza per procedere all'impugnazione stragiudiziale del contratto a termine e tempistiche più stringenti per la conseguente attivazione delle controversie di lavoro.

La citata disposizione ha altresì fissato un tetto massimo di 12 mensilità al risarcimento spettante al lavoratore nel caso di "conversione", in sede giudiziaria, del contratto a tempo determinato; tale tetto, da ridursi alla metà in presenza di specifiche graduatorie per l'assorbimento di lavoratori flessibili, risulta applicabile anche a tutti i giudizi già pendenti alla data di entrata in vigore della legge stessa. In proposito, in data 11 novembre 2011 è stata depositata la decisione della Corte Costituzionale che ha sancito la piena legittimità del citato "tetto massimo" del risarcimento, confermando pertanto la tenuta della linea difensiva adottata da Poste Italiane.

Il tasso di soccombenza del contenzioso in materia di contratti a tempo determinato, sui ricorsi pervenuti nel precedente anno e andati in decisione si è attestato sul 34% (a fronte del 46% del precedente anno); per completezza va segnalato che nel corso del 2011, in attesa della richiamata decisione della Corte Costituzionale sono stati registrati numerosi rinvii di giudizi pendenti.

In materia di lavoro flessibile (lavoro interinale/somministrazione) sono pervenuti 293 ricorsi a fronte dei 359 registrati nel 2010, confermando il trend discendente di tale tipologia di contenzioso.

Anche il tasso di soccombenza fa registrare una sensibile riduzione: 44% circa rispetto al 51% registrato al 31 dicembre 2010.

Il numero di controversie originate dagli altri istituti contrattuali continua ad attestarsi su livelli più che fisiologici, in relazione al numero dei lavoratori alle dipendenze della Società e registra una diminuzione rispetto allo scorso esercizio: 1.846 impugnative nel 2011 contro 2.470 impugnative nel 2010.

7. INVESTIMENTI

(milioni di euro)	2009	2010	2011
Immateriali	185	156	154
Materiali	269	224	190
Totale Investimenti Industriali	454	380	344
Partecipazioni	17	6	478
Totale Investimenti Poste Italiane SpA	471	386	822

7.1 PARTECIPAZIONI

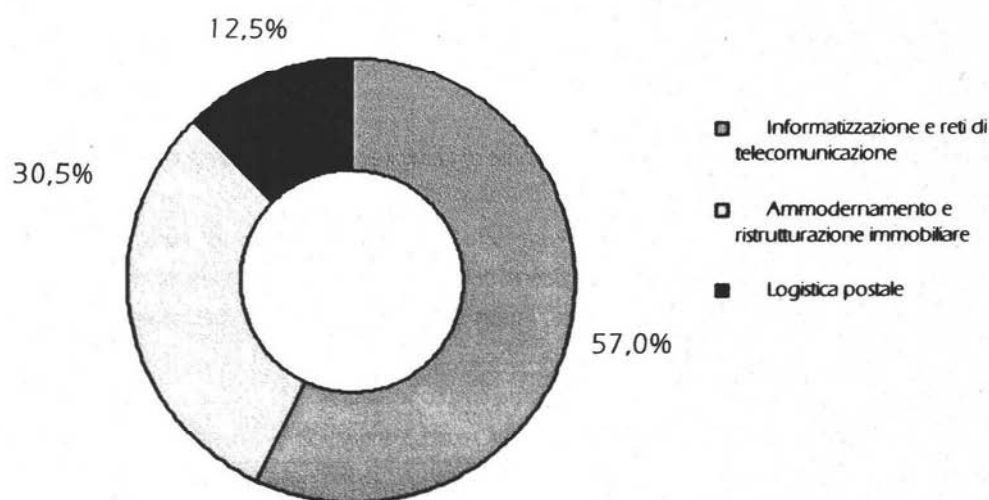
Le risorse investite nel corso del 2011 dalla Capogruppo a fronte di Partecipazioni in società controllate e collegate sono riferite agli accadimenti di seguito descritti:

- sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale di Poste Vita SpA per 305 milioni di euro, ai fini di un rafforzamento patrimoniale della società, in considerazione della crescita del volume di attività e per prevenire tensioni nei livelli del margine di solvibilità stante l'acuirsi della crisi strutturale del sistema finanziario internazionale e il perdurare di una situazione di elevata volatilità dei mercati finanziari; la Compagnia, inoltre, ha deliberato il rimborso di parte dei prestiti subordinati in essere con Poste Italiane SpA;
- acquisizione dell'intero capitale sociale di Unicredit MedioCredito Centrale SpA⁴¹, banca specializzata nella promozione e nella gestione di agevolazioni pubbliche alle imprese a sostegno dello sviluppo economico, ad un prezzo complessivo di 140 milioni di euro;
- sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale della controllata PosteMobile SpA mediante conferimento, in data 31 marzo 2011, del ramo TLC di Poste Italiane SpA per un valore netto contabile di 30 milioni di euro. A seguito di tale conferimento, che si è perfezionato in data 12 aprile 2011, PosteMobile gestisce la piattaforma di infrastrutture e servizi di telecomunicazione fissa dedicati alla rete degli Uffici Postali del Gruppo;
- versamento a favore di Mistral Air Srl di 3 milioni di euro per la copertura della perdita realizzata alla 30 giugno 2011.

⁴¹ In data 21 novembre la banca ha modificato la propria denominazione in "Banca del Mezzogiorno - MedioCredito Centrale SpA" (in forma abbreviata "BdM - MCC SpA").

7.2 INVESTIMENTI INDUSTRIALI

Gli investimenti industriali effettuati dalla Capogruppo, che con 344 milioni di euro rappresentano l'83% del complessivo volume investitorio del Gruppo, hanno riguardato, come evidenziato nel grafico che segue, per il 57% l'area di intervento dell'ICT (*Information & Communication Technology*); per il 30,5% le attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare e per il 12,5% le attività legate alla logistica postale.



7.2.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE

L'esigenza di sviluppare il business di Gruppo e di perseguire una politica di integrazione e diversificazione dell'offerta aziendale, ha motivato la necessità di evolvere continuamente l'infrastruttura tecnologica, ne consegue che sono proseguite anche nel corso del 2011 le attività in ambito ICT (*Information & Communication Technology*) in continuità con la strategia che ha caratterizzato il Gruppo negli ultimi anni.

Nell'ottica di garantire il consolidamento e la continua evoluzione della Rete di Telecomunicazioni aziendale, anche in correlazione all'evoluzione delle applicazioni e dei servizi, sono stati realizzati dalla Capogruppo, prima della cessione del ramo d'azienda "Rete TLC" alla controllata Poste Mobile perfezionatasi nel mese di aprile 2011, interventi di sviluppo per adeguare, con l'allestimento di nuovi spazi, le infrastrutture di rete dei Data Center (in particolare presso le sedi di Rozzano e Pomezia) e sono stati effettuati interventi evolutivi sull'infrastruttura di sicurezza perimetrale della rete con l'installazione di nuovi firewall⁴² presso i Data Center.

E' altresì proseguita la diffusione della *Content Delivery Network* (rete per la distribuzione di contenuti digitali) per un totale di 3.300 apparati periferici installati, finalizzata al miglioramento della qualità trasmissiva e l'ampliamento della capacità di trasporto dei dati.

Sempre con riferimento alle "piattaforme infrastrutturali ICT", sono proseguite le attività di consolidamento ed evoluzione dei sistemi hardware, storage e backup e quelle finalizzate a ridisegnare e implementare l'infrastruttura

⁴² Trattasi di un apparato di rete hardware o software che filtra tutti i pacchetti entranti ed uscenti, da e verso una rete o un computer, applicando regole che contribuiscono alla sicurezza della stessa. La funzionalità è quella di creare un filtro sulle connessioni entranti ed uscenti, in questo modo il dispositivo innalza il livello di sicurezza della rete e permette agli utenti interni ed esterni di operare nel massimo della sicurezza.

delle Server Farm del Gruppo. Tali attività hanno portato negli anni a ridurre le originarie 35 sale sistemi distribuite sul territorio nazionale a 5 poli nazionali.

I principali interventi hanno riguardato l'aggiornamento tecnologico e il dimensionamento dei sistemi a fronte di nuovi fabbisogni emersi nel corso dell'anno, nonché il consolidamento e la dismissione di hardware obsoleto (circa 324 sistemi dismessi). Dal punto di vista impiantistico, sono stati realizzati adeguamenti dei Data Center necessari per il funzionamento dei sistemi informatici installati e sono stati avviati i lavori per la realizzazione di un nuovo Data Center a Torino.

Sul fronte delle attività di informatizzazione del parco tecnologico è proseguito nel 2011 l'aggiornamento delle dotazioni hardware degli Uffici Postali e Direzionali mediante l'acquisto di oltre 60mila apparati tra personal computer, stampanti, POS, sistemi di affrancatura, lettori assegni e altri beni.

Sono proseguite le iniziative di informatizzazione dei servizi di *Customer Relationship Management* (CRM) ed *Enterprise DataWarehouse* (EDWH) finalizzate a incrementare l'efficacia e l'efficienza della rete di vendita, supportare il lancio di nuove offerte commerciali ritagliate sulle esigenze della clientela, ottimizzare la gestione integrata dei processi e delle informazioni su clienti e prodotti a servizio dei diversi business aziendali. In particolare, in ambito CRM i principali interventi hanno riguardato: l'estensione a tutti gli Uffici Postali Retail (circa 41mila utenti) delle funzionalità di gestione degli appuntamenti allo sportello; la creazione di nuovi servizi di reportistica ad hoc per le funzioni commerciali e di marketing (circa 30mila utenti), lo sviluppo del canale internet e l'abilitazione delle funzionalità di gestione integrata con Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale SpA per l'erogazione dei finanziamenti alle imprese. In ambito EDWH, sono proseguite le attività di integrazione del patrimonio informativo aziendale e di evoluzione delle anagrafiche clienti e del catalogo prodotti e servizi.

Sempre con riferimento all'infrastruttura applicativa corporate, nel corso del 2011 la piattaforma Service Delivery Platform (SDP), che ha ridisegnato il vecchio sistema di sportello attraverso la realizzazione di una piattaforma multicanale sulla quale veicolare tutti i canali distributivi di Poste Italiane, è stata completata nelle sue componenti infrastrutturali e applicative e, al 31 dicembre 2011, è attiva su tutti gli Uffici Postali, per oltre 52mila postazioni di lavoro. Il volume medio di operazioni giornaliere (movimenti tracciati sul database) supera gli 8 milioni, con picchi nei primi giorni del mese di circa 10 milioni di movimenti.

Nell'ambito dei servizi finanziari e assicurativi, sono proseguite le attività di adeguamento agli obblighi normativi nazionali e internazionali (tra i quali le nuove norme di Trasparenza Bancaria, i provvedimenti emanati dall'Agenzia delle Entrate in materia di Anagrafe Tributaria e di segnalazioni mensili), nonché gli adeguamenti agli standard tecnologici e di sicurezza stabiliti per i circuiti internazionali VISA e Mastercard. Inoltre, è stato completato il portale dedicato alle carte Postepay (www.postepay.it) e nel mese di giugno è stato avviato il nuovo sistema di Trading on line (TOL), che permette alla clienti 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. Con riferimento alla società Poste Assicura è stata rilasciata la piattaforma applicativa a supporto dell'operatività della compagnia assicurativa.

7.2.2 AMMODERNAMENTO E RISTRUTTURAZIONE IMMOBILIARE

Il 30,5% degli investimenti industriali di Poste Italiane SpA è stato impiegato in attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare. Tali attività, che contemplano opere edili (impermeabilizzazioni e coperture, interventi sui prospetti esterni, restauro conservativo e rifacimento facciate, ristrutturazione interna di locali e altro); opere tecnologiche e/o impiantistiche (interventi di manutenzione straordinaria, rifacimento o risanamento di impianti elettrici, di riscaldamento, di condizionamento, di centrali elettriche, termiche e altro) nonché interventi mirati a migliorare la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro, manifestano l'attenzione riservata al cliente sotto forma di qualità

ambientale e comodità di accesso e rappresentano un'ulteriore leva di sviluppo commerciale e di crescita della soddisfazione del cittadino. Di fatto, ad esempio gli interventi di restyling offrono ai cittadini e agli operatori di sportello ambienti più funzionali e confortevoli.

In particolare, con riferimento agli Uffici Postali, le attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare hanno riguardato lavori di ristrutturazione globale in 70 unità e lavori di ristrutturazione parziale in 1002 unità. Questi ultimi comprendono, tra l'altro, attività di potenziamento della sicurezza attiva degli Uffici Postali attraverso l'attivazione/integrazione/sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza, nonché della sicurezza passiva attraverso l'implementazione dei sistemi di protezione antirapina, sulla base delle analisi degli eventi criminosi perpetrati.

7.2.3 LOGISTICA POSTALE

I principali interventi realizzati nel corso dell'anno 2011 hanno riguardato la conclusione del progetto di ristrutturazione dell'assetto logistico e produttivo, in funzione dell'organizzazione del servizio postale basata su cinque giorni settimanali (Progett8VENTI). In tale ambito sono stati realizzati, tra l'altro, 204 interventi (198 su Centri di Distribuzione e 6 su Centri di Meccanizzazione Postale) di adeguamento infrastrutturale che hanno consentito di migliorare le aree di lavorazione in termini di sicurezza, comfort e operatività.

Con riferimento al progetto di consolidamento della rete logistica sono stati effettuati investimenti che hanno comportato l'installazione di due impianti TSS (*Tray Sweeping System*) per lo svuotamento automatico delle cassette postali presso i centri di Milano Peschiera Borromeo e Torino, nonché eseguiti interventi per il potenziamento della capacità produttiva degli impianti di smistamento dei principali siti industriali.

Nell'ambito della revisione organizzativa della gestione di servizi integrati e di corrispondenza on line che ha comportato la loro allocazione nelle Aree Logistiche Territoriali, sono stati realizzati i magazzini di Torino, Bari e Napoli per lo stoccaggio fisico della documentazione prodotta a seguito delle attività di digitalizzazione.

Infine, con l'obiettivo di ottimizzare i processi di trasporto a supporto della catena logistica postale, sono state condotte nell'anno iniziative che hanno interessato il settore della gestione della flotta dei veicoli aziendali. A tal riguardo, si è provveduto al completo rinnovo della flotta a quattro ruote (autovetture e furgoni) acquisita con il noleggio a lungo termine, introducendo tipologie di veicoli rispondenti maggiormente alle necessità degli addetti del recapito, in termini di confort e sicurezza, ma anche per rispondere in maniera più concreta alle aspettative delle comunità locali, sempre più attente all'ambiente.

8. AMBIENTE

L'attenzione di Poste Italiane al tema della sostenibilità ambientale è rappresentata da un percorso trasversale, avviato già da qualche anno, finalizzato a limitare i danni provocati dall'inquinamento attraverso iniziative che spaziano dall'evoluzione della flotta aziendale alla razionalizzazione della rete logistica, dell'acquisto di energia rinnovabile alla gestione del patrimonio immobiliare, dalla partecipazione a programmi internazionali tra operatori postali finalizzati alla riduzione della produzione di gas serra alla diffusione della cultura aziendale nell'adozione di comportamenti responsabili.

Lo sviluppo sostenibile del Gruppo in campo energetico è presidiato da Poste Energia SpA che gestisce la fornitura di energia elettrica di alcune società del Gruppo con rilevanti prelievi energetici e fornisce il proprio supporto di consulenza energetica per la fornitura di gas a Postel SpA.

Poste Italiane, inoltre, ha avviato, già dalla fine del 2010, il Progetto Gestione Risorse Energetiche che ha il compito di misurare i consumi energetici del patrimonio immobiliare, nonché di effettuare analisi mirate al monitoraggio dei consumi e all'identificazione di azioni orientate al risparmio energetico su tutte le tipologie di utenze (energia elettrica, gas, acqua e combustibile).

In tale contesto, le attività condotte nell'esercizio, oltre a perseguire l'obiettivo di ridurre i prelievi energetici, in special modo negli edifici direzionali e industriali, sono state finalizzate a proseguire nell'acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificate RECS (*Renewable Energy Certificate System*) che, con 268 GWh, rappresenta ormai il 50% (50% anche nel 2010) di energia complessivamente utilizzata per il patrimonio immobiliare (circa 550 GWh nel 2011).

In ambito trasporti sono proseguite le iniziative mirate a ottimizzare ed efficientare le reti di collegamento su strada, sia a livello nazionale, sia locale (a livello di Aree Logistiche Territoriali) ed è stata portata avanti, come anticipato sul capitolo Investimenti, l'introduzione di ulteriori veicoli ad alimentazione alternativa e a basso impatto ambientale. In particolare, oltre all'impegno nell'utilizzo di circa 2mila veicoli ad alimentazione alternativa (*bi-fuel* benzina/metano), nel corso dell'anno sono stati acquistati nuovi veicoli con classi di inquinamento inferiori alle precedenti: la flotta è attualmente composta per il 95% da mezzi Euro5 e per il 5% da mezzi Euro4.

A ulteriore conferma dell'attenzione che l'Azienda pone nella riduzione delle emissioni di CO₂, nel corso del 2011 è partito il Progetto "Postal ZEV" (Postal Zero Emission Vehicle) che, nato come naturale prosecuzione del Progetto "Green Post" terminato nel 2010, è finalizzato alla realizzazione di un caso studio per la sperimentazione di veicoli tecnologicamente innovativi per la riduzione delle emissioni inquinanti nelle aree urbane. Oltre a Poste Italiane, che testerà i veicoli, partecipano al progetto, finanziato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, la Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile, in qualità di capofila, il Centro Ricerche Biomasse, CRIT Research, CIRIAF (Centro Interuniversitario di Ricerca sull'Inquinamento da Agenti Fisici), Ducati Energia e il Comune di Perugia.

Sempre in tema di mobilità sostenibile, Poste Italiane collabora con Enel e il Comune di Pisa nella sperimentazione di servizi che mirano a incentivare l'utilizzo di veicoli ecosostenibili e ridurre considerevolmente le emissioni inquinanti. Dal mese di aprile, infatti, sono operativi 9 veicoli "green" di Poste Italiane (3 van e 6 quadricicli tutti ad alimentazione elettrica) che effettuano il "pieno di energia" presso 9 punti di ricarica (Home station) installati da Enel presso il locale centro postale di distribuzione.

Poste Italiane, inoltre, ha proseguito anche nel 2011 le attività in campo internazionale dove presidia importanti gruppi di lavoro impegnati nella salvaguardia dell'ambiente. In particolare, in ambito International Post Corporation (IPC), l'Azienda partecipa al programma di Environmental Measurement and Monitoring System (EMMS), che si pone

l'obiettivo di monitorare le emissioni di CO₂ e di valutare da un punto di vista qualitativo le azioni che gli operatori postali pongono in essere per la salvaguardia dell'ambiente; nel corso del 2011 hanno aderito al programma 23 dei 24 membri IPC che, complessivamente, contano circa 2,2 milioni di dipendenti, oltre 100mila stabilimenti e circa 535mila veicoli utilizzati per il trasporto e il recapito in tutto il mondo.

In ambito PostEurop, associazione che si occupa di sostenere gli operatori postali pubblici europei nell'introduzione di politiche di sviluppo ecosostenibile nell'applicazione di pratiche operative tendenti al risparmio energetico e alla riduzione delle emissioni di CO₂, l'Azienda ha seguito nel 2011 diversi gruppi di lavoro.

In ambito Unione Postale Universale (UPU), agenzia specializzata dell'ONU per il settore postale, Poste Italiane ha proseguito il proprio impegno in tutte le iniziative relative ai sistemi di monitoraggio delle emissioni a livello mondiale e a tutte le attività relative allo sviluppo ecosostenibile; in particolare, nel corso del 2011 l'Azienda ha partecipato alle principali attività condotte dal Gruppo di Progetto "Sustainable Development", che ha come obiettivo quello di aumentare la consapevolezza di tutti i membri dell'agenzia sulla necessità di introdurre strategie nei tre pilastri dello sviluppo sostenibile – ambiente, economia, sociale - che assicurino la responsabilità sociale del settore postale.

Tutte le iniziative e i risultati conseguiti dal Gruppo Poste Italiane nel campo della sostenibilità economica, sociale e ambientale, sono compiutamente rendicontate nel Bilancio Sociale annuale.

9. FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2011

Nel corso della seconda parte del 2011, il peggioramento del merito creditizio della Repubblica Italiana così come la forte volatilità dei mercati finanziari, hanno fortemente influenzato il prezzo dei titoli di Stato italiani, generando, per quelli classificati nel portafoglio AFS *"Available for Sale"* del Patrimonio destinato BancoPosta, consistenti differenze negative da valutazione rilevate, al netto del relativo effetto fiscale, nell'apposita riserva da *"fair value"*.

Al 31 dicembre 2011 la riserva di *fair value* di pertinenza del Patrimonio BancoPosta, al netto degli effetti fiscali è risultata negativa di 1.991 milioni di euro eccedendo l'ammontare della dotazione patrimoniale iniziale di un miliardo di euro.

Tuttavia, la raccolta realizzata sui conti correnti postali si è mantenuta stabile e il Patrimonio BancoPosta è risultato, come risulta tutt'oggi, in grado di detenere il portafoglio AFS sino alla scadenza, avendo pianificato azioni e creato strumenti tali da sopportare anche andamenti anomali della raccolta riveniente da privati, senza dover ricorrere a disinvestimenti massivi di titoli minusvalenti.

Pertanto, nei primi mesi del 2012, il sistema finanziario internazionale ha visto la progressiva riduzione delle forti tensioni e della eccezionale turbolenza e volatilità che lo avevano caratterizzato nel corso dell'anno precedente, generando una contrazione dei differenziali di rendimento dei titoli di Stato europei, e italiani in particolare, rispetto al *Bund* tedesco (c.d. *spread*). Ciò ha determinato una riduzione del saldo negativo della riserva di *fair value* di pertinenza del Patrimonio BancoPosta che è passata da -1.991 milioni di euro a -835 milioni di euro al 31 marzo 2012.

Nel mese di gennaio 2012, il Consiglio di Amministrazione della Società ha autorizzato Poste Italiane-Patrimonio BancoPosta a partecipare al finanziamento in Pronti contro termine presso la Banca Centrale Europea (BCE) per un importo massimo di 6 miliardi di euro.

Nel febbraio 2012 sono stati sottoscritti, in corrispondenza dell'esecuzione da parte di BCE delle aste di rifinanziamento a lungo termine (LTRO), contratti di finanziamento garantiti da titoli per complessivi 5 miliardi di euro. L'operazione in esame è stata posta in essere con la finalità di finanziare l'acquisto anticipato di titoli destinati al portafoglio di impiego con riferimento ai titoli in scadenza nei successivi 36 mesi.

Con riferimento al procedimento A/413 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) concernente un'ipotesi di abuso di posizione dominante nei comportamenti commerciali posti in essere da Poste con riferimento all'offerta Posta Time e alla partecipazione ad alcune gare si evidenzia che il Tar del Lazio, con dispositivo del 4 aprile 2012, ha accolto le tesi difensive prospettate nel ricorso proposto da Poste Italiane e ha annullato il provvedimento dell'Autorità.

10. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Il settore dei Servizi Postali nel 2012 sarà prevedibilmente ancora caratterizzato da un ulteriore rallentamento dei volumi di posta tradizionale, conseguenza del trend fisiologico che vede ridursi in generale la comunicazione cartacea. Di contro, a fronte di tale fenomeno, è atteso un crescente interesse del mercato per tutti i servizi accessori e complementari all'invio postale e, più in generale, di tutta l'area dei servizi digitali e di gestione integrata di processo. Parimenti, lo sviluppo del commercio elettronico potrà determinare ricadute positive sulla posta a contenuto pubblicitario e commerciale. Con riferimento all'offerta commerciale, il comparto vedrà lo sviluppo del nuovo servizio "Posteitaliane per Te", a supporto del quale opererà una centrale operativa in grado di interagire tra il Call Center di primo livello e l'organizzazione territoriale della nuova Articolazione Servizi Innovativi con l'intento di rispondere in maniera puntuale e tempestiva alle richieste d'appuntamento della clientela. Sarà altresì ampliata la gamma dei servizi offerti, che includerà servizi di comunicazione quali Postazone Contact, Poste Mailbox, servizi di corrispondenza online e altri servizi di base, e saranno avviate iniziative di comunicazione quali un mailing non indirizzato e campagne radio e stampa.

Contestualmente, si prevede di potenziare le capacità e gli strumenti a disposizione degli addetti "Posteitaliane per Te" attraverso l'utilizzo del palmare per rispondere alle esigenze del mercato ed introdurre, ad esempio, l'accettazione di carte bancarie oltre che postali e l'utilizzo di nuove tecnologie per l'erogazione di servizi a valore aggiunto.

Sempre con riferimento ai palmari in dotazione ai portalettere, nel 2012 sarà completata la prevista distribuzione di nuovi kit⁴³.

L'offerta commerciale sarà altresì supportata da interventi sulla rete logistica mediante la creazione, all'interno dei nodi della rete, di isole tecnologiche digitali per la dematerializzazione di documenti e corrispondenza cartacea, al fine di ottimizzare i nodi della rete e favorire la predisposizione di nuovi servizi digitali. I nodi della rete logistica saranno inoltre dotati di aree attrezzate (magazzini) e corredate di opportune piattaforme software, nelle quali poter svolgere operazioni di archiviazione semiautomatica, immagazzinamento, micro logistica e picking fisico di documenti e oggetti in ambito logistico.

In ambito trasporti, con l'obiettivo di garantire una maggior sicurezza per gli utilizzatori, una gestione più efficiente e un più elevato livello di eco compatibilità sugli impatti ambientali, nel corso del 2012 la flotta sarà arricchita di ulteriori 750 quadricicli elettrici e quasi 18mila motocicli.

Nell'ambito dei Servizi Postali di Corriere Espresso e Pacchi proseguirà l'impegno nel consolidare l'integrazione dei sistemi di tracciatura della Capogruppo e della controllata SDA Express Courier SpA al fine di realizzare un'unica rete logistica integrata. Il portafoglio d'offerta sarà arricchito con "Paccofree", prodotto preaffrancato commercializzato con un *packaging* che garantisce la standardizzazione del formato delle spedizioni al fine di semplificare le procedure di accettazione.

SDA Express Courier sarà particolarmente concentrata nella penetrazione del mercato dell'e-commerce, inoltre provvederà al lancio del nuovo servizio "Road Europe" da offrirsi in collaborazione con Eurodis, leader nel trasporto combinato di pacchi e pallet, per pianificare le spedizioni su strada in ambito europeo.

Il Programma filatelico del 2012, oltre alle consuete serie legate ai diversi cicli tematici conterà emissioni commemorative e celebrative tra cui ampio spazio sarà dedicato alle celebrazioni dei 150 anni del corso legale della Lira Italiana, all'esposizione Universale di Milano del 2015, e al 150° anniversario del Sistema Postale Italiano.

⁴³ Il kit è composto da palmare, stampante e POS.

I Servizi Finanziari saranno interessati, a partire dal mese di gennaio 2012, nel settore dei conti correnti privati, da un'importante iniziativa per incentivare la raccolta di nuova liquidità attraverso una promozione, rivolta ai nuovi e agli attuali correntisti, che prevede l'applicazione di un tasso creditore annuo lordo del 4% sugli incrementi di giacenza.

Sarà inoltre ampliata la gamma dei comportamenti premianti legati all'offerta del Conto BancoPosta Più al fine di sviluppare la relazione con i diversi segmenti di clientela privati.

L'anno sarà caratterizzato anche dagli effetti del Decreto "Salva Italia", introdotto dal D.L. n. 201 del 6 dicembre 2011 convertito in L. n. 214 del 22 dicembre 2011, che prevede, con riferimento alla riduzione del limite per la tracciabilità a mille euro e al contrasto all'uso del denaro contante:

- l'obbligo per i titolari di stipendio/pensione di importo superiore ai mille euro, di percepire tali somme mediante utilizzo di strumenti elettronici di pagamento ivi comprese le carte di pagamento prepagate;
- il divieto, da parte delle banche e degli altri intermediari finanziari, di addebitare alcun costo ai percettori di trattamenti pensionistici minimi, ivi compresa l'imposta di bollo;
- l'obbligo per gli intermediari finanziari di offrire un conto corrente "di base" avente, tra l'altro, una struttura dei costi semplice, trasparente e facilmente comparabile.

Nell'area dei prodotti di finanziamento sarà lanciato ufficialmente Prontissimo Affari BancoPosta, il finanziamento a medio termine dedicato alle ditte individuali e ai possessori di partita IVA, lanciato solo in fase test a dicembre 2011.

Nell'ambito del remote banking saranno realizzati importanti interventi quali la securizzazione del canale BPIOL e l'implementazione dei servizi di Corporate Banking Interbancario (CBI) e di Fatturazione Elettronica. E' previsto, inoltre, lo sviluppo del servizio di *acquiring* associato al Conto BancoPosta In Proprio Pos.

Il settore della Monetica sarà interessato da ulteriori attività di ampliamento dell'offerta e di innovazione dei prodotti. In particolare, proseguiranno le attività volte al lancio di una nuova carta di credito dedicata al target delle PMI e dei professionisti, sviluppata in collaborazione con Deutsche Bank e Visa, nonché l'estensione del programma di loyalty "Sconti BancoPosta", anche alle carte di credito retail emesse da Deutsche Bank (Classica e Oro).

Con riguardo alle carte Postepay, è previsto il lancio della carta MyPostepay, la nuova prepagata che potrà essere richiesta direttamente sul sito web aziendale e personalizzata con un'immagine scelta dal cliente (anche la propria foto).

Inoltre, per incentivare il lancio sul mercato della e-postepay, le funzionalità di ricarica del prodotto saranno arricchite con l'attivazione di due nuove modalità, che si prevede di rendere successivamente disponibili anche per le altre tipologie di carte postepay: la ricarica on line, dal sito www.postepay.it, mediante carte di pagamento dei circuiti Visa e Mastercard e la ricarica mediante bonifico bancario. Con riferimento a questa ultima funzionalità, è prevista l'associazione alla e-postepay delle coordinate IBAN, univoche per ogni carta e utilizzabili per disporre un bonifico dal proprio istituto di credito affinché venga riconosciuto il relativo accredito a favore della carta associata.

Con riferimento al collocamento e alla gestione dei prodotti del Risparmio Postale, il 2012 sarà inoltre caratterizzato da iniziative sulla rivisitazione dei prodotti emessi da Cassa Depositi e Prestiti (Libretti di Risparmio e Buoni Fruttiferi Postali) con nuove offerte sulla liquidità addizionale al fine di fornire una migliore risposta alle esigenze della clientela e contrastare le numerose offerte già presenti sul mercato.

Le linee di sviluppo dell'attività della Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale SpA in ambito Crediti saranno orientate all'offerta, presso la rete di Uffici Postali autorizzati alla raccolta delle richieste di finanziamento, di due linee di finanziamento: la Linea Impresa e la Linea Agricoltura che saranno affiancabili da garanzie di Stato e di terzi (es. Fondo di Garanzia per le PMI, fondo di Garanzia ISMEA/Sgfa, Confidi).

In ambito assicurativo, le previsioni per il 2012 si caratterizzano da un'elevata incertezza con particolare riferimento agli effetti economici e patrimoniali conseguenti l'elevata volatilità dei differenziali di rendimento sui titoli di Stato Italiani che solo a partire dal mese di dicembre hanno visto incoraggianti segnali ripresa. Questi aspetti influenzano in modo significativo le decisioni degli assicurati e degli operatori finanziari rendendo, quindi, necessario il mantenimento di un'attenta attività di monitoraggio da parte della Compagnia. Al riguardo Poste Vita sta mettendo in atto una serie di interventi di marketing e commerciali che dovrebbero assicurare, anche per il 2012, buoni risultati della raccolta premi come confermato dai risultati conseguiti nei primi mesi dell'esercizio. In particolare l'attività commerciale continuerà ad essere incentrata al mantenimento di una raccolta sostanzialmente incentrata sul Ramo I ed una forte focalizzazione verso l'offerta previdenziale nonché verso il più generale mercato della tutela della persona.

Nell'ambito dei servizi di telefonia, lo scenario 2012 vedrà PosteMobile impegnata nel consolidamento di un percorso evolutivo che si concentrerà su due direttrici di sviluppo: consolidamento della crescita del *core business* secondo il percorso di azioni già delineato ed avviato nel corso dell'anno 2011 ed estensione del perimetro delle attività.

Con riferimento al *core business* la Società sarà impegnata, tra l'altro, a finalizzare il percorso di evoluzione da un modello operativo di tipo *Enhanced Service Provider* (ESP) a un modello *Full Mobile Virtual Network Operator* (Full MVNO) che prevede la gestione in proprio di una parte dell'infrastruttura tecnologica. Tale scelta consentirà una crescita della flessibilità, un controllo migliore sulla qualità del servizio erogato e un maggiore presidio del business.

Lo sfavorevole scenario macroeconomico atteso, unitamente alla tensione ancora in atto sui mercati finanziari e ai mutamenti normativi in materia fiscale e di mercato del lavoro, rendono la gestione 2012 particolarmente complessa. Tali circostanze di carattere generale si sommano al già difficile contesto di riferimento che caratterizza il settore postale.

Alla luce delle iniziative strategiche e commerciali descritte e il costante monitoraggio dei costi operativi, il Gruppo si pone comunque l'obiettivo di mantenimento degli attuali livelli di redditività.

11. ALTRE INFORMAZIONI

In osservanza di quanto disposto dall'articolo 2364 C.C., si segnala che l'approvazione del Bilancio d'esercizio 2011 da parte dell'Assemblea di Poste Italiane sarà dilazionata oltre il termine di 120 giorni, come peraltro consentito dall'art. 7 dello Statuto e nel rispetto del maggior termine di 180 giorni dalla chiusura dell'esercizio di cui al citato articolo.

La dilazione si è resa necessaria a seguito dell'acquisizione della partecipazione in Mediocredito Centrale e del suo ingresso nell'area di consolidamento, nonché della costituzione del Patrimonio destinato BancoPosta e della redazione del relativo Rendiconto separato.

Rapporti con entità correlate

Con particolare riferimento alla gestione dei servizi dei conti correnti postali e alla raccolta del Risparmio postale, i principali rapporti del Gruppo sono intercorsi con l'Azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze e con Cassa Depositi e Prestiti SpA.

Il dettaglio di tutti i rapporti del Gruppo Poste Italiane e della Capogruppo è riportato nella nota n. 40 di commento al Bilancio consolidato e nella nota n. 34 di commento al Bilancio d'esercizio.

Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003

In ottemperanza a quanto previsto dal "Codice in materia di Protezione dei Dati Personali" (D.Lgs. 196/2003) Poste Italiane ha provveduto all'aggiornamento del Documento Programmatico sulla Sicurezza, che descrive l'organizzazione generale aziendale, l'infrastruttura tecnologica e la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento, nonché al monitoraggio della corretta applicazione delle misure minime di sicurezza, prescritte dal Codice. In particolare, sono stati confermati i riferimenti normativi aziendali che, oltre alle procedure, includono note, istruzioni, riferimenti ad intranet, modulistica, *policy*, verbali e altri documenti di interesse.

Prospetto di raccordo risultato

Il Prospetto di raccordo tra il risultato e il Patrimonio netto della Capogruppo e gli analoghi valori del Gruppo al 31 dicembre 2011 comparativo con quello al 31 dicembre 2010 è riportato nella nota n. 16 di commento al Bilancio consolidato.

12. RELAZIONE SULLA GESTIONE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA

12.1 CORPORATE GOVERNANCE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA

L'Assemblea straordinaria degli azionisti il 14 aprile 2011 ha deliberato - ai sensi dell'art. 2 commi 17-octies e seguenti del decreto Legge 29 dicembre 2010 n. 225 convertito con modificazioni con la legge n. 10 del 26 febbraio 2011 - la costituzione del Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta.

L'Assemblea ha altresì approvato Il Regolamento del Patrimonio BancoPosta, che contiene le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento del Patrimonio medesimo e stabilisce altresì, gli effetti della segregazione, i relativi principi amministrativo-contabili e le modalità con cui sono disciplinati i rapporti con le altre funzioni aziendali di Poste Italiane SpA.

Gli effetti della deliberazione di costituzione del Patrimonio destinato decorrono dalla data di iscrizione della stessa nel Registro delle Imprese, avvenuta il 2 maggio 2011. La predetta deliberazione è diventata esecutiva a valle della verifica della mancata opposizione da parte dei creditori sociali anteriori all'iscrizione. Ciò detto, a decorrere dal 2 luglio 2011 il Patrimonio BancoPosta è separato a tutti gli effetti, sia dal patrimonio di Poste Italiane, sia da altri patrimoni destinati che dovessero essere eventualmente costituiti in futuro; i beni e i rapporti giuridici del Patrimonio BancoPosta sono destinati esclusivamente al soddisfacimento delle obbligazioni sorte nell'ambito dell'esercizio dell'attività di bancoposta; per le obbligazioni contratte in relazione all'esercizio di detta attività, Poste Italiane risponde nei limiti del Patrimonio ad esso destinato.

Le attività rientranti nel Patrimonio sono quelle individuate dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e s.m.i. e di seguito riportate:

- raccolta di risparmio tra il pubblico, come definita dall'art. 11, comma 1, del Testo Unico Bancario (D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385/1993) di seguito T.U.B. e attività connesse o strumentali;
- raccolta del risparmio postale;
- servizi di pagamento, compresa l'emissione, la gestione e la vendita di carte prepagate e di altri mezzi di pagamento, di cui all'art. 1 comma 2, lettera f), numeri 4) e 5), del T.U.B.;
- servizio di intermediazione in cambi;
- promozione e collocamento presso il pubblico di finanziamenti concessi da banche ed intermediari finanziari abilitati;
- servizi di investimento ed accessori, di cui all'art. 12 del D.P.R. 144/2001.

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, in conformità a quanto deliberato dall'Assemblea dei Soci nella seduta del 22 giugno, ha provveduto ad approvare la situazione patrimoniale del Patrimonio BancoPosta aggiornata alla data del 2 maggio 2011 e a individuare, con riferimento alla predetta data, i beni e i rapporti giuridici facenti parte del Patrimonio BancoPosta medesimo, ferme restando le categorie dei beni e dei rapporti giuridici originariamente determinati.

Con la costituzione del Patrimonio BancoPosta, a far data dal 2 maggio 2011, è stato quindi individuato un compendio patrimoniale autonomo e separato sul quale applicare gli istituti prudenziali della Banca d'Italia, assicurandone la stabilità e la sana e prudente gestione.

Il modello di organizzazione e gestione del Patrimonio BancoPosta è articolato su diversi livelli, che vede coinvolti, in funzione delle prerogative attribuite il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, il Responsabile funzione Bancoposta, il Comitato Interfunzionale.

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

La funzione di supervisione strategica è propria del Consiglio di Amministrazione a cui sono riservate, oltre alle attribuzioni non delegabili a norma di legge:

- la determinazione degli indirizzi strategici;
- l'adozione e la modifica dei piani industriali e finanziari;
- l'approvazione delle linee guida per la gestione del rischio;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e l'approvazione dei regolamenti generali interni;
- la valutazione della funzionalità, efficienza, efficacia del sistema dei controlli interni, anche attraverso l'esame, con cadenza almeno annuale, delle relazioni trasmesse dalle funzioni Compliance, Revisione Interna e Risk Management;
- la nomina del Responsabile della funzione Compliance;
- l'individuazione e il riesame periodico degli orientamenti strategici e delle politiche di governo dei rischi connessi con il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione svolge le funzioni al medesimo attribuite ai sensi dello Statuto sociale.

Il Consiglio di Amministrazione, con cadenza di norma mensile, esamina, dando evidenza in un'apposita sezione dell'ordine del giorno, le operazioni e gli argomenti di maggior rilievo inerenti la gestione, l'andamento e la prevedibile evoluzione del Patrimonio BancoPosta.

La gestione del Patrimonio BancoPosta è affidata all'Amministratore Delegato di Poste Italiane, al quale sono conferiti tutti i poteri per l'attuazione degli indirizzi strategici e per l'amministrazione del Patrimonio destinato.

L'Amministratore Delegato propone al Consiglio di Amministrazione la nomina del Responsabile della funzione Bancoposta attribuendogli la responsabilità dell'operatività e conferendogli i necessari poteri; resta in capo all'Amministratore Delegato il potere di revoca.

L'Amministratore Delegato, ferme le deleghe dal medesimo assegnate al Responsabile della funzione Bancoposta, si avvale:

- della funzione Bancoposta medesima, avente l'obiettivo di garantire lo sviluppo competitivo sul mercato dei servizi bancari e finanziari attraverso la definizione di piani di crescita coerenti con le strategie aziendali, nel rispetto del quadro normativo di riferimento;
- delle altre funzioni aziendali di business e di staff di Poste Italiane le cui attività in considerazione delle rispettive aree di competenza incidono, sebbene in misura diversa tra loro, sullo svolgimento delle attività del Patrimonio BancoPosta;
- del Comitato Interfunzionale, avente funzioni consultive e propositive e con compiti di raccordo della funzione Bancoposta con le altre funzioni aziendali che per le rispettive aree di competenza incidono sullo svolgimento delle attività di bancoposta.

L'Amministratore Delegato, d'accordo con il Consiglio di Amministrazione e sentito il Collegio Sindacale, nomina e revoca i responsabili delle funzioni di Risk Management, Revisione Interna e il responsabile della funzione Antiriciclaggio.

La traduzione operativa degli indirizzi strategici individuati dal Consiglio di Amministrazione è trasferita dall'Amministratore Delegato al Responsabile della funzione Bancoposta il quale ha il compito, tra l'altro, di:

- esercitare i poteri delegati nel rispetto delle direttive impartite dall'Amministratore Delegato;
- proporre gli argomenti da porre all'ordine del giorno del Comitato Interfunzionale e le funzioni aziendali competenti per materia da invitare, assicurando la verbalizzazione delle relative sessioni;
- assicurare che vengano predisposti e aggiornati appositi disciplinari operativi interni sui livelli di servizio con le