

dall'introduzione, per le Postepay nominative, di un protocollo di sicurezza che garantisca una maggiore tutela per gli acquisti on line.

Il canale di ricarica esterno delle Postepay²² ha contribuito a supportare il posizionamento competitivo del prodotto, garantendo un'ampia capillarità e circolarità del servizio di ricarica sul mercato. Nel 2012, attraverso le reti esterne, sono state realizzate circa 18 milioni di ricariche (14 milioni nel 2011). Inoltre, al fine di potenziare ulteriormente l'offerta, nel mese di dicembre 2012 è stato attivato il servizio di ricarica a domicilio tramite la rete dei portalettere dotati di POS.

Con riferimento allo sviluppo della rete di accettazione degli strumenti di pagamento BancoPosta nel 2012 è stato lanciato il servizio di accettazione diretta delle carte di debito BancoPosta dedicato alla clientela Corporate. Tale servizio, dal mese di dicembre 2012 è stato esteso anche al canale Postino Telematico.

Ulteriori iniziative promozionali adottate da Poste in ambito Carte di pagamento quali ad esempio "vinci un Ipod al giorno" e varie attività di animazione sul circuito Sconti BancoPosta, hanno generato la riattivazione di quote significative di carte e quindi di clientela.

Al fine di assecondare al meglio le dinamiche di mercato e le esigenze dei risparmiatori, collegate anche al perdurare, soprattutto nella prima parte dell'anno, del difficile contesto macroeconomico che ha sensibilmente modificato le scelte di investimento, nonché la propensione al risparmio degli italiani, il comparto del Risparmio Postale è stato interessato nel 2012 da una profonda attività di innovazione della gamma prodotti nonché dal lancio di offerte dedicate.

Le scelte commerciali e strategiche legate alla competitività dei rendimenti e alla più stretta collaborazione con Cassa Depositi e Prestiti, hanno consentito di integrare e razionalizzare l'offerta dei Buoni Fruttiferi Postali. In particolare, al lancio di quattro nuove tipologie di BFP è stato aggiunto il lancio del BFPFedeltà, ideato per convertire in nuove sottoscrizioni i rimborsi di BFP Ordinari trentennali giunti a scadenza.

Per quel che riguarda il settore dei prodotti di finanziamento ai privati la Società ha commercializzato il prodotto "Mutuo BancoPosta" per dipendenti e pensionati del Gruppo Poste italiane e "Cessione del Quinto dello stipendio" per i dipendenti di Poste italiane spa, in collaborazione con BDM-MedioCredito Centrale.

²² Il canale esterno di ricarica delle Carte Postepay è rappresentato da circa 40 mila ricevitorie SISAL, da circa 14 mila tabaccai abilitati tramite Banca ITB, dall'home banking delle Banche del Gruppo BPM e dalla rete SNAI.

5.3 Accertamento ispettivo della Banca d'Italia

La Banca d'Italia ha disposto di sottoporre nel periodo 20 febbraio 2012 – 24 agosto 2012 la Funzione Bancoposta ad un'ispezione di carattere generale, ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs 385/93.

Gli accertamenti ispettivi che hanno riguardato, in estrema sintesi, *Profili di governo, Funzioni di controllo, Rischi operativi e Conformità* si sono conclusi con un giudizio complessivo "parzialmente favorevole".

La Società, nel prendere atto delle aree di miglioramento indicate nel fascicolo ispettivo, ha predisposto un documento di risposta contenente le proprie considerazioni in ordine ai rilievi e alle osservazioni formulate dall'Organo di Vigilanza, nonché l'indicazione dei conseguenti provvedimenti già assunti o che intende assumere.

In tale documento, approvato dal CdA in data 12 dicembre 2012, la Società, evidenziando che gli accertamenti ispettivi sono stati svolti a pochi mesi di distanza dalle profonde modifiche del quadro normativo, organizzativo e di *governance* che hanno interessato Bancoposta, ha segnalato di voler recepire nell'immediato le osservazioni formulate nei diversi punti del Rapporto Ispettivo. Inoltre ha assicurato di essere già intervenuta su taluni profili gestionali ed organizzativi e di aver avviato le necessarie azioni con un piano di interventi articolato in diversi cantieri, finalizzati al conseguimento degli obiettivi dichiarati e al rispetto delle scadenze prefissate.

In prosieguo si descrivono i principali elementi di debolezza emersi nel corso dell'indagine suddivisi in profili di conformità e profili gestionali, con indicazione degli interventi adottati dalla Società.

Profili di conformità

La gestione del rischio di conformità da parte di Poste italiane spa è da tempo all'attenzione della Banca d'Italia poiché l'adozione di adeguati presidi organizzativi e procedurali si configura come un importante strumento di prevenzione che consente non solo di circoscrivere e minimizzare i rischi legali e di reputazione, ma anche di garantire un'effettiva protezione dei clienti dei servizi bancari e finanziari.

Gli accertamenti ispettivi di vigilanza condotti dalla Banca d'Italia hanno confermato la persistenza di criticità nel comparto antiriciclaggio, in gran parte determinate dalla sottovalutazione dell'impatto della normativa di settore in relazione alla complessità della realtà operativa e della numerosità dei rapporti intrattenuti con la

clientela (circa 28 milioni di posizioni) nonché dalla non piena rispondenza dei supporti informatici e delle strutture dedicate.

La verifica ha fatto emergere criticità relative alle diverse aree di presidio (adeguata verifica della clientela, tenuta dell'archivio unico informatico, segnalazione delle operazioni sospette), rilevando la necessità di ulteriori interventi rispetto alle iniziative già effettuate.

In particolare l'adeguata verifica non è risultata effettuata per i 4/5 della clientela esistente e sono risultate altresì ancora da inserire a sistema le informazioni acquisite su moduli cartacei tra il 2008 e giugno 2010.

Similmente, gli accertamenti hanno riscontrato carenze nel processo di valutazione delle operazioni anomale ai fini degli adempimenti di cui all'art. 41 del D.Lgs 231/2007 (obblighi di segnalazione). L'avvio dei nuovi strumenti di individuazione dei comportamenti anomali non è stato assistito da una attenta verifica sulla valenza segnaletica dei nuovi indicatori; ciò ha prodotto un alto numero di segnalazioni che ha trovato la struttura aziendale impreparata rispetto ai conseguenti adempimenti di valutazione.

Manchevolezze sono state rilevate anche nella situazione di incompletezza di n. 2,5 mln di posizioni anagrafiche, anche a causa di ripetute migrazioni informatiche, i due terzi delle quali riconducibili all'assenza dell'identificativo del documento che ha causato il mancato travaso dall'archivio provvisorio a quello definitivo.

L'elevatissimo numero di posizioni ancora sprovviste di adeguata verifica ha posto dubbi all'Organo di Vigilanza sul completamento del programma di recupero entro la scadenza prevista dalla Società.

La predetta verifica ispettiva ha riscontrato una scarsa sensibilità del personale di Poste italiane spa nell'adempimento di obblighi antiriciclaggio, considerati sostanzialmente estranei rispetto ai normali compiti e quindi svolti secondo un'ottica meramente burocratica.

Nell'ambito delle attività relative a BancoPosta la prevenzione dei reati di riciclaggio e finanziamento del terrorismo si basa su un sistema complesso di processi, applicativi informatici e controlli a carattere "trasversale", articolato in tre principali componenti: conoscenza della clientela, registrazione delle operazioni, segnalazione delle operazioni sospette. Gli esiti aggiornati delle verifiche periodiche condotte ad inizio 2012 dalle funzioni Compliance e Revisione Interna di BancoPosta hanno confermato la presenza di alcune aree di attenzione in relazione alle quali è stato definito dalla Società un "Piano di Interventi 2012/2013" finalizzato al

consolidamento ed ulteriore evoluzione dell'insieme dei presidi aziendali antiriciclaggio.

Per quanto concerne la trasparenza delle condizioni contrattuali e la correttezza delle relazioni con la clientela, le verifiche condotte dall'Organo di Vigilanza presso 20 sportelli postali hanno posto in evidenza il permanere di diffuse criticità nel rispetto della normativa di trasparenza delle condizioni contrattuali e correttezza delle relazioni con la clientela.

Inoltre, nell'ambito della gestione dei reclami sono state confermate dalle analisi condotte dall'Organo di Vigilanza criticità sugli esiti dei ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario, che mettono in luce inefficienze nelle procedure adottate da Poste italiane per la gestione delle istanze della clientela.

Profili gestionali

Tra gli elementi di debolezza rilevati nel corso dell'indagine, la Banca d'Italia ha evidenziato la necessità per la Società di effettuare ulteriori approfondimenti e miglioramenti, segnatamente sotto i profili del governo dei rischi e della dotazione patrimoniale, da impostare e condurre con maggiore collegialità e dialettica interna nella consapevolezza della rilevanza strategica assunta dall'attività bancaria e finanziaria.

L'attività ispettiva ha mostrato che, in un contesto di oggettiva dipendenza del BancoPosta dalle forniture di servizi da parte di altre strutture di "Poste italiane", i meccanismi di governance descritti nel Regolamento Organizzativo non attribuiscono a BancoPosta una forza negoziale adeguata al ruolo svolto ed alle esigenze operative.

A tale proposito, la Società si è impegnata ad effettuare l'aggiornamento dei "disciplinari operativi", con l'obiettivo, tra l'altro, di porre maggiormente in rilievo le esigenze operative di BancoPosta e il suo ruolo all'interno di Poste italiane.

Attenzione è stata prestata dall'Organo di Vigilanza – a seguito della costituzione del Patrimonio BancoPosta – alla congruità della dotazione patrimoniale rispetto ai rischi. In particolare è stata rilevata la necessità di un vaglio maggiormente critico da parte degli Organi aziendali di Poste italiane delle problematiche connesse ai sistemi di misurazione dell'esposizione al rischio di tasso di interesse e a quello operativo che presentano significativi scostamenti rispetto alle risultanze dei modelli utilizzati, secondo prassi consolidate ovvero sulla base della normativa prudenziale, dal settore bancario.

Ulteriori giudizi di inadeguatezza hanno riguardato la capacità operativa dell'unità di Revisione interna risultata non adeguata alla completa copertura del piano d'azione ispettivo. E' stata rilevata, inoltre, l'assenza di procedure idonee a trattare in modo integrato le informazioni disponibili, imponendo il ricorso a censimenti manuali per lo svolgimento dei complessi processi di pianificazione, gestione e monitoraggio degli audit. In generale l'Organo di Vigilanza ha segnalato che i controlli si sono rilevati non sempre incisivi nell'intercettare utilizzi impropri di prodotti e servizi con specifico riferimento agli strumenti elettronici di pagamento e al trasferimento fondi della clientela, come comprovato dalle numerose anomalie risultate nell'utilizzo delle carte prepagate e dalla scarsa attenzione prestata ad ingenti richieste di contanti e ai conseguenti movimenti fra clienti.

Con riferimento al tema della capacità operativa dell'Unità di Revisione Interna, la Società ha segnalato che, al fine di poter garantire una completa copertura in ottica di rischio del nuovo modello dei processi di BancoPosta, è stato avviato un piano di rafforzamento quali/quantitativo della funzione.

Sul fronte del rilascio di nuovi applicativi, con riferimento, in particolare, alle interruzioni dell'operatività intervenute nel giugno 2011, novembre 2011 e aprile 2012 a seguito dell'introduzione della nuova piattaforma informatica di sportello, l'indagine ha messo in evidenza la mancata eliminazione del malfunzionamento, sebbene siano stati predisposti interventi per minimizzare gli effetti delle disfunzioni. Al riguardo la Società ha segnalato che nel mese di ottobre 2012 è stata sostituita la piattaforma hardware addivenendo così alla risoluzione dei problemi insorti nel 2011 ed è stato avviato un ulteriore percorso di evoluzione tecnologica dell'infrastruttura a supporto dei servizi di sportello.

La Banca d'Italia ha inoltre rilevato che i processi di continuità operativa non sono risultati completamente assistiti da "disaster recovery", con potenziali rischi sulla capacità di ripristino delle attività.

Ritardi nella realizzazione delle attività relative alla gestione dell'infrastruttura di disaster recovery sono stati evidenziati anche dall'attività di controllo di Internal Audit mirata a valutare la gestione della Business Continuity di BancoPosta.

In merito ai rilievi formulati circa la continuità operativa, la Società ha comunicato all'Organo di Vigilanza che è in atto il progressivo adeguamento di alcune procedure applicative relative alla corretta adozione di soluzioni tecnologiche per il "disaster recovery".

5.4 Policy per l'autovalutazione dell'adeguatezza del Patrimonio BancoPosta (policy ICAAP).

Nell'esercizio la Società ha implementato le attività propedeutiche alla applicazione della normativa di vigilanza prudenziale (Normativa di Basilea²³) per BancoPosta, con riferimento sia ai requisiti patrimoniali minimi obbligatori ("primo pilastro") sia ai processi di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale ("secondo pilastro").

BancoPosta non risulta ancora formalmente soggetto ad alcun vincolo in termini di requisiti patrimoniali; in attesa dell'emanazione della normativa prudenziale da parte di Banca d'Italia, l'analisi di adeguatezza è stata svolta con riferimento alle prescrizioni riportate nelle "Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche" (Circolare 263/2006).

In tale contesto Poste italiane ha ritenuto comunque di predisporre la policy per l'autovalutazione dell'adeguatezza del Patrimonio BancoPosta (Policy ICAAP) che delinea l'insieme dei principi su cui BancoPosta fonda il processo di valutazione della propria adeguatezza patrimoniale in relazione ai rischi assunti e alle strategie aziendali, definendo i ruoli e le responsabilità dei diversi organi/strutture aziendali coinvolti nel processo e le relative modalità di interazione. La strutturazione di tale processo di valutazione richiede idonei sistemi aziendali di gestione dei rischi e presuppone adeguati meccanismi di governo societario, nonché una struttura organizzativa con linee di responsabilità ben definite ed efficaci sistemi di controllo interno.

Peraltro, l'Autorità di Vigilanza, con il rapporto ispettivo del 2012, ha espresso una forte attenzione al tema della patrimonializzazione di BancoPosta, chiedendo alla Società di approfondire la tematica, ed ha sottolineato lo scarto tra le scelte metodologiche di BancoPosta (in particolare per il rischio tasso) e le prassi prevalenti nel sistema bancario.

In linea con le indicazioni della Banca d'Italia, oltre ad aver predisposto la Policy ICAAP, Bancoposta ha definito alcuni interventi correttivi relativamente al modello di misurazione del rischio tasso attualmente al vaglio dell'Autorità di Vigilanza.

La Policy ICAAP, in linea con le raccomandazioni contenute nel rapporto ispettivo della Banca d'Italia, prevede che il Consiglio di Amministrazione di Poste approvi su base annuale, su proposta dell'AD e previo parere favorevole del Comitato

²³ Primo Pilastro di Basilea 2: prevede requisiti patrimoniali riferiti, nel caso di BancoPosta, soprattutto a rischi operativi e di credito/controparte, ed in misura marginale ai rischi di cambio; Secondo Pilastro di Basilea 2: prevede requisiti patrimoniali riferiti, oltre ai rischi di primo pilastro, anche al rischio di tasso di interesse sul portafoglio bancario.

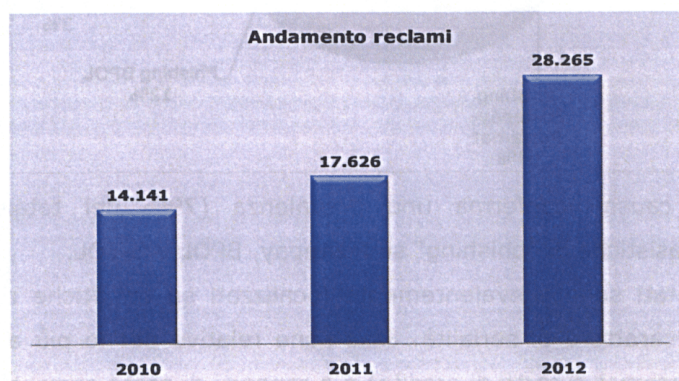
Interfunzionale BancoPosta, il "Resoconto ICAAP" redatto da BancoPosta, prima dell'invio dello stesso all'Organo di Vigilanza.

Tale Resoconto rappresenta le modalità di svolgimento del processo ICAAP, le metodologie utilizzate per identificare, misurare e controllare i rischi rilevanti, nonché la valutazione di tali rischi, sia a consuntivo (al 31 dicembre 2012), sia in ottica prospettica (al 31 dicembre 2013), in scenari attesi ed inattesi.

5.5 Reclami sui servizi finanziari e fenomeno del phishing

Sulla base dei dati rilevati dalla Funzione Gestione Reclami, nel corso del 2012 Poste italiane ha ricevuto complessivamente n. 28.265 reclami riconducibili all'offerta di servizi bancari e finanziari, in aumento (+60%) rispetto al 2011.

Figura 5.2



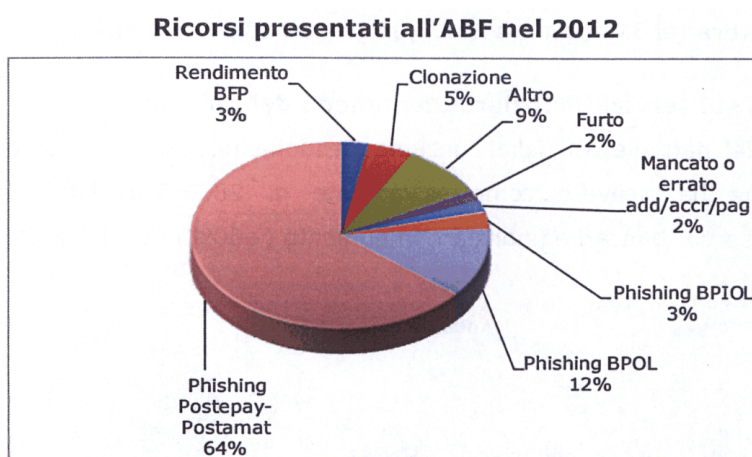
Con riferimento ai contenuti dei reclami ricevuti, la maggior parte delle lamentele della clientela sono riconducibili ai sistemi di pagamento e all'operatività sul conto corrente.

Le causali maggiormente ricorrenti sono riferibili al fenomeno del "phishing", che ha determinato complessivamente il 56% circa dei reclami ricevuti.

Le attività anti phishing svolte nel 2012 dalla Centrale Allarmi di Poste hanno rilevato un totale di 5.193 casi e gestito 1.963 attacchi con una media giornaliera di circa 7 disattivazioni. Gli attacchi sono stati riscontrati prevalentemente a danno dei clienti BancoPosta on-line, con una percentuale superiore al 50%, ed in via subordinata, ma solo marginalmente inferiore, dei clienti dei servizi Postepay. L'attenzione rivolta dai criminali alle due tipologie di servizio è motivata sia dalla significativa estensione dei volumi di carte prepagate distribuite da Poste, sia dalla capienza dei depositi presenti sui conti BancoPosta in termini di disponibilità correnti.

Nel corso del 2012 sono stati presentati all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) complessivamente n. 1.537 ricorsi da parte della clientela di Poste italiane in rilevante aumento rispetto al 2011 (+245%) e ripartiti come illustrato nella seguente figura.

Figura 5.3

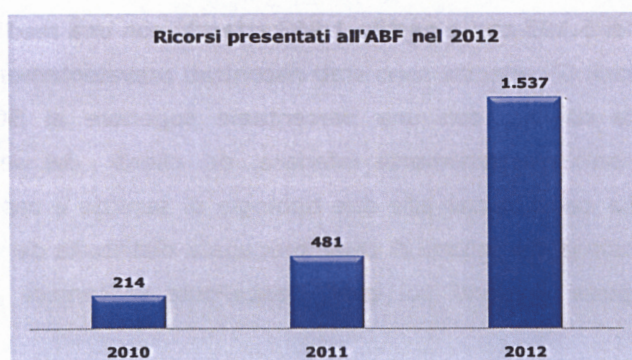


L'analisi delle causali conferma una prevalenza (79% del totale) di ricorsi riconducibili a casistiche di "phishing" su Postepay, BPOL e BPIOL.

I ricorsi presentati sono prevalentemente focalizzati su tematiche ricorrenti, che hanno assunto carattere di serialità. Esse sono relative per lo più a strumenti di pagamento (bancomat e carte di credito) e a rapporti di conto corrente. Un numero rilevante di decisioni ha riguardato le carte prepagate Postepay, con specifico riferimento all'utilizzo fraudolento delle stesse e all'inadeguatezza dei sistemi di sicurezza adottati per contrastare il furto d'identità informatica.

L'analisi quantitativa dell'attività svolta dall'ABF nel corso del primo triennio di operatività ha rivelato un andamento crescente dei ricorsi presentati.

Figura 5.4



Con riguardo agli esiti delle decisioni, è stata registrata una netta preponderanza di quelle favorevoli al cliente che hanno rappresentato oltre l'80% dei ricorsi decisi nei confronti di Poste. A fronte dei ricorsi analizzati dall'ABF nel 2012 Poste italiane ha riconosciuto alla clientela risarcimenti per un importo complessivo di circa 811 mila euro.

Particolare attenzione richiedono, anche alla luce dei rilievi formulati dall'Autorità di Vigilanza, le debolezze nel processo di gestione dei ricorsi all'ABF in relazione ai contenuti delle controdeduzioni e alle tempistiche di lavorazione. Al riguardo, vengono evidenziati sia la presenza di un significativo numero di reclami da evadere pari a circa 3 mila pratiche, sia i lunghi tempi di lavorazione delle pratiche trattate, superiori per circa l'86% al termine di 30 giorni previsto dalla normativa.

A giudizio dell'Organo di Vigilanza i dati sopra esposti mettono in evidenza un approccio non pienamente in linea con gli obiettivi perseguiti attraverso l'istituzione del sistema ABF. La struttura preposta alla gestione dei reclami non terrebbe infatti conto della loro forte serialità tematica e del numero elevato di decisioni già assunte sulle medesime fattispecie nei confronti di Poste. Al riguardo l'azienda, preso atto delle problematiche evidenziate, ha avviato coerenti azioni correttive per il superamento delle criticità pregresse.

5.6 Progetti strategici

Al fine di assecondare al meglio le dinamiche di mercato e le esigenze dei risparmiatori, Poste italiane ha proseguito nel 2012 nello sviluppo di iniziative progettuali tese ad incentivare l'innovazione dell'offerta e l'individuazione di nuove opportunità di business.

Di seguito vengono illustrati alcuni dei progetti normativi e di business avviati dalla Società nel periodo in commento.

Progetti di adeguamento normativo

MIFID

Il progetto MIFID è stato avviato a seguito dell'emanazione della Direttiva 2004/39CE, con lo scopo di adeguare, ai principi in essa contenuti, il modello aziendale di erogazione dei servizi di investimento e con l'obiettivo di rafforzare la tutela del cliente, mettendolo nella condizione di poter scegliere in maniera più consapevole i propri investimenti.

Nel corso del 2012 sono proseguite le attività progettuali finalizzate al rafforzamento del modello di erogazione del servizio che in particolare hanno riguardato l'introduzione della procedura di classificazione della clientela,

l'estensione della valutazione di adeguatezza agli ordini di vendita disposti dal cliente e alla redazione di requisiti funzionali per l'ampliamento del cd "post vendita", in termini di supporto informativo alla clientela, nel corso della durata del rapporto.

Trasparenza

In relazione ai servizi bancari e di pagamento offerti ed al fine di assicurare il consolidamento dei presidi aziendali per il rispetto della disciplina di "Trasparenza e Correttezza dei comportamenti", nel 2012 la Società ha effettuato una attività di integrazione e aggiornamento dei contenuti contrattuali e della documentazione informativa di trasparenza ed ha razionalizzato la normativa interna di direzione centrale e di sportello al fine di indirizzare la corretta applicazione degli adempimenti in materia. Inoltre è proseguita l'erogazione del ciclo di formazione e-learning in "materia di trasparenza" raggiungendo il 95% del target del personale degli UP applicato ai servizi finanziari.

Antiriciclaggio

In materia di antiriciclaggio, nel corso del 2012, Poste italiane ha proseguito le attività progettuali finalizzate al rafforzamento dei processi e dei presidi nelle varie componenti del sistema antiriciclaggio. In particolare è stato avviato il processo di recupero dei dati anagrafici per le c.d. posizioni "incomplete. Tali processi sono stati supportati dall'attivazione di un blocco alle operazioni superiori a 5.000 euro presso gli UP per le posizioni da regolarizzare; tale soglia sarà ridotta nel 2013 con limiti differenti per tipologia di prodotto/servizi.

Altri progetti di adeguamento normativo

Nel corso del periodo in commento sono stati effettuati dalla Società gli interventi di adeguamento normativo stabiliti dal Decreto Legge 6/12/2011, n. 201, convertito in Legge 22/12/2011, n. 214, e dal D.L. 22/06/2012, n. 83 (c.d. decreto "Sviluppo"). In particolare sono state implementate le soluzioni tecniche ed operative necessarie per l'adeguamento alla normativa per ciò che concerne le limitazioni all'uso del contante e all'imposta di bollo. Inoltre, sono stati effettuati gli interventi di adeguamento agli obblighi e alle cautele stabilite dal predetto Decreto Legge 201 per la trasmissione dei dati all'Agenzia delle Entrate.

Progetti di business

Tesoreria Enti

Il progetto si pone l'obiettivo di attivare il servizio di Tesoreria Enti ad ampliamento dell'attuale offerta di prodotti/servizi erogati da Poste alla Pubblica Amministrazione e consiste nella gestione finanziaria degli Enti Pubblici e Assimilati (es. istituti scolastici, comuni, ASL) affidata ad un soggetto autonomo rispetto all'Ente (denominato Tesoriere). Nel corso del periodo in esame il servizio di Tesoreria Enti è stato attivato per un istituto scolastico. A partire da gennaio 2013 lo stesso è stato avviato per altri 12 istituti. Poste ha inoltre siglato, nei primi giorni del 2013, l'Accordo Quadro con il partner finanziario Banca del Mezzogiorno MCC SpA per la gestione delle anticipazioni di cassa.

Prodotti di finanziamento

Nel comparto dei finanziamenti ai privati, la Società ha avviato le attività propedeutiche all'offerta di due nuovi prodotti di finanziamento: *Specialcash Postepay* (miniprestito riservato ai titolari di Postepay) e *Cessione del quinto dello stipendio* per i dipendenti pubblici e *Cessione del quinto delle pensioni INPS e INPDAP*.

Nel comparto finanziamenti alle imprese l'attività progettuale è stata concentrata sullo sviluppo dell'offerta e dei requisiti tecnologici relativamente al prodotto *Fido Affari* (linea di credito a breve termine per ditte individuali e liberi professionisti) e al prodotto *Mutuo imprenditore*.

Infine, con riferimento al collocamento dei prodotti di finanziamento alle imprese e ai privati, la Società ha sviluppato la soluzione informatica per la gestione del processo di valutazione della clientela a supporto del collocamento dei vari prodotti di finanziamento che sarà pienamente operativa nel corso del 2013.

Dematerializzazione contratti e transazioni

Obiettivo del progetto è la realizzazione di processi completi di lavorazione in modalità elettronica che consentano di eliminare la stampa e la conservazione cartacea degli atti di ufficio. Il cambiamento generato dall'innovazione dovrà garantire benefici in termini di riduzione di tempi, costi e attività connesse all'approvvigionamento, alla produzione, alla gestione, al trasporto e all'archiviazione dei documenti.

6 RISORSE UMANE

6.1 Quadro di sintesi

Si attesta a € 5.819,3 mln il costo del lavoro 2012 della Capogruppo Poste italiane S.p.A., in calo rispetto al trascorso esercizio dello 0,2% (€ 5.831,6 mln). Esso fa riferimento a 142.229 unità medie (144.434 nel 2011), espresse in *Full Time Equivalent*²⁴ ed è pari al 96,1% del costo del personale dell'intero Gruppo aziendale (€ 6.066,6 mln) costituito da 21 Società e 6 attività consortili. Fa parte dell'onere in parola anche la somma di € 160,9 mln relativa alle *Spese per servizi del personale*, iscritti in bilancio nel generale aggregato *Costi per servizi*, tipicamente riconducibile al costo del lavoro. In evidenza il positivo *trend* di diversi ambiti gestionali, quali l'assenteismo, le malattie e gli infortuni occorsi sui luoghi di lavoro. Migliora anche il fenomeno del contenzioso con i lavoratori assunti con contratto a tempo determinato (nel prosieguo *CTD*) che, per effetto dei positivi riflessi delle recenti novità normative,²⁵ consente di disporre sul relativo *Fondo Vertenze per il personale*, a fine esercizio, un assorbimento a conto economico pari a circa € 31 mln. E' presente in bilancio la partita positiva di reddito *Proventi per Accordo CTD* di € 82 mln derivante dalle somme recuperate secondo i contenuti dell'ultima intesa²⁶ sulle stabilizzazioni in Azienda dei lavoratori *CTD*.

Elemento di novità è contenuto nelle disposizioni del D.L. n. 201 del 6 dicembre 2011 - convertito con modificazioni dalla L. 214/2011 - che hanno riconosciuto, a valere dall'esercizio 2012, l'integrale deducibilità dell'IRAP²⁷ sostenuta sul costo del lavoro dall'Imposta sul Reddito delle Società (IRES), nonché la possibilità di richiedere a rimborso la maggiore IRES versata negli esercizi trascorsi, a far data dal 2007 (successivo D.L. n. 16/2012 convertito, con modificazioni, dalla L. 44/2012). Le nuove norme, pertanto, hanno inciso positivamente sulla determinazione delle imposte dell'esercizio in esame, consentendo la deduzione

²⁴ *Full Time Equivalent (FTE)* esprime il numero di risorse a tempo pieno necessario all'azienda per svolgere una determinata attività, calcolando l'equivalente delle ore anche in presenza di part-time ed altre forme contrattuali con meno ore di lavoro giornaliera del full-time. Tutte le unità espresse nel presente capitolo vengono considerate in *FTE*.

²⁵ Nel paragrafo 7.4 del precedente referto è stata trattata l'evoluzione normativa sulla materia fino all'emanazione della Legge 28 giugno 2012, n. 92 (nota come *Riforma del Lavoro*).

²⁶ Il 18 maggio 2012 è stato sottoscritto un Accordo Poste OO.SS. sul tema delle riammissioni in servizio dei ricorrenti *CTD*. L'Accordo, il quarto sull'argomento dal 2006 ad oggi, reitera i contenuti delle precedenti intese, si estende per la prima volta ai ricorrenti appartenenti alla categoria dei lavoratori *somministrati* ed esclude i ricorrenti *CTD potenziali*, cioè coloro in possesso dei requisiti per citare in giudizio la Società.

²⁷ L'IRAP (Imposta Regionale sulle Attività Produttive) viene calcolata sul valore della produzione netta delle imprese, ossia sul reddito prodotto al lordo dei costi per il personale e degli oneri e dei proventi di natura finanziaria. Con il nuovo dettato legislativo è possibile portare in deduzione dalla base di calcolo il costo del lavoro. L'imposta nasce nel 1997 allo scopo di finanziare il Fondo Sanitario Nazionale, al quale devolve il 90% del gettito complessivo.

della quota IRAP pagata sul costo del lavoro a titolo di saldo 2011 e acconto 2012 e, per le pregresse annualità 2007/2011, la presentazione dell'istanza di rimborso IRES, con conseguente iscrizione, tra le attività di bilancio, di € 270,3 mln quale sopravvenienza attiva che la Società attende di recuperare con ragionevole certezza.

6.2 Costo del lavoro

Di seguito si riporta la classificazione del costo del lavoro 2012 della Capogruppo Poste italiane S.p.A. che ammonta a 5.819,3 milioni di euro.

Tabella 6.1

<i>Costo del lavoro 2011/2012</i>			
(in migliaia di euro)			
<i>Descrizione</i>	2011	2012	Δ% 12/11
Salari e stipendi	4.153.736	4.089.866	-1,5%
Oneri sociali	1.158.665	1.131.387	-2,4%
TFR (costo relativo prev.za compl. e INPS)	253.434	259.431	2,4%
Accantonamento al fondo oneri di solidarietà	-58.706	-	-
Accantonamento al fondo di ristrutturazione	-	190.000	-
Incentivi all'esodo	286.894	207.629	-27,6%
Accantonamenti netti per vertenze pers.le	101.163	-31.038	ns
Altri costi (recuperi di costo) del personale	-164.549	-112.745	-31,48%
Contratti di somministrazione	2.578	3.468	34,5%
<i>Totale Costi</i>	5.733.215	5.737.998	0,1%
Compensi e spese amministratori	2.506	2.440	-2,6%
Proventi per accordo CTD	-54.715	-82.042	49,9%
<i>Costo del lavoro da Bilancio 2012</i>	5.681.006	5.658.396	-0,4%
Spese per servizi del personale	150.584	160.880	6,8%
<i>Totale Costo del lavoro</i>	5.831.590	5.819.276	-0,2%

In calo le componenti ordinarie costituite dalle voci *Salari e Stipendi* (-1,5%) e *Oneri Sociali* (-2,4%) per effetto della diminuzione dell'organico della Società pari a 2.205 unità. In aumento l'onere per *TFR*²⁸ (+2,4%) che comprende la componente relativa alle prestazioni correnti versate nei fondi di previdenza complementare o presso l'INPS, a seconda della scelta operata dai dipendenti.

²⁸ Ammontano a € 88,4 mln gli utilizzi di TFR dovuti ad erogazioni per cessazioni dal servizio.

Diminuisce del 27,6% l'onere per *Incentivi all'esodo*, iscritto in bilancio per € 207,7 mln (€ 286,9 mln nel 2011) anche se viene costituito, con uno stanziamento pari a € 190 mln, un *Fondo di Ristrutturazione* esclusivamente a favore di circa 2000 lavoratori dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro il 2014.

Subiscono invece un'inversione di tendenza le stime destinate al *Fondo Vertenze Personale*, che a fine esercizio evidenziano un assorbimento netto, migliorativo del costo del lavoro, pari a € 31 mln. La voce *Altri costi (recuperi di costo) del personale* presenta un saldo positivo di reddito per € 112,7 mln (€ 164,5 mln nel 2011); accoglie recuperi di sovrastime effettuate nei precedenti esercizi relativi al CCNL, al sistema premiante, alle decontribuzioni ed alla formazione finanziata. Per il quinto anno consecutivo il costo del personale della Società beneficia della voce *Proventi per Accordo CTD*, nominalmente pari a € 99 mln, iscritta in bilancio nel valore attuale di € 82 mln (€ 54,7 mln nel 2011) conseguenti alle intese raggiunte tra la Società e le OO.SS. sulle riammissioni dei CTD e sulle assunzioni obbligatorie di collaboratori in originario regime di somministrazione. Ne deriva, per Poste italiane, un credito nel medio/lungo termine verso il personale e verso le gestioni previdenziali exIPOST e INPS del valore attuale complessivo di € 313,9 mln, iscritto tra le attività di bilancio alla voce *Crediti per Accordi CTD*. La seguente tabella mostra nel dettaglio le voci contabili che hanno positivamente influenzato il costo del lavoro nel triennio 2010/2012, senza le quali l'onere in parola avrebbe superato i 6 miliardi di euro.

Tabella 6.2

<i>PARTITE POSITIVE DI REDDITO (triennio 2010/2012)</i>			
	(importi in €/mg)		
Esercizi	2010	2011	2012
Altri costi (recuperi di costo) del personale	75.224	164.549	112.745
Proventi per Accordo CTD	66.320	54.715	82.042
Accantonamento al Fondo di solidarietà		58.706	
Accantonamenti netti vertenze personale			31.038
	141.544	277.970	225.825

Un'ultima considerazione attiene alle *Spese per Servizi del Personale* pari a € 160,9 mln che si appalesano in crescita del 6,8% (€ 150,6 mln nel 2011). Esse ricomprendono una serie di oneri riconducibili alla gestione delle risorse umane la cui voce più rappresentativa è costituita dal *Servizio Mensa*, che assorbe il 76,6% del totale (€ 123,3 mln).

Il costo del lavoro 2012 include anche l'onere, pari a € 80,4 mln (€ 57 mln per gli otto mesi di attività del 2011), indicato nel *Rendiconto separato*²⁹ del Bilancio 2012 di Poste italiane S.p.A. e sostenuto per l'utilizzo di 1.757 risorse *FTE* da parte di Patrimonio destinato BancoPosta. Di fatto, Patrimonio destinato si avvale dell'apporto di diverse funzioni della Società, in particolare dei servizi resi dal personale operante nell'ambito degli uffici postali e dei *Contact Center*. I relativi oneri vengono quantificati secondo prezzi di trasferimento determinati sulla base di specifici criteri di valorizzazione³⁰ con le modalità previste nei disciplinari operativi che regolano la materia. La tabella 6.3 espone il costo del personale, complessivo e medio unitario, del biennio 2011/2012 ed il numero delle risorse umane presenti in Azienda.

Tabella 6.3

COSTO DEL PERSONALE COMPLESSIVO E MEDIO UNITARIO 2011/2012			
<i>Esercizio</i>	<i>Costo complessivo</i>	<i>RISORSE UMANE</i>	<i>Costo medio Unitario</i>
2011	5.831.590.595	144.434	40.375,5
2012	5.819.275.106	142.229	40.914,8
Δ 12/11	-12.315.489	-2.205	539,4
$\Delta\%$ 12/11	-0,2%	-1,5%	1,3%

Emerge la minima diminuzione dell'onere complessivo (-0,2%) e delle risorse umane (-1,5%), mentre aumenta il costo medio *pro/capite* annuo (+1,3). Gli incrementi contenuti nei CCNL dei lavoratori dipendenti e dirigenti sono stati, di fatto, compensati dalla diminuzione delle unità lavorative e dall'assorbimento di oneri connessi al costo del lavoro stanziati in passato e non più necessari. Nella sottostante tabella 6.4 sono riportate le percentuali di incidenza del rapporto *costo del personale/costi di produzione e ricavi aziendali*.

²⁹ Alla chiusura dell'esercizio Poste italiane S.p.A. redige un *Rendiconto separato* relativo alla situazione patrimoniale, finanziaria ed economica del Patrimonio destinato, in conformità ai principi contabili internazionali omologati in ambito comunitario, nonché in coerenza, per quanto applicabile, con quanto previsto per gli Istituti di credito dalla Circolare della Banca d'Italia n. 262. Il *Rendiconto separato* è parte integrante del Bilancio della Società.

³⁰ La valorizzazione tiene conto di prezzi e tariffe praticati sul mercato per attività coincidenti o similari (c.d. metodo del prezzo comparabile di libero mercato) ovvero dei costi più il *mark-up* (c.d. metodo del costo maggiorato) in presenza di specificità che non consentono parallelismi. In tal caso per la determinazione dell'onere è utilizzata la metodologia propria del processo di separazione contabile. Nella determinazione del *mark-up* si tiene conto della remunerazione del mercato sui principali servizi di BancoPosta.

Tabella 6.4

INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUI COSTI DI PRODUZIONE E SUI RICAVI AZIENDALI					
(importi in €/mln)					
	2011		2012		Δ% 12/11
Costo del personale	5.831,6		5.819,3		-0,2%
Costi della produzione*	8.247,7	70,7%	8.315,8	70,0%	-0,7%
Ricavi e proventi*	9.371,4	62,2%	8.981,4	64,8%	2,6%

* valori al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti

Il costo del personale incide sui costi della produzione nella misura del 70% (70,7% nel 2011) ed assorbe il 64,8% dei ricavi aziendali (62,2% del 2011).

Struttura costo del lavoro

La struttura del costo del lavoro appare sostanzialmente in linea con la medesima del 2011. La seguente disaggregazione dei dati di bilancio 2012 mostra il peso economico delle diverse famiglie professionali sul costo del personale 2012.

Tabella 6.5

COSTO DEL LAVORO DISAGGREGATO 2012							
(€/mgl)							
Voci	Dirigenti	Dipendenti a tempo indeterminato	CTD	Apprendisti e inserimento	Contratti di somministrazione	Totale a bilancio (*)	% sul totale
Salari e Stipendi	94.032	3.955.567	39.675	593	1.365	4.091.232	70,3%
Contributi	29.837	1.089.500	11.895	155		1.131.387	19,4%
TFR	5.167	251.637	2.589	37		259.430	4,4%
Altri costi	-8.880	-103.878	13			-112.745	-1,9%
Riclassifica IAS	10.466	278.626				289.092	5,0%
Costo da bilancio	130.622	5.471.452	54.172	785	1.365	5.658.396	
Spese servizi personale	3.449	157.414	16	1		160.880	2,8%
Costo del lavoro	134.071	5.628.866	54.188	786	1.365	5.819.276	100%
% su costo lavoro	2,3%	96,7%	1%	-	-	100%	
Numero medio unità	577	139.858	1.737	25	32	142.229	
Costo medio unitario	232,3	40,2	31,2	31,4	42,6	40,9	

(*) Gli importi indicati derivano dalla somma del costo dei dirigenti (che comprende anche quello del Direttore Generale) e dipendenti.

I dipendenti a tempo indeterminato sono costati circa € 5.629 mln e costituiscono il 96,7% del costo complessivo, i dirigenti aziendali assorbono il 2,3% dell'onere,