

Nel complesso, la gestione del Gruppo Postel ha condotto, a livello consolidato del Gruppo Poste Italiane, a un risultato operativo di 12,7 milioni di euro (0,1 milioni di euro nel 2011) e a un utile d'esercizio di 8 milioni di euro (2,6 milioni di euro nel 2011).

CORRIERE ESPRESSO E PACCHI

	Volumi (in migliaia)			Ricavi (in milioni di euro)		
	2011	2012	Var %	2011	2012	Var%
Corriere Espresso Poste Italiane SpA						
Nazionale	6.638	5.470	(17,6)	69,9	56,4	(19,3)
Internazionale	1.660	1.534	(7,6)	32,2	30,9	(4,0)
Totale	8.298	7.004	(15,6)	102,1	87,3	(14,5)
SDA Express Courier SpA						
Espresso Nazionale	38.277	39.645	3,6	257,4	263,5	2,4
Espresso Internazionale	2.447	4.822	97,1	19,3	27,2	40,9
Espresso Internazionale Export	151	195	29,1	6,9	7,6	10,1
Espresso Internazionale Import	2.296	4.627	101,5	12,4	19,6	58,1
Servizi Dedicati	n.r.	n.r.	n.a.	34,0	36,7	7,9
Altri ricavi	n.r.	n.r.	n.a.	12,7	13,9	9,4
Ricavi da terzi SDA Express Courier SpA	40.724	44.467	9,2	323,4	341,3	5,5
Totale Corriere Espresso	49.022	51.471	5,0	425,5	428,6	0,7

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2011.

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

n.a.: non applicabile

L'esercizio ha risentito in misura significativa della negativa congiuntura economica anche nel settore del trasporto e, in particolare, del Corriere Espresso. Tale situazione, proseguendo un trend già manifestatosi nel corso del 2011, determina essenzialmente due effetti riconducibili, il primo ad una generale contrazione dei volumi, il secondo a una forte pressione competitiva sui prezzi di vendita. Di contro, si assiste a un incremento di traffico dovuto quasi esclusivamente al segmento di clientela specializzata nella vendita on line. In tale contesto, il comparto ha registrato, nel suo complesso, un incremento dei volumi del 5,0%, imputabile esclusivamente al buon andamento dei prodotti commercializzati da SDA Express Courier SpA, e una buona tenuta dei ricavi, che passano da 425,5 milioni di euro dell'esercizio 2011 a 428,6 milioni di euro nell'esercizio 2012.

Nel dettaglio, i prodotti del segmento Corriere Espresso riferiti alla Capogruppo Poste Italiane SpA registrano un calo dei volumi del 15,6% e dei ricavi del 14,5% rispetto all'esercizio 2011. Le minori spedizioni hanno interessato sia il mercato nazionale (-17,6%), sia il mercato internazionale (-7,6%).

Come anticipato, l'apporto ai risultati della controllata SDA Express Courier SpA è stato positivo, registrando una crescita dei volumi e dei ricavi, rispettivamente del 9,2% e del 5,5% rispetto all'esercizio 2011 (+3,7 milioni di spedizioni e +18 milioni di euro di ricavi). Tale positivo andamento, ove si consideri il perdurare della negativa congiuntura economica e di mercato e l'elevata pressione sulle tariffe di vendita, è legato a una crescita, seppur limitata, delle spedizioni del comparto Espresso Nazionale (+3,6% nei volumi e +2,4% nei ricavi), per effetto dello sviluppo delle vendite a distanza tramite web, e al significativo incremento del comparto Espresso Internazionale (+97,1% di volumi e +40,9% di ricavi), per effetto degli accordi di *partnership* con Eurodis e UPS. In particolare, la consolidata collaborazione con UPS (United Postal Service Inc.) ha determinato la distribuzione, da parte di SDA nel corso del 2012, di oltre 3,6 milioni di spedizioni (1,4 milioni di spedizioni affidate da UPS nel 2011). In termini di ricavi tale incremento è stato di oltre 6,5 milioni di euro. La collaborazione con il Network Eurodis ha generato oltre 200mila spedizioni tra *inbound* e *outbound*, cui corrispondono ricavi per circa 3 milioni di euro.

In crescita anche i proventi dei Servizi Dedicati, servizi a forfait personalizzati, che registrano un incremento del 7,9% per effetto dell'acquisizione di nuove commesse e degli aumenti tariffari praticati essenzialmente alla clientela bancaria. Nel complesso la gestione dell'esercizio 2012 della SDA Express Courier SpA evidenzia un incremento del fatturato del 2,5% (441 milioni di euro del 2011 contro 452 milioni di euro nel 2012) che non riesce tuttavia a compensare l'incremento dei costi operativi che passano da 452 milioni di euro del 2011 a 516 milioni di euro nel 2012. I ricavi conseguiti verso clienti esterni al Gruppo Poste Italiane ammontano a 341 milioni di euro (323 milioni di euro nel 2011).

Il risultato operativo è negativo per 64 milioni di euro (11 milioni di euro di risultato operativo negativo nell'esercizio precedente), peraltro influenzato significativamente dalla svalutazione del valore dell'avviamento per 37 milioni di euro.

La perdita conseguita nell'esercizio, che tiene conto anche della svalutazione della partecipazione in Italia Logistica per 3,2 milioni di euro, ammonta a 50,5 milioni di euro (7,6 milioni di euro di perdita conseguita nel 2011) e ha determinato il verificarsi della fattispecie di cui all'art. 2447 c.c. (riduzione del capitale sociale al di sotto del limite legale) rendendo necessario convocare l'assemblea dei soci per gli opportuni provvedimenti. Il patrimonio netto è negativo per 6,8 milioni di euro (44,9 milioni di euro di patrimonio netto nel 2011).

Pacchi	Volumi (in migliaia)			Ricavi (in milioni di euro)		
	2011	2012	Var%	2011	2012	Var%
Servizio Universale						
Pacchi Nazionali	824	898	9,0	6,9	8,9	29,0
Pacchi Internazionali Export	483	517	7,0	19,5	21,0	7,7
Pacchi Internazionali Import	231	191	(17,3)	3,3	2,3	(30,3)
Totale Servizio Universale	1.538	1.606	4,4	29,7	32,2	8,4
Home Box ⁽¹⁾	628	na.	n.s.	3,0	na.	n.s.
Totale Pacchi	2.166	1.606	(25,9)	32,7	32,2	(1,5)

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune ridistribuzioni dei valori del 2011.

⁽¹⁾ Nel 2012 il prodotto è passato alla società CLP SpA.

na.: non applicabile

n.s.: non significativo

Il comparto del Servizio Universale Pacchi, i cui ricavi ammontano a 32,2 milioni di euro (32,7 milioni di euro nel 2011), evidenzia un buon andamento del Pacco Nazionale, i cui ricavi (+29,0% rispetto al 2011) hanno beneficiato del dispiegarsi degli effetti della manovra tariffaria che nel 2011 ha riguardato il Pacco ordinario.

ALTRE SOCIETÀ DEL SETTORE SERVIZI POSTALI E COMMERCIALI

Postecom SpA

Postecom SpA è la società d'innovazione tecnologica del Gruppo Poste Italiane specializzata nello sviluppo, gestione e integrazione di servizi internet, intranet e di certificazione digitale. Le principali aree di specializzazione riguardano servizi di certificazione e comunicazione digitale, pagamento e commercio elettronico, gestione documentale, progetti di e-Government con particolare riguardo a sanità e fiscalità locale, soluzioni di e-Procurement ed e-learning, oltre a servizi di sicurezza informatica evoluta. Inoltre, come già argomentato nel capitolo dedicato all'organizzazione, nel corso dell'esercizio Postecom è stata individuata, all'interno del Gruppo, quale responsabile dello sviluppo dell'offerta delle soluzioni di eCommerce, eGovernment e Cloud computing, in coerenza con il percorso intrapreso di valorizzazione delle potenzialità offerte dalla presenza di un centro di competenza altamente qualificato nello sviluppo, gestione e integrazione di servizi on line e del canale Internet.

La gestione dell'esercizio, in un contesto di mercato ancora recessivo, ha risentito del calo registrato nel settore dell'*Information Technology* (IT), in cui la domanda d'informatica, sostenuta principalmente dalla spesa in investimenti delle aziende, soffre principalmente dell'incapacità di queste ultime di cogliere le opportunità offerte dall'IT, concretizzandosi per lo più in una richiesta di mantenimento dell'esistente, anziché in una spinta verso l'innovazione.

Nel corso dell'esercizio la Società ha avviato attività di marketing, innovazione ed evoluzione dell'offerta dei servizi digitali di Poste Italiane, ampiamente argomentate nel corso della trattazione dedicata ai servizi postali on line, ai servizi al cittadino e al canale commerciale internet.

Come sopra anticipato, nel corso dell'esercizio Poste Italiane ha promosso un progetto di trasformazione radicale della propria infrastruttura in ottica cloud, attraverso l'utilizzo delle migliori tecnologie disponibili, anche con la finalità di posizionarsi sul mercato di riferimento con una specifica offerta. Gli obiettivi attengono la possibilità di ampliare il portafoglio di offerta con soluzioni di cloud privato, pubblico e ibrido destinato alla Pubblica Amministrazione e alle imprese, nonché di migliorare le performance interne mediante una riduzione dei costi e un efficientamento dei processi.

Nel complesso, la gestione del 2012 registra un incremento del fatturato del 40% (113 milioni di euro nel 2012, contro 81 milioni di euro nel 2011). A tale andamento ha contribuito il rilevante sviluppo dei ricavi conseguiti verso il Gruppo (103 milioni di euro nel 2012, contro 74 milioni di euro del 2011) che rappresentano, analogamente all'esercizio precedente, il 91% del totale ricavi e il cui incremento (+39% rispetto allo scorso esercizio) è conseguente alle attività di sviluppo ed erogazione di servizi informatici su piattaforme *web*. In crescita anche i ricavi conseguiti verso terzi, che passano da 7 milioni di euro del 2011 a 10 milioni di euro nel 2012.

L'incremento del volume d'affari generato dall'attività *intercompany*, ha condotto ad un incremento dei costi per beni e servizi che passano da 50,7 milioni di euro del 2011 a 68,5 milioni di euro nel 2012 e sono prevalentemente imputabili a prestazioni di servizi tecnici necessari a garantire, mediante l'uso di risorse esterne, l'erogazione e lo sviluppo dei servizi venduti principalmente alla Controllante.

Nel complesso la gestione dell'esercizio ha generato un risultato operativo di 8,4 milioni di euro (5,8 milioni di euro nel 2011) e un utile di 5,1 milioni di euro (4,1 milioni di euro di utile nel 2011).

Mistral Air Srl

Mistral è una compagnia aerea che svolge servizi di trasporto aereo per Poste Italiane SpA (tramite il Consorzio Logistica Pacchi ScpA) di effetti postali nell'ambito dell'operatività del servizio postale e attività di trasporto aereo di merci e passeggeri per conto di altri clienti.

La gestione dell'esercizio è stata influenzata dal difficile contesto del settore in cui Mistral opera, con particolare riguardo al segmento passeggeri, nonché a circostanze ed eventi esogeni. Infatti, così come il 2011 aveva sofferto



l'impatto delle conseguenze negative dei disordini della c.d. "primavera araba" sul turismo verso l'Egitto e verso altre destinazioni minori del Medio Oriente, anche il 2012 ha visto la diminuzione dei servizi charter a terzi.

Mistral Air continua tuttavia a monitorare la situazione, dedicando al contempo grande attenzione a mercati alternativi quali Baleari, Canarie, Grecia, Balcani, isole minori italiane, sui quali si è concentrato lo sviluppo 2011 e 2012; su tali mercati, tuttavia, è molto forte la concorrenza delle compagnie *low-cost* europee.

In data 19 luglio 2012, la Capogruppo Poste Italiane SpA ha pubblicato una sollecitazione all'invio di una manifestazione di interesse per l'acquisto della partecipazione totalitaria attualmente detenuta nel capitale di Mistral Air Srl al fine di valutarne la cessione a un operatore selezionato. La procedura è attualmente in corso.

I risultati del periodo evidenziano un decremento dei ricavi totali dell'1,4% (108,9 milioni di euro nell'esercizio 2012, contro 110,5 milioni di euro del 2011), per effetto dei minori ricavi per trasporto di effetti postali e minori volumi delle attività charter cargo e passeggeri. Di contro, i costi operativi hanno subito un incremento dello 0,4% (113,2 milioni di euro nel 2012 contro 112,8 milioni di euro nel 2011) su cui ha inciso principalmente il costo del carburante. Il risultato operativo 2012 registra un peggioramento rispetto all'esercizio precedente passando da -2,3 milioni di euro nel 2011 a -4,3 milioni di euro nel 2012. Il risultato netto di esercizio, tenuto anche conto della svalutazione del credito d'imposta sulle perdite fiscali pregresse (anni 2006-2009) per 3,9 milioni di euro, è negativo per 8,2 milioni di euro (2,2 milioni di euro di perdita nel 2011) e il patrimonio netto è negativo per 5,9 milioni di euro (2,5 milioni di euro di patrimonio netto positivo nel 2011) determinando la fattispecie di cui all'art. 2482-ter c.c. (capitale al di sotto del minimo legale).

PatentiViaPoste Scpa

In data 6 dicembre 2012 è stata costituita PatentiViaPoste, società consortile per azioni con un capitale sociale di 120mila euro tra Poste Italiane SpA (69,65% del capitale sociale), Postecom SpA (17,21% del capitale sociale), Dedem Automatica Srl (8,78% del capitale sociale) e Muhlbauer ID Services GMBH (4,36% del capitale sociale). La Società non ha scopo di lucro e costituisce lo strumento comune dei soci per la gestione ed esecuzione del contratto di appalto, relativo ai servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti europee, aggiudicato in data 21 novembre 2012 a seguito di gara indetta dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Nell'ambito del suddetto Consorzio, Poste Italiane e Postecom si occuperanno rispettivamente delle attività di recapito delle patenti ai cittadini e della gestione dei flussi informatici, i partner provvederanno alla stampa delle patenti.

Italia Logistica Srl

Come precedentemente esposto, con efficacia 1° ottobre 2012, la Società è integralmente controllata da SDA Express Courier, che ha rilevato le azioni di proprietà di FS Logistica SpA.

In data 5 ottobre è stata inoltre convocata un'Assemblea straordinaria di Italia Logistica che ha deliberato la ricapitalizzazione della Società per un importo di 2,2 milioni di euro e contestuale ricostituzione del capitale sociale in 300mila euro.

La gestione dell'esercizio evidenzia un decremento dei ricavi operativi (85 milioni di euro del 2012 contro 90 milioni di euro del 2011) determinato essenzialmente dalla crisi generale del settore del trasporto merci. Analogamente al decremento dei ricavi anche i costi operativi evidenziano un decremento attestandosi, a fine 2012, a 83 milioni di euro (90 milioni di euro nel 2011). Il risultato operativo risulta negativo per 1,4 milioni di euro (-2,3 milioni di euro nel 2011) e il risultato netto si attesta a -1,7 milioni di euro (2,8 milioni di euro di perdita nel 2011).

Kipoint SpA

La Società è partecipata al 100% da SDA Express Courier e svolge, tramite il *network* di affiliati e di negozi gestiti direttamente, attività di servizi di spedizione nazionali e internazionali, di corriere espresso, di recapito urbano, di

segreteria ed assistenza alle imprese, di noleggio di attrezzature per ufficio, nel campo dei prodotti assicurativi e di altre prestazioni rivolte ad imprese e privati.

Al 31 dicembre 2012 la rete Kipoint consta di 82 punti vendita operativi in *franchising* e del punto vendita diretto di Firenze, a cui si aggiungono 2 "K+Light", punti vendita riservati agli operatori di telefonia mobile i quali, grazie all'affiliazione, hanno accesso, oltre all'offerta tipica di Kipoint, anche a quella di PosteMobile.

Nel mese di dicembre 2012 è stato sottoscritto con la società Grandi Stazioni SpA il contratto di affitto del ramo d'azienda per la gestione (a partire dal 1° febbraio 2013 e per la durata di 15 anni) del servizio di deposito bagagli tradizionale e dei servizi accessori e complementari (ad es. realizzazione di fotocopie, rilegature, invio di fax, acquisto di prodotti tipici per l'ufficio, ecc) presso 13 grandi stazioni ferroviarie²¹ in cui aprire un punto vendita Kipoint.

La gestione dell'esercizio evidenzia un incremento dei ricavi operativi che passano da 1,2 milioni di euro del 2011 a 1,4 milioni di euro nel 2012 e un decremento dei costi per beni e servizi (1,7 milioni di euro nel 2012 contro 1,8 milioni di euro nel 2011).

Tale andamento ha condotto a un risultato operativo negativo per 366mila euro nel 2012 (-554mila euro di risultato operativo negativo nel 2011).

La perdita conseguita nell'esercizio è di 295mila euro (423mila euro di perdita nel 2011).

PosteShop SpA

PosteShop SpA è la società del Gruppo che commercializza diverse tipologie di prodotti attraverso la rete degli Uffici Postali, mediante vendita diretta o a catalogo, il canale web www.posteshop.it e il Contact Center. È inoltre in grado di integrare la propria offerta con servizi distintivi di Poste Italiane, quali la consegna a domicilio per gli ordini a catalogo, la possibilità di addebito diretto sul conto BancoPosta, i finanziamenti rateali, le promozioni sulle tariffe di telefonia mobile per chi acquista i telefoni cellulari.

La rete di punti vendita PosteShop è costituita al 31 dicembre 2012, da 219 "Shop in Shop"²² oltre agli Uffici Postali "basic", con vendita allo sportello di prodotti collaterali al servizio postale (ad es. buste o scatole) e di prodotti in vendita a catalogo, e i circa 2mila Uffici Postali basic Top²³.

Con riferimento al sito www.posteshop.it è stata completata la migrazione su una nuova piattaforma che ha consentito di migliorarne le funzionalità e l'effettuazione del *restyling* del sito.

Nell'ambito delle iniziative commerciali, la vendita dei biglietti delle lotterie istantanee Gratta e Vinci ha condotto, nel corso del 2012, a realizzare un aggio di 1,7 milione di euro a fronte di un volume d'incassi complessivo di 20,9 milioni di euro.

Inoltre, dopo una fase di sperimentazione condotta con esito positivo nello scorso esercizio, i servizi Ticketone e la vendita dei cofanetti regalo Movebox sono stati estesi a tutta la rete degli Shop in Shop. La vendita dei Movebox è stata altresì estesa su tutta la rete dell'Articolazione Servizi Innovativi.

Il 2012 si è chiuso con ricavi operativi per 33 milioni di euro, registrando una flessione di 13 milioni di euro rispetto all'anno precedente, per effetto della contrazione generalizzata dei consumi. Analogamente i costi operativi hanno evidenziato un decremento, passando da 44 milioni di euro del 2011 a 33 milioni di euro del 2012 anche per effetto delle azioni poste in essere dalla Società volte a migliorare il monitoraggio dei costi con l'ottimizzazione delle politiche distributive e di razionalizzazione delle scorte.

L'esercizio chiude con un risultato operativo positivo per 159mila euro (2,1 milioni di euro di risultato operativo nel 2011) e un utile d'esercizio di 310mila euro (1,3 milioni di euro di utile conseguito nel 2011).

²¹ Torino, Milano, Verona, Mestre, Venezia, Genova Piazza Principe, Genova Brignole, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Palermo.

²² Gli Shop in Shop sono negozi allestiti nella sala al pubblico dei principali Uffici Postali, dove è possibile acquistare libri, articoli di cancelleria e per la scuola, giocattoli e articoli da regalo, dischi, DVD e altro.

²³ L'offerta "Basic" (buste, scatole) è presente in tutta la rete di Uffici Postali; l'offerta "Top" prevede invece una più ampia scelta di prodotti di cartoleria, editoria-audio-video, merchandising e altro.

Europa Gestioni Immobiliari SpA

La Società opera nel settore immobiliare per la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare conferito dalla Capogruppo. In relazione alla tipologia degli asset di proprietà, i principali interlocutori sono grandi clienti, spesso Pubbliche Amministrazioni.

Il difficile periodo di congiuntura economica continua a generare una contrazione della domanda e un generale allungamento dei tempi medi di vendita; inoltre, l'esigenza di un risparmio sui canoni di locazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni, interessate da un processo di *"spending review"*, che rappresentano la tipologia prevalente di conduttore degli immobili di EGI hanno inciso negativamente sui risultati della Società.

Per fronteggiare la crisi del settore e la congiuntura economica negativa, la Società ha avviato, accanto alla mission tradizionale, la formulazione di offerte sul mercato esterno di servizi per la gestione, amministrativa e tecnica, in campo immobiliare, nonché attività di supporto alla valorizzazione dei patrimoni.

Nel complesso, i ricavi operativi ammontano a 19 milioni di euro (23 milioni di euro nel 2011) e includono ricavi e proventi delle vendite e prestazioni per 16,1 milioni di euro, tutti generati da locazioni di immobili in quanto non sono state realizzate vendite nel corso dell'esercizio (19,4 milioni di euro di ricavi e proventi per vendite e prestazioni del 2011 di cui 16,8 milioni di euro per locazione immobili e 2,6 milioni di euro per vendita di immobili).

I costi operativi passano da 16 milioni di euro del 2011 a 17,5 milioni di euro nel 2012 e comprendono costi per lavori di riqualificazione del patrimonio immobiliare (non comprensivi di consulenze tecniche) per 1,8 milioni di euro (2,2 milioni di euro nel 2011) e costi per IMU pari a 4,1 milioni di euro (2,4 milioni di ICI nel 2011). Il risultato operativo si è decrementato, passando da 6 milioni di euro del 2011 a 702 mila euro nel 2012, mentre il risultato di esercizio è negativo per 497 mila euro (6,4 milioni di euro di utile nel 2011) e tiene conto di minori imposte differite passive sulle plusvalenze²⁴ realizzate su cessione di immobili.

Poste Energia SpA

Poste Energia è la società del Gruppo che si occupa dell'approvvigionamento di energia elettrica sul sistema elettrico nazionale per la copertura del fabbisogno della Capogruppo e delle società controllate.

Sono proseguite nell'anno le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi prefissati, principalmente per l'acquisto di energia (mediante pubblicazione ed esecuzione di apposite gare), per la gestione dei contratti e per l'erogazione di servizi energetici a valore aggiunto. Inoltre, in chiave di risparmio energetico e riduzione delle emissioni di CO₂, la Società ha supportato la Capogruppo nell'implementazione di strumenti di misurazione del prelievo energetico per le relative attività di monitoraggio e analisi e nelle attività di progettazione e installazione di impianti fotovoltaici.

La gestione dell'esercizio ha fatto registrare un incremento dei ricavi delle vendite e delle prestazioni che passano da 80,8 milioni di euro del 2011 a 86,7 milioni di euro nel 2012, prevalentemente per effetto dell'aumento del costo di mercato dell'energia. Analogamente i costi per beni e servizi hanno evidenziato un incremento, passando da 79,6 milioni di euro del 2011 a 85,5 milioni di euro del 2012.

Tale andamento ha condotto a conseguire un utile positivo per 198 mila euro (94 mila euro di utile conseguito nel 2011).

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 al movimento fondi, alla vigilanza, fissa e mobile e alla tutela della informazioni

²⁴ Al 31 dicembre 2012 le imposte differite passive ammontano a 5,4 milioni di euro, contro 9,4 milioni di euro al 31 dicembre 2011.

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.

Nel corso dell'esercizio la Società ha conseguito ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni per 83,3 milioni di euro (84,2 milioni di euro nel 2011), chiudendo con un utile di 1,1 milioni di euro, in linea con l'anno precedente (1,2 milioni di euro nel 2011).

Fondazione Global Cyber Security Center

Poste Italiane ha rinnovato anche nell'esercizio 2012 il proprio impegno nella ricerca e divulgazione di conoscenza sulla sicurezza informatica attraverso la Fondazione Global Cyber Security Center (GCSEC), il cui scopo è quello di promuovere e realizzare lo studio, la ricerca, l'attuazione di progetti e iniziative in materia di sicurezza dei sistemi informativi e di comunicazione.

Nel corso del 2012, la Fondazione ha concentrato le proprie attività sia nell'ambito della ricerca, anche attraverso collaborazioni con altre aziende nazionali e internazionali, sia nel supporto ad Istituzioni nazionali e internazionali attraverso contribuzioni per lo sviluppo delle strategie di sicurezza informatica. In particolare, le attività di ricerca hanno riguardato: le attività di supporto all'Agenda Digitale Europea; il supporto, insieme a Poste Italiane, alla Universal Postal Union per la definizione del modello operativo e tecnologico del "POST"; lo studio sulle strategie di Cyber Security; lo studio sugli aspetti strategici, legislativi e le implicazioni operative sulla gestione delle identità digitali²⁵; il consolidamento delle linee guida per la sicurezza dei sistemi SCADA (*Supervisory Control And Data Acquisition*)²⁶ per il settore energetico.

Poste Tributi ScpA

Poste Tributi è il Consorzio (i cui soci sono Poste Italiane SpA, Postecom SpA, Postel SpA e AIPA - Agenzia Italiana per Pubbliche Amministrazioni SpA) che gestisce le iniziative del Gruppo Poste Italiane nel settore della fiscalità locale, svolgendo attività, prevalentemente per il tramite dei suoi consorziati, di riscossione, accertamento e altri servizi accessori e strumentali alla gestione dei tributi e delle altre entrate degli enti locali (Comuni, Province, Regioni, Consorzi, ecc.).

Nel corso del 2012, in relazione all'introduzione dell'IMU, il Consorzio ha realizzato un nuovo servizio che ha tenuto conto delle caratteristiche della nuova imposta offrendo adeguato supporto ai Comuni nella riscossione dell'Imposta, nella personalizzazione della comunicazione istituzionale del Comune, nella gestione dei flussi di riscossione, anche per il tramite della rete Sportello Amico (attraverso cui il cittadino può ricevere le informazioni relative alla propria posizione debitoria nei confronti del Comune ed, eventualmente, procedere al pagamento delle posizioni aperte).

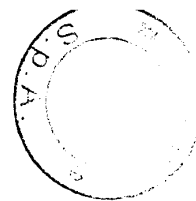
Sempre nell'esercizio, a seguito dell'abolizione del tributo TARSU/TIA Poste Tributi, in collaborazione di Postecom SpA, ha sviluppato una nuova offerta di servizi per la nuova Tassa sui Rifiuti e Servizi (TARES), sfruttando sia la rete fisica, sia la rete virtuale del Gruppo Poste Italiane.

Sono infine proseguite diverse collaborazioni con enti locali ai quali il Consorzio offre servizi personalizzati in base alle esigenze proprie dell'ente.

I risultati dell'esercizio evidenziano un incremento del valore della produzione che passa da 5,4 milioni di euro del 2011 a 9,4 milioni di euro nel 2012.

²⁵ L'identità digitale è l'insieme delle informazioni e delle risorse concesse da un sistema informatico ad un particolare utilizzatore.

²⁶ *"Supervisory Control And Data Acquisition"* (letteralmente controllo di supervisione e acquisizione dati) indica un sistema informaticodistribuito per il monitoraggio elettronico di sistemi fisici.



4.2 SERVIZI FINANZIARI

Il settore operativo "Servizi Finanziari" riguarda le attività di raccolta del risparmio postale per conto di Cassa Depositi e Prestiti SpA (Libretti e Buoni Fruttiferi Postali), la tenuta di conti correnti postali e servizi accessori, i servizi delegati di pagamento pensioni, il trasferimento fondi, i servizi di incasso per conto terzi, svolte dal Patrimonio BancoPosta e disciplinate dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e successive modifiche; nonché i servizi di gestione dei fondi pubblici svolti dalla Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale SpA e l'attività di promozione di fondi comuni d'investimento svolta da BancoPosta Fondi SpA SGR.

Nel corso dell'anno, a seguito dell'emanazione del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179 recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" (convertito con modifiche dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221), sono state introdotte alcune modifiche/integrazioni al D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144. In particolare, tra le attività di Bancoposta è stata ricompresa anche la possibilità di:

- stabilire succursali negli altri Stati comunitari ed extracomunitari nonché esercitare le attività di Bancoposta ammesse al mutuo riconoscimento in uno Stato comunitario senza stabilirvi succursali e operare in uno Stato extracomunitario senza stabilirvi succursali;
- svolgere attività di promozione e collocamento di prodotti e servizi bancari e finanziari fuori sede²⁷;
- esercitare in via professionale il commercio di oro, per conto proprio o per conto terzi, secondo quanto disciplinato dalla Legge 17 gennaio 2000, n. 7.

Nel corso del 2012, al fine di assicurare il consolidamento dei presidi aziendali per il rispetto della disciplina sulla "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", sono state poste in essere, tra l'altro, le attività finalizzate alla:

- rivisitazione e aggiornamento della documentazione informativa di trasparenza (Fogli Informativi, Documenti di Sintesi, documenti contenenti informazioni di base sul credito ai consumatori, avvisi), dei contratti e della modulistica, relativi a tutti i prodotti di BancoPosta e ai prodotti collocati da BancoPosta per conto di terzi (prestiti, cessione del quinto, mutui, carte di credito, POS);
- razionalizzazione organica della normativa interna di procedure allo sportello al fine di indirizzare la corretta applicazione degli adempimenti in materia di trasparenza bancaria.

In materia di antiriciclaggio, nel corso del 2012 sono proseguite le attività progettuali finalizzate al rafforzamento dei processi e dei presidi in tutte le componenti del sistema antiriciclaggio (adeguata verifica, registrazione delle operazioni nell'Archivio Unico Informatico, segnalazione delle operazioni potenzialmente sospette).

Con riferimento alla disciplina sulla privacy, sono stati effettuati gli interventi di adeguamento agli obblighi e alle cautele stabilite dal D.L. 201/2011 (c.d. Decreto "Salva Italia"²⁸) per la trasmissione dei dati all'Agenzia delle Entrate. Sono stati, inoltre, effettuati interventi per assicurare il rispetto dei requisiti di sicurezza nelle modalità di trasmissione e di conservazione dei dati, così come raccomandato dal Garante per la protezione dei dati personali con Comunicazione del 15 novembre 2012, e sono proseguite le attività di adeguamento alle direttive del Garante in materia di circolazione delle informazioni in ambito bancario e di tracciamento delle operazioni bancarie.

²⁷ Con riferimento alla possibilità di offrire "fuori sede" prodotti alla clientela, occorre evidenziare che la Società ha avviato un progetto finalizzato a rafforzare i requisiti previsti dalla normativa, in particolare alla formazione del personale e all'implementazione di adeguati supporti procedurali, informatici e di controllo.

²⁸ In particolare trattasi delle disposizioni dettate dall'art. 11 commi 2 e 3 (modalità per la comunicazione integrativa annuale all'archivio dei rapporti finanziari) del D.L. n. 201 del 6 dicembre 2011 convertito in L. n. 214 del 22 dicembre 2011.

RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Banca d'Italia

Nel mese di febbraio 2012 la Banca d'Italia ha avviato in Poste Italiane un'ispezione di carattere generale, ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. 385/93, avente ad oggetto le attività di Bancoposta. Le attività ispettive sono terminate nel mese di agosto. La Società, in data 14 dicembre 2012, ha inviato all'Autorità le proprie considerazioni.

Nel corso dell'esercizio, Poste Italiane è stata altresì assoggettata a delle verifiche di conformità con riferimento alle attività di Bancoposta da parte del "Servizio rapporti esterni e affari generali" dell'Area Vigilanza della Banca d'Italia. Le tematiche esaminate hanno riguardato, tra l'altro, l'antiriciclaggio, la trasparenza delle condizioni contrattuali e la correttezza dei comportamenti con la clientela. L'esito di tali analisi è stato comunicato alla Società con lettera del 18 dicembre 2012, in relazione alla quale la Società ha provveduto a formulare le proprie osservazioni con lettera inviata all'Autorità il 13 marzo 2013.

PROCEDIMENTI PENDENTI

In data 18 aprile 2012 è stato avviato un accertamento ispettivo da parte dell'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) della Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 47 comma 1 del D.Lgs. 231/07 in materia di segnalazioni di operazioni sospette antiriciclaggio. Le attività ispettive si sono concluse nel mese di ottobre 2012. A seguito delle verifiche condotte l'UIF ha provveduto a contestare 6 casi di omessa segnalazione di operazioni sospette che si sommano ad ulteriori 5 contestazioni notificate nel 2012 per omessa segnalazione da parte della Guardia di Finanza. L'Azienda ha provveduto per ognuno dei verbali notificati ad inviare al MEF la relativa memoria difensiva.

Complessivamente al 31 dicembre 2012 sono 20 i procedimenti pendenti dinanzi al MEF, di cui 14 per omessa segnalazione di operazioni sospette e 6 per violazione delle norme in materia di limitazione all'uso del contante e dei titoli al portatore.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

Con nota del 5 novembre 2012 l'AGCM ha comunicato l'avvio di un procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del *"Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie"* e contestualmente ha fatto richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento in relazione alla promozione "PROMO 4%" sui conti Bancoposta Più e Bancoposta Click, effettuata nell'arco temporale dicembre 2011 - marzo 2012. L'Autorità, in particolare, ha contestato le modalità con cui sono state reclamizzate le caratteristiche e le condizioni economiche del servizio. Il termine finale del procedimento è stato fissato per il 3 giugno 2013.

4.2.1 OFFERTA COMMERCIALE BANCOPOSTA

L'offerta commerciale realizzata nel 2012 è stata principalmente orientata:

- all'aumento dell'operatività sui conti correnti, tramite un'ulteriore segmentazione della clientela e l'offerta di prodotti mirati a rispondere alle esigenze della medesima;
- allo sviluppo e presidio del mercato del risparmio postale;
- all'aumento della penetrazione sul mercato dei finanziamenti.

Nell'ambito dell'offerta dei conti correnti privati, nel 2012 sono state condotte importanti iniziative tese, da una parte a incentivare la raccolta di nuova liquidità, dall'altra a trattenere l'uscita di masse detenute da quelle fasce di correntisti più facilmente attratti da forme di remunerazione offerte dalla concorrenza. In tale contesto, sono state lanciate:

- la "Promozione 4%", rivolta ai nuovi e agli attuali correntisti, che riconosce l'applicazione di un tasso di interesse annuo lordo del 4% sugli incrementi di giacenza superiori a 3mila euro rispetto al saldo rilevato al 30 novembre 2011;
- l'Opzione 3,50%, deposito vincolato a termine, rivolto ai nuovi e agli attuali correntisti, che riconosce il 3,50% annuo lordo sui depositi fino a 500mila euro effettuati entro il 15 luglio 2012 e mantenuti fino al 31 dicembre 2012.

Il 2012 è stato anche caratterizzato, come sopra anticipato, dagli effetti del Decreto "Salva Italia" che ha previsto, 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.

A tal riguardo, al fine di incentivare l'accredito su conto corrente, è stata realizzata una promozione, attivabile entro il 1° giugno 2012, che offre la gratuità del Conto BancoPosta Più per tutto il 2012 ai pensionati che accreditano la pensione sul conto; inoltre, il 1° giugno 2012 è stato lanciato il Conto di Base²⁹, uno strumento a operatività transazionale limitata, con struttura semplificata e una carta Postamat nonché un numero definito di servizi e operazioni inclusi nel canone.

Sempre a partire dal 1° giugno 2012 è stata interrotta la commercializzazione del Conto BancoPosta, confermando il Conto BancoPosta Più come l'offerta su cui sviluppare la relazione con il cliente.

In ambito PMI sono state sviluppate diverse iniziative tese ad aumentare le giacenze e incentivare il *cross selling* dei prodotti finanziari. In particolare, è stata prorogata, per tutto il 2012, la promozione del 2% annuo lordo di interesse creditore sugli incrementi di giacenza della gamma dei conti correnti BancoPosta In Proprio a cui, nel mese di novembre, è stata affiancata l'"Opzione 3,50% Affari", un deposito vincolato a termine che riconosce un tasso di interesse annuo lordo del 3,50% sui depositi compresi tra i 10mila e i 500mila euro effettuati entro il 31 dicembre 2012 e mantenuti fino al 31 maggio 2013.

Il settore della monetica, presidiato da 6,6 milioni di carte Postamat Maestro e 9,6 milioni di carte prepagate Postepay (rispettivamente 6,3 milioni e 8,2 milioni di carte a tutto dicembre 2011) è stato caratterizzato, nel corso del 2012, tra l'altro, da:

²⁹ Il Conto di Base BancoPosta è il conto corrente dedicato all'inclusione finanziaria dei consumatori, le cui caratteristiche sono stabilite per Convenzione tra Ministero dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, Associazione Bancaria Italiana, Poste Italiane e Associazione Italiana Istituti di pagamento e moneta elettronica.

- il lancio del progetto pilota, presso tutti i punti vendita abilitati al circuito Mastercard Paypass³⁰ della città di Milano e provincia, della tecnologia *contactless* per le carte di debito Postamat Maestro;
- il lancio della carta MyPostepay, richiedibile via internet, che consente di personalizzare il design della carta con immagini caricate direttamente dal proprio pc o selezionabili da gallerie disponibili sul sito www.postepay.it;
- il lancio, grazie alla collaborazione con le Poste Albanesi, della Postepay Twin Albania³¹;
- il lancio della Postepay Corporate, la prepagata *business* dedicata alle imprese, alla Pubblica Amministrazione e agli enti locali per la gestione delle spese aziendali. La carta può essere richiesta a favore dei propri dipendenti, al fine di dotare questi ultimi di uno strumento di pagamento prepagato e nominativo da utilizzare per scopi aziendali/istituzionali, sul quale la società/ente accredita direttamente i fondi attraverso il servizio di remote banking BancoPosta Impresa On line (BPIOL);
- il lancio della Postepay Carta Roma, realizzata a seguito dell'aggiudicazione della gara indetta da Roma Capitale, per i cittadini residenti nel territorio di Roma titolari di redditi pensionistici e altre Indennità e ai genitori con figli minorenni. La carta è dotata di un codice IBAN che consente al titolare di ricevere bonifici o accrediti di redditi e contributi e offre la possibilità di usufruire di agevolazioni, sconti e vantaggi messi a disposizione dagli esercenti convenzionati con Roma Capitale;
- l'introduzione, per le Postepay nominative, del servizio *Mastercard SecureCode Verified by Visa*, il protocollo di sicurezza che garantisce una maggiore tutela per gli acquisti on line effettuati su tutti i siti e-commerce convenzionati. Il servizio consente di associare alla propria carta una *password* personale.

Nel corso dell'esercizio sono state, inoltre, condotte diverse campagne di fidelizzazione in collaborazione con gli emittenti di carte di credito, per incentivarne l'utilizzo come strumento di pagamento quotidiano (campagna "Titolari&Vincitori" per le carte Classica e Oro) e per promuoverne la funzionalità rateale (campagna "Commissione Zero" e "Commissione ridotta" carta BancoPosta Più).

Il canale di ricarica esterno delle Postepay, rappresentato dalle circa 40mila ricevitorie SISAL, dai circa 14mila tabaccai abilitati tramite Banca ITB, dall'*home banking* delle Banche del Gruppo BPM e dalla rete SNAI, contribuisce a supportare il posizionamento competitivo e di leadership 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.

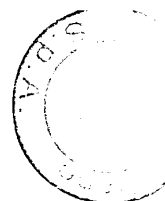
Con riferimento allo sviluppo della rete di accettazione degli strumenti di pagamento BancoPosta, nel 2012 è stato lanciato il servizio di accettazione diretta delle carte di debito BancoPosta (*acquiring*³² diretto) dedicato alla clientela Corporate. Tale servizio, dal mese di dicembre 2012, è stato esteso anche al canale Postino Telematico.

Nell'ambito dei servizi di incasso, sono state intraprese diverse iniziative volte a dare nuovi impulsi allo strumento del bollettino postale. In particolare, è stata realizzata, in collaborazione con Banca ITB, una campagna di promozione per incentivare l'utilizzo della rete delle tabaccherie convenzionate per l'accettazione dei bollettini postali (20 milioni di bollettini accettati nel corso del 2012, contro 12 milioni nel 2011). Inoltre, in collaborazione con l'Agenzia delle

³⁰ PayPass è la soluzione offerta da Mastercard che sfrutta la tecnologia *contactless*. Attraverso questo sistema gli utilizzatori della carta possono completare le operazioni di pagamento senza la necessità di "strisciare" o inserire la carta nel lettore ma semplicemente avvicinandola ad esso.

³¹ La Postepay Twin Albania principale è una carta prepagata ricaricabile nominativa che presenta le caratteristiche di utilizzo della Postepay standard. La Postepay Twin Albania secondaria è una carta prepagata al portatore (anonima) ricaricabile, che presenta le caratteristiche di utilizzo della Postepay New Gift.

³² Il servizio di *acquiring* diretto permette il dialogo diretto, appunto, tra i sistemi autorizzativi di Poste Italiane e il gestore terminali (POS) dell'esercente.



Entrate, è stato sviluppato il Bollettino IMU attraverso cui il contribuente può pagare l'imposta attraverso uno strumento di pagamento alternativo al modello F24.

Nel settore dei prodotti di finanziamento, nel corso del 2012 sono state sviluppate numerose attività dedicate al segmento privati tra cui:

- il *repricing* e la rimodulazione dell'offerta del Prestito BancoPosta e del Prontissimo BancoPosta Extracash, il piccolo prestito da 1.500 a 3.000 euro offerto a condizioni particolarmente vantaggiose e riservato ai clienti già titolari di Prestito BancoPosta o di Prontissimo BancoPosta, in regola con i pagamenti delle rate;
- l'offerta Prontissimo BancoPosta librettisti, il prestito offerto a condizioni promozionali a tutti i titolari di Libretto di risparmio postale;
- la commercializzazione, in collaborazione con Banca del Mezzogiorno - MedioCreditoCentrale SpA, del Mutuo BancoPosta offerto ai dipendenti e pensionati del Gruppo Poste Italiane, per l'acquisto e la ristrutturazione di un immobile;
- la commercializzazione del miniprestito Specialcash Postepay, sviluppato in collaborazione con il partner finanziario Compass SpA, che può essere richiesto da tutti i titolari di carta Postepay nominativa e ricaricabile che offre la possibilità di scegliere tre piani di ricarica predefiniti: 750 euro rimborsabili in 15 mesi, 1.000 euro in 18 mesi e 1.500 euro in 24 mesi, con rimborso del credito in rate mensili, tramite bollettino postale o addebito su conto corrente;
- l'offerta del prestito Quinto BancoPosta che, in partnership con Compass SpA, permette la cessione del quinto dello stipendio ai dipendenti pubblici con contratto di lavoro a tempo indeterminato e che percepiscono la retribuzione tramite la piattaforma CreditoNet³³. A tale offerta è seguito anche il prestito Quinto BancoPosta dedicato ai dipendenti di Poste Italiane in collaborazione con Banca del Mezzogiorno - MedioCreditoCentrale SpA.

Con riferimento ai prodotti di finanziamento per le imprese, nel corso del 2012, oltre alla prosecuzione della commercializzazione del Reverse Factoring Pubblica Amministrazione, realizzato in partnership con SACE Fct, è stato lanciato Prontissimo Affari BancoPosta, finanziamento a medio termine dedicato alle ditte individuali e alle persone fisiche dotate di partita Iva.

Tali iniziative si affiancano all'operatività della Banca del Mezzogiorno di cui si dirà nel prosieguo della Relazione.

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, agli interventi attuati nel primo semestre (lancio di quattro nuove tipologie: BFP7insieme, BFP3,50, BFP a 3 anni Plus e BFP a 2 anni Plus e sospensione dei BFP indicizzati a scadenza e BFPPremia), si è aggiunto il lancio del BFPFedeltà. Il Buono Fedeltà è stato ideato per convertire in nuove sottoscrizioni i rimborsi di BFP Ordinari trentennali giunti a scadenza. E' stato sospeso, invece, il collocamento dei due BFP indicizzati ai mercati azionari (BFP Indicizzato a Scadenza e BFP Premia), che non riscuotevano più interesse presso la clientela.

³³ CreditoNet è il servizio realizzato, nell'ambito del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi (DAG) del Ministero dell'Economia e delle Finanze, per i dipendenti pubblici al fine di ottenere, in tempi più rapidi e con procedure semplici, l'erogazione di prestiti da parte degli istituti di credito e delle società finanziarie.

Per quanto concerne i Libretti di Risparmio, al fine di contrastare con maggior efficacia l'offerta dei *competitor* con particolare riguardo ai conti di deposito, è stata riproposta a fine marzo la promozione Bonus Interessi, già effettuata a fine 2011; l'offerta, che inizialmente doveva concludersi il 31 maggio, è stata prorogata fino al 30 giugno 2012, alla luce dei buoni risultati ottenuti.

Con riferimento ai servizi di investimento, il 2012 è stato caratterizzato da tre collocamenti obbligazionari di prodotti a tasso fisso con durata 6 anni, emessi da Unicredit SpA: "Tasso Fisso 6,10%", "Tasso Fisso 5,00%" e "Tasso Fisso 5,65%". Poste Italiane ha inoltre partecipato, nel corso dell'anno, al consorzio di collocamento per le Offerte Pubbliche di Sottoscrizione (OPS) delle obbligazioni Enel SpA e Atlantia SpA e ha offerto la possibilità ai propri clienti di sottoscrivere i tre nuovi BTP Italia.

Nel corso dell'ultimo trimestre, infine, due obbligazioni collocate nel 2009 "Credit Suisse 2009/2015 Tasso Fisso Plus BancoPosta IV collocamento" e "Barclays 2009/2015 Tasso Fisso BancoPosta 4.40%" sono state oggetto di due Offerte Pubbliche d'Acquisto da parte dei rispettivi emittenti.

Servizi on line

Nel corso dell'esercizio è stato introdotto, per i correntisti BancoPostaImpresa on line, il servizio di fatturazione elettronica che consente di gestire, in modo integrato, tutte le attività del processo di fatturazione elettronica attraverso lo scambio e la conservazione delle fatture, con la sicurezza della firma digitale. Inoltre sono stati realizzati interventi sulla piattaforma di Corporate Banking Interbancario quali l'adeguamento agli standard Customer to Business Interaction (CBI)³⁴ ed è stato elevato il livello di sicurezza delle transazioni.

I servizi di *home banking* e *corporate banking*, associati al conto BancoPosta, hanno mantenuto un trend di crescita positivo con oltre 1,3 milioni di conti on line afferenti alla clientela *consumer* (1,1 milioni di conti *consumer* attivi a fine 2011) e circa 239 mila conti *business* e PA (223 mila a fine 2011).

La clientela on line, nel 2012, ha generato oltre 21 milioni di operazioni dispositive (oltre 18 milioni nel 2011). Tra i servizi classici di *internet banking*, il bollettino si conferma quello di maggior successo, con circa 5,6 milioni di bollettini pagati on line (4,9 milioni nel 2011) attraverso addebito su conto corrente e carte di credito/carta Postepay; di questi, oltre 650mila attraverso il canale BancoPosta Click.

Buoni anche i risultati delle altre operazioni dispositive, tra cui:

- 2,9 milioni di bonifici on line (2,3 milioni di transazioni nel 2011), di questi circa 640mila sono stati eseguiti attraverso il canale BancoPosta Click (433mila nel 2011),
- 4,6 milioni ricariche telefoniche (4,8 milioni nel 2011),
- 5 milioni di ricariche PostePay (5 milioni anche nel 2011) e
- oltre 1,5 milioni di postagiorno (1,2 milioni nel 2011).

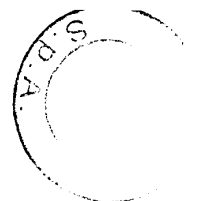
Inoltre, nel comparto vendita dei prodotti finanziari on line, sono state effettuate circa 65mila sottoscrizioni on line di Buoni Fruttiferi Postali (116mila nel 2011), mentre i prestiti erogati on line sono stati oltre 2.900 (2.500 nel 2011).

Banca del Mezzogiorno - MedioCredito Centrale SpA

Nel corso del 2012 la Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale (BdM-MCC) ha sviluppato il proprio business attraverso due principali linee operative: Attività Creditizia e Gestione Fondi Pubblici.

In tema di intermediazione creditizia la Banca, accanto alla tradizionale attività di operazioni di erogazione credito ordinario a medio e lungo termine a valere sul Fondo Rotativo (legge 30 dic. 2004 n. 311), ha sviluppato la nuova

³⁴ Il consorzio Customer to Business Interaction (CBI) è un servizio bancario telematico che consente ad una azienda di qualsiasi dimensione di lavorare direttamente, tramite i propri computer, con tutte le banche con le quali intrattiene rapporti.



operatività con operazioni a sostegno di imprese e/o *business* attinenti con l'economia del Mezzogiorno, in coerenza con gli obiettivi fissati alla Banca ex lege.

Per la nuova operatività la Banca si avvale per l'*originator* delle operazioni:

- del canale Poste Italiane, costituito da 250 Uffici Postali abilitati alla vendita dei prodotti della Banca;
- della rete dei Confidi convenzionati operanti sul territorio;
- del canale convenzioni/accordi distributivi con Distretti Industriali, mediatori, agenti e altre banche.

In tema di consolidamento operativo e commerciale, è stata ampliata, sul canale degli Uffici Postali, la gamma di offerta, affiancando ai prodotti standard da banco (tipicamente con ticket medi ridotti) prodotti ordinari (caratterizzati da ticket medio superiori). È stato, inoltre, lanciato il prodotto "Finanziamento Imprenditore", assistito da garanzia su immobili residenziali, specificamente rivolto a coprire le esigenze finanziarie a supporto della attività di impresa della persona fisica "imprenditore" (titolare di impresa individuale o socio di impresa collettiva).

Nel corso del mese di dicembre è stato inoltre sottoscritto il *Facility Agreement* con il FEI (Fondo Europeo per gli Investimenti) per la gestione del Fondo JEREMIE Calabria che, presentando finalità e architettura operativa simili all'omologo strumento già implementato in Campania, è indirizzato al sostegno delle PMI localizzate nella regione Calabria.

L'attività di Gestione Fondi Pubblici è svolta dalla Banca tradizionalmente 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). A tal riguardo, BdM-MCC gestisce strumenti agevolativi aventi una molteplicità di obiettivi di politica industriale (accesso al credito, promozione della ricerca e dell'innovazione tecnologica, supporto agli investimenti in macchinari e impianti, incentivazione della patrimonializzazione delle PMI) perseguiti attraverso un ampio ventaglio di agevolazioni (contributi in conto interesse e in conto capitale, credito agevolato, bonus fiscali, garanzie sui finanziamenti, partecipazione al capitale di rischio, programmazione negoziata).

Con riferimento all'operatività della Gestione Fondi Pubblici svolta nel corso del 2012, si segnalano le sottoscrizioni, avvenute rispettivamente il 28 e il 30 marzo 2012:

- della convenzione con il Ministero dello Sviluppo Economico per la gestione novennale, in Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) con altre primarie banche, tecnica, amministrativa, finanziaria e contabile del Fondo di Garanzia per le PMI, di cui all'art. 2, c. 100, lett. a) della Legge n. 662/1996;
- del contratto con Cassa Depositi e Prestiti SpA per la gestione, in RTI con Artigiancassa SpA, di alcune attività di *back office* relative al Fondo Kyoto.

Per quanto riguarda le agevolazioni destinate alla ricerca, all'innovazione e all'ambiente, la Banca ha proseguito l'attività di gestione per conto di Amministrazioni Centrali e di alcune Regioni, confermando il proprio ruolo di primario gestore nel settore degli interventi pubblici agevolativi a sostegno degli investimenti in ricerca e sviluppo.

BancoPosta Fondi SpA SGR

BancoPosta Fondi SpA SGR è la società del Gruppo Poste Italiane che svolge le attività riferibili agli Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio - OICR (istituzione, promozione e gestione dei fondi BancoPosta e commercializzazione dei fondi di terzi) e al servizio di Gestione di Portafogli individuali.

Con specifico riferimento agli OICR, nel corso del 2012 sono stati istituiti e lanciati quattro nuovi fondi comuni di investimento obbligazionari di proprietà, a distribuzione di proventi, di tipo "Buy&hold"³⁵.

In merito all'attività di gestione dei portafogli individuali, la Legge 24 dicembre 2012 n. 228, contenente "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2013)" ha recepito a livello normativo interno l'orientamento espresso dalla Corte di Giustizia UE con sentenza del 19 luglio 2012, causa C-44/11, la quale ha ritenuto imponibili all'IVA le prestazioni effettuate nell'ambito di un rapporto di gestione individuale di portafoglio. Più in particolare, la Legge di Stabilità per il 2013 ha previsto che, a decorrere dal 1° gennaio 2013, l'attività di gestione individuale di strumenti finanziari venga assoggettata ad IVA in regime di imponibilità con applicazione dell'aliquota ordinaria (il 21% attualmente, il 22% dal 1° luglio 2013). Conseguentemente, per effetto della modifica apportata dal legislatore tributario la Società ha posto in essere i seguenti comportamenti:

- revoca della dispensa dall'obbligo di emissione e registrazione delle fatture attive esenti prevista dall'art. 36-bis del D.P.R. 633/72;
- applicazione, già a partire dalla liquidazione IVA relativa al mese di gennaio 2013, di una percentuale di prorata di detraibilità sugli acquisti di beni e servizi, determinata presuntivamente, salvo conguaglio alla fine dell'anno, così come previsto dall'art. 19 del D.P.R. 633/72.

³⁵ *Buy and hold* (letteralmente compra e tieni) è una strategia di investimento a lungo termine che implica una bassa rotazione dei titoli in portafoglio (normalmente detenuti fino a scadenza). In tal modo, l'investitore punta a conseguire dai titoli acquistati un rendimento che sia il più possibile scorrelato dalle fluttuazioni di prezzo e dalla volatilità di breve periodo.

4.2.2 RISULTATI

BancoPosta

Ricavi (milioni di euro)	2011	2012	Var.%
Conti Correnti	2.802	2.924	4,4
Bollettini	595	573	(3,7)
Proventi degli impieghi della raccolta	1.629	1.773	8,8
Altri Ricavi c/c e Carte prepagate	578	578	n.s.
Trasferimento fondi (*)	71	64	(9,9)
Risparmio postale e investimento	1.888	1.959	3,8
Libretti e Buoni postali	1.504	1.649	9,6
Titoli di Stato	5	10	11,1
Azioni e obbligazioni	80	35	(56,3)
Polizze Assicurative	263	233	(11,4)
Fondi di Investimento	11	13	18,2
Deposito Titoli	21	19	(9,5)
Servizi Delegati	179	153	(14,5)
Prodotti di finanziamento	167	156	(6,6)
Altri prodotti (**)	34	63	85,3
Totale Ricavi BancoPosta	5.141	5.319	3,5

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 bollati.

Giacenze (milioni di euro)	31-dic-11	31-dic-12	Var.%
Conti Correnti (*)	38.021	41.452	9,0
Libretti Postali (**)	92.614	98.778	6,7
Buoni Fruttiferi Postali (**)	208.187	213.270	2,4

(*) Comprensivo di time deposit, PCT e liquidità di Poste Italiane

(**) Le giacenze comprendono gli interessi di competenza nel periodo di riferimento, calcolati nell'ipotesi che tutti i BPF arrivino alla scadenza naturale.

Numero transazioni (migliaia)	2011	2012	Var.%
Bollettini accettati	526.266	480.718	(8,7)
Vaglia nazionali (*)	7.207	6.375	(11,5)
Vaglia internazionali	3.128	2.858	(8,6)
Import	1.694	1.605	(5,3)
Export	1.434	1.253	(12,6)
Pensioni e altri mandati	85.406	80.761	(5,4)
Servizi Fiscali	12.290	23.846	94,0

(*) Include i vaglia circolari

Volumi (migliaia)	31-dic-11	31-dic-12	Var.%
Conti Correnti in essere con la clientela	5.575	5.883	5,5
Numero Carte di Credito	437	460	5,3
Numero Carte di Debito	6.290	6.623	5,3
Numero Carte Prepagate	8.217	9.559	16,3

I risultati dei servizi finanziari afferenti il Patrimonio BancoPosta evidenziano una crescita dei ricavi del 3,5% (5.141 milioni di euro nel 2011, 5.319 milioni di euro nel 2012), essenzialmente per effetto del positivo apporto dei ricavi da conti correnti, che passano da 2.802 milioni di euro del 2011 a 2.924 milioni di euro nel 2012 (+4,4%), e dei ricavi del risparmio postale, che passano da 1.504 milioni di euro del 2011 a 1.649 milioni di euro nel 2012 (+9,6%).