

Assurance (audit recapito) presso i Centri di distribuzione è emersa una valutazione complessivamente adeguata in circa l'84% delle strutture, rispetto al 75% del 2012. La riduzione delle valutazioni negative (dal 25% nel 2012 al 16% del 2013) mostra un andamento generale in miglioramento.

Una analisi aggiuntiva, idonea a misurare il grado di efficienza e di funzionamento del servizio postale, proviene dall'osservazione dei reclami. Nel corso del 2013 ne sono stati trattati 202.012 (su 212.013 pervenuti, 10.001 sono risultati infondati), di cui 172.800 nazionali e 29.212 internazionali.

In particolare, il numero dei reclami relativi a prodotti attinenti al servizio postale universale nazionale (43.955) e ai servizi in riserva (11.070), pari a 55.025, risulta in aumento del 24% rispetto al 2012 (Tabella 4.4).

Tabella 4.4

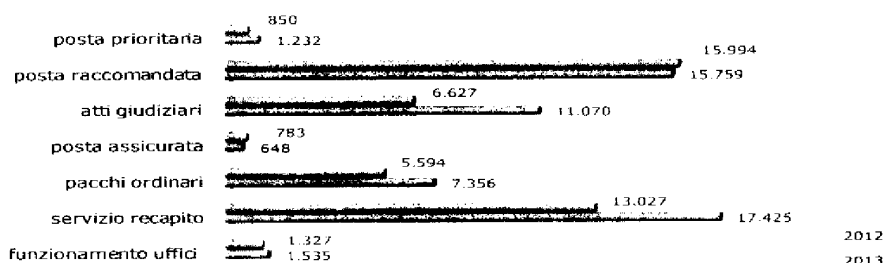
RECLAMI SERVIZIO UNIVERSALE E SERVIZI IN RISERVA				
	2012	1°sem. 2013	2°sem. 2013	2013
Prodotti di Corrispondenza	24.254	13.603	15.106	28.709
<i>Posta prioritaria</i>	850	575	657	1.232
<i>Posta raccomandata</i>	15.994	7.937	7.822	15.759
<i>Posta assicurata</i>	783	305	343	648
<i>Atti giudiziari (in riserva)</i>	6.627	4.786	6.284	11.070
Pacchi ordinari	5.594	3.872	3.484	7.356
Servizio recapito *	13.027	7.015	10.410	17.425
Funzionamento uffici per servizio universale	1.327	724	811	1.535
TOTALE	44.202	25.214	29.811	55.025

* Servizio di distribuzione/consegna corrispondenza

Nell'elaborazione seguente (grafico 4.2), dove viene riportata una sintesi dei reclami suddivisi per tipologia di prodotto e confrontati con gli esiti dello scorso esercizio, appare evidente il permanere di una rilevante quantità di segnalazioni per il servizio di recapito (17.425) e per il prodotto raccomandata (15.759).

Sono ulteriori sintomi delle difficoltà che attraversa il settore postale da tempo oggetto di analisi in ambito societario.

Grafico 4.2

SINTESI RECLAMI PER PRODOTTO
CONFRONTO 2012-2013

I tempi medi di risposta ai reclami sono risultati al di sotto dello standard di 45 giorni solari, così come imposto dall'AGCom che, con delibera 184/13/CONS del febbraio 2013, è intervenuta sugli adempimenti in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami.

Può, comunque, rilevarsi che, allo stato, i progetti di riorganizzazione avviati e le azioni poste in essere dalla Società, in una logica di efficientamento dei processi e potenziamento dei sistemi di controllo per il miglioramento della qualità, non hanno prodotto gli effetti auspicati.

Il permanere delle problematiche riconducibili al funzionamento del processo postale relativo alla fase di recapito, già evidenziato nei precedenti referti, e la quantità di reclami gestiti, in aumento rispetto allo scorso esercizio, confermano l'esistenza di aree critiche di rilevante impatto.

Tutto ciò espone la Società al rischio di perdita di quote di mercato, a vantaggio della concorrenza, in un settore caratterizzato da estrema competitività.

Il livello di insoddisfazione percepito nell'ambito del servizio postale rischia di deteriorare l'immagine dell'Azienda, in termini di affidabilità e credibilità, riflettendosi negativamente anche sugli altri servizi resi dal Gruppo.

Nel rappresentare la necessità di una semplificazione organizzativa dei processi a vantaggio di una maggiore efficienza, si sottolinea come sia essenziale, per il futuro della Società, agire sulla leva della qualità al fine di ottenere i benefici attesi in vista della quotazione in Borsa, e, nel contempo, erogare prestazioni pienamente in linea con le aspettative dei clienti.

5 SERVIZI FINANZIARI

5.1 Contesto normativo

Il settore "Servizi Finanziari" comprende l'offerta di conti correnti, di servizi di pagamento, di prodotti finanziari (inclusi prodotti di risparmio postale – Libretti e Buoni Fruttiferi Postali – distribuiti per conto di Cassa Depositi e Prestiti S.p.A.) e di prodotti di finanziamento sviluppati da terzi, secondo quanto disciplinato dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e successive modifiche. Inoltre, il settore include anche le attività di gestione dei fondi pubblici svolte dalla Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale SpA e quella di promozione di fondi comuni d'investimento svolta da BancoPosta Fondi S.p.A. SGR.

Tali attività sono regolamentate dalle disposizioni del testo unico bancario (TUB), dal testo unico della finanza (TUF), dal D.P.R. 144/2001 recante norme sui servizi di BancoPosta e sottoposte alle autorità di vigilanza del sistema bancario.

Per l'esercizio delle attività di BancoPosta, è stato istituito – come è noto – un sistema di separazione patrimoniale, organizzativa e contabile. Il patrimonio destinato all'attività di BancoPosta, separato dal patrimonio generale di Poste, costituisce un compendio di beni e rapporti su cui i creditori particolari del BancoPosta hanno diritto di rivalersi in via esclusiva ed è, pertanto, parametro di applicazione degli istituti prudenziali riferiti all'attività di BancoPosta. L'assetto organizzativo e di governo societario del BancoPosta si ispira al principio dell'autonomia organizzativa, gestionale e del sistema dei controlli.

A seguito dell'emanazione del D.L. 18 ottobre 2012, n. 172, recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese", sono state introdotte alcune modifiche e integrazioni al D.P.R. 144/2001, concernenti, tra l'altro, la possibilità per Poste di stabilire succursali negli altri Stati comunitari ed extracomunitari, di svolgere attività di promozione e collocamento di prodotti e servizi bancari e finanziari fuori sede, nonché di svolgere in via professionale il commercio di oro. In tal senso, l'Azienda ha avviato nel 2013 un progetto per sviluppare l'offerta fuori sede con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento e assicurativi nei confronti della clientela retail.

L'operatività della funzione BancoPosta è disciplinata dal "Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta" approvato, nella versione aggiornata, dal Consiglio di Amministrazione con il parere favorevole del Collegio Sindacale, nell'adunanza del 25 settembre 2013. Il documento, redatto in coerenza alla normativa del settore bancario e alle normative inerenti Poste italiane,

regolamenta i processi e le responsabilità presidiate dalla funzione BancoPosta, al fine di supportare le attività sia legate alla gestione dei rischi e dei controlli, che alla compliance, nonché al miglioramento dei processi di gestione dei servizi finanziari in termini di efficienza e di creazione di valore per il cliente finale.

Nel corso del 2013 l'ambito normativo del Patrimonio BancoPosta è stato oggetto di rivisitazione in materia di servizi di pagamento in ambito europeo (PSD – Payment Services Directive) per effetto dell'emanazione del Regolamento 260/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo e delle relative istruzioni emanate dalla Banca d'Italia con il provvedimento del febbraio 2013. La nuova disciplina ha delineato criteri e modalità per la migrazione agli standard europei (SEPA)²⁰ dei bonifici e degli addebiti diretti. A tal riguardo Poste ha provveduto allo sviluppo degli interventi informatici procedurali e formativi per l'adeguamento ai nuovi requisiti normativi.

Con l'adozione da parte della Banca d'Italia dei due provvedimenti del 3 aprile 2013 recanti disposizioni attuative rispettivamente in materia di adeguata verifica della clientela e tenuta dell'Archivio Unico Informatico, si è completato il quadro delle norme di attuazione del fondamentale istituto dell'adeguata verifica della clientela in materia di antiriciclaggio. Tali provvedimenti sono entrati in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2014.

Il 27 maggio 2014 la Banca d'Italia ha aggiornato le Disposizioni di Vigilanza per le banche, inserendo una nuova Parte IV con il Capitolo 1 "BancoPosta". Le nuove disposizioni definiscono una disciplina prudenziale sostanzialmente allineata a quella delle banche, con circoscritti adattamenti giustificati dalle specificità normative e operative di BancoPosta. Sulla base del rinnovato quadro normativo, le nuove disposizioni di vigilanza dettano una compiuta disciplina prudenziale del BancoPosta sotto tutti gli aspetti rilevanti per le finalità di vigilanza, ivi compresi gli istituti di adeguatezza patrimoniale e contenimento dei rischi, il governo societario, il sistema dei controlli interni. Le nuove disposizioni perseguono l'obiettivo di migliorare il livello di protezione dei correntisti postali ed assicurare la parità competitiva con gli altri intermediari, bancari in primo luogo.

²⁰ La SEPA, Single Euro Payments Area (Area Unica dei Pagamenti in Euro), è l'area in cui i cittadini, le imprese, le pubbliche amministrazioni e gli altri operatori economici possono effettuare e ricevere pagamenti in euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi che ne fanno parte, secondo condizioni di base, diritti e obblighi uniformi, indipendentemente dalla loro ubicazione all'interno della SEPA.

5.2 Offerta commerciale BancoPosta

L'offerta commerciale di BancoPosta per il 2013 è stata principalmente orientata alla vendita di prodotti a clienti già fidelizzati e all'incremento delle giacenze sui conti correnti, con lo sviluppo e presidio del mercato del risparmio postale, nonché con l'espansione sul mercato dei finanziamenti.

Le attività promozionali e le iniziative di marketing adottate nell'ambito dell'offerta dei conti correnti privati, tese a incentivare la raccolta di nuova liquidità e a trattenere l'uscita di masse detenute da quelle fasce di correntisti più facilmente attratti da forme di remunerazione offerte dalla concorrenza, hanno avuto esito positivo come si evince dalla tabella 5.1.

Tabella 5.1

Volumi (migliaia)	31.12.2012	31.12.2013	Var %
Conti correnti in essere con la clientela	5.883	6.023	2,4
Numero Carte di Credito	460	459	-0,2
Numero Carte di Debito	6.623	6.756	2
Numero Carte Prepagate	9.559	10.550	10,4

Il comparto dei conti correnti privati è stato caratterizzato dal restyling dell'offerta del Conto BancoPosta Più, rinnovato per effetto dell'ampliamento della gamma dei prodotti e dei servizi che concorrono all'azzeramento del canone annuo del conto.

Durante l'anno sono state realizzate campagne di acquisizione di nuova clientela, in collaborazione con gli emittenti di carte di credito, per supportare i risultati in termini di penetrazione dei prodotti.

Il settore della monetica, presidiato dalla carta Postamat Maestro (6,7 milioni di carte) e dalla Carta Postepay (10,5 milioni di carte) nel corso del 2013 è stato contraddistinto, tra l'altro, dall'incentivo utilizzo delle carte in modalità di pagamento Paypass, in partnership con Mastercard.

Il canale di ricarica esterno della Carta Postepay²¹ ha contribuito a supportare il posizionamento competitivo del prodotto, garantendo un'ampia capillarità e circolarità del servizio di ricarica sul mercato. Nel 2013, attraverso le reti esterne, sono state realizzate circa 21,6 milioni di ricariche (18 milioni nel 2012).

²¹ 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.

Il comparto delle carte di pagamento BancoPosta ha visto l'avvio di nuove partnership sia nel settore pubblico, con il lancio delle carte per il Comune di Roma, sia con primarie aziende di mercato, come Enel Energia.

Poste italiane, in raggruppamento di scopo con Postecom e PosteMobile, si è aggiudicata la realizzazione di un progetto nell'ambito dell'iniziativa "La carta dello Studente – Iostudio" avviata dal Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca (MIUR) e finalizzato a erogare agli studenti una carta elettronica di riconoscimento, che permetta la fruizione dei servizi e delle agevolazioni previste dal MIUR per attività sociali e culturali. Il progetto, della durata di cinque anni, prevede la proposizione di una carta da distribuire a tutti gli studenti iscritti alle scuole di secondo grado e agli studenti delle Università che aderiranno al progetto, la quale, oltre ad avere la funzionalità istituzionale di carta di riconoscimento dello status di studente, sarà integrata con una serie di funzioni finanziarie proprie della Postepay.

Il collocamento dei prodotti del Risparmio Postale è stato caratterizzato da una rivisitazione della gamma di prodotti emessa da Cassa Depositi e Prestiti (Libretti di Risparmio e Buoni Fruttiferi Postali), come il lancio di BFP Fedeltà destinati alla clientela che dispone di titoli in scadenza, di BFP Europa rivolti a clienti con profilo di rischio maggiore e di BFP RisparmiNuovi per l'acquisizione di nuova liquidità.

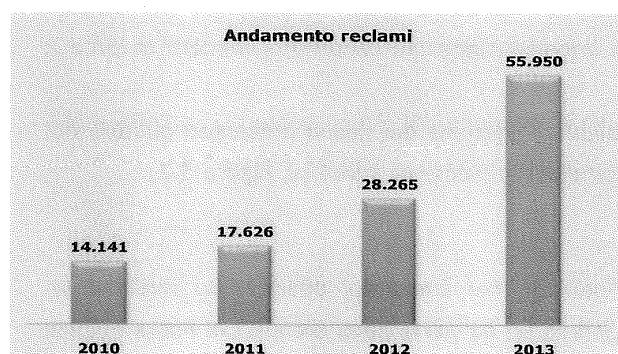
Per quanto riguarda i libretti, al fine di mantenere le masse acquisite nel corso del 2012 e per assicurarne di nuove, è stato lanciato il Libretto Nominativo Ordinario Smart caratterizzato da un tasso di interesse fortemente competitivo riconosciuto a clienti che adottino comportamenti premianti. Le adesioni al nuovo Libretto Smart sono state significative (quasi 789mila libretti); al 31 dicembre 2013 il saldo ammontava a circa 19 miliardi di euro.

Con riferimento all'attività on line, i servizi di *home e corporate banking* associati al conto BancoPosta e al conto BancoPosta Click, hanno mantenuto un trend di crescita positivo con oltre 1,5 milioni di conti on line afferenti alla clientela consumer e circa 250 mila conti business e PA. Tra i servizi classici di internet banking, il bollettino si è confermato quello di maggior successo, con oltre 5,2 milioni di transazioni realizzate attraverso addebito su conto corrente e carte di credito. Nel mese di ottobre è stato rilasciato il Bollettino Report Gold, funzionalità aggiuntiva del servizio BPIOL, che consente al cliente di accedere on line all'archivio di conservazione sostitutiva di Poste italiane per consultare ed esportare i dati e le immagini dei bollettini incassati negli ultimi dieci anni con conseguente eliminazione delle rendicontazioni cartacee.

5.3 Reclami sui servizi finanziari e fenomeno del phishing

Nel corso del 2013, sulla base dei dati rilevati dalla Funzione Gestione Reclami riportati nella Figura 5.1, si evidenzia un significativo incremento del numero dei reclami ricevuti (circa 56 mila, +98% rispetto al 2012) riconducibili all'offerta di servizi bancari e finanziari.

Figura 5.1



Con riferimento ai contenuti dei reclami, la maggior parte delle lamentele della clientela ha riguardato i sistemi di pagamento (60,4% vs 54% nel 2012) e l'operatività sul conto corrente (31% vs 37% nel 2012).

Le causali maggiormente ricorrenti sono riferibili al fenomeno del "phishing" (circa 36 mila reclami), al furto ed altri disconoscimenti operazioni (circa 4 mila reclami), alle clonazioni ed altre operazioni in frode (circa 3 mila reclami), alla mancata o errata esecuzione di accrediti o addebiti (circa 3 mila reclami), nonché a spese di conto o reclami su promozioni (circa 3 mila reclami).

Permangono criticità nell'iter di trattazione dei reclami relativamente al numero dei ricorsi da evadere (oltre 37 mila +400% rispetto al 2012) e nei tempi di lavorazione delle pratiche censite nel registro, che per l'82% sono risultati superiori al termine di 30 giorni previsto dalla normativa.

Nel 2013 sono stati rilevati e gestiti dalla Centrale Allarmi Antiphishing un totale di 7.780 casi che hanno portato al blocco di 3.029 siti clone di Poste italiane in un tempo medio di circa 37 ore.

Il valore economico delle perdite operative (rischio effettivo) attribuito al phishing su conti correnti, è stato quantificato da BancoPosta in 713.472 euro, a fronte di un rischio sventato (rappresentato dalla stima del valore economico dell'insieme delle attività di prevenzione, mitigazione e contrasto della minaccia), valutato in circa 47 milioni di euro.

Il calcolo delle perdite operative è riconducibile all'adempimento degli obblighi di rimborso imposti dalla Banca d'Italia, a seguito dell'entrata in vigore delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di

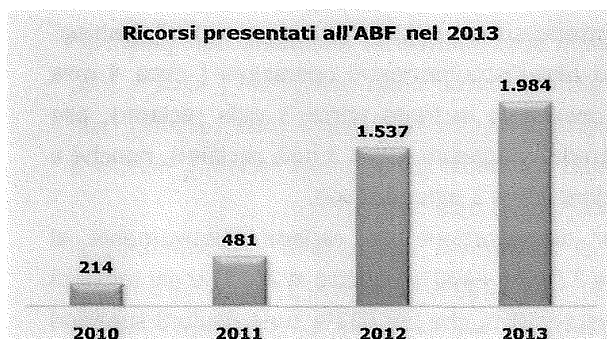
operazioni e servizi bancari e finanziari” – recepite da Poste italiane a partire dal mese di febbraio 2013 – che prevedono l’obbligo di rimborsare i clienti, in tutti i casi di denuncia alle autorità preposte e contestuale disconoscimento della paternità dell’operazione, ad eccezione delle ipotesi di colpa grave.

Di contro, dal 2009 al 2012, i rimborsi venivano concessi quasi esclusivamente a seguito dell’accoglimento dei ricorsi inoltrati dai clienti ai competenti uffici dell’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e pertanto, per l’intero quadriennio ammontavano ad un importo molto più contenuto, stimato in circa 2 milioni di euro.

Per quanto concerne il processo di gestione dei ricorsi presentati all’ABF, nel 2013 i casi sottoposti sono stati complessivamente n. 1.984 (v. Figura 5.2).

Figura 5.2

I dati relativi all’attività svolta dall’ABF nel corso del quadriennio rivelano un andamento crescente dei ricorsi presentati da parte della clientela di Poste (+29% rispetto al 2012).

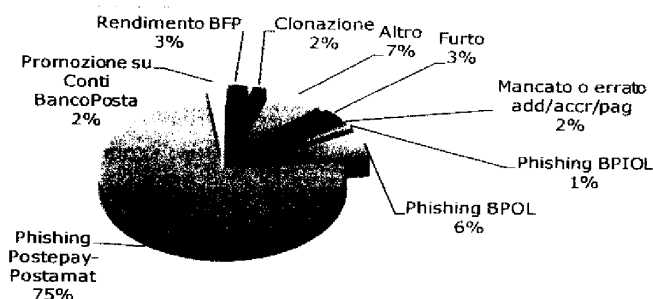


di rimborso emanata nel mese di febbraio 2013.

Nell’87% dei casi l’istanza del cliente è stata accolta prima del pronunciamento dell’ABF, essendo connessa a casi di “disconoscimento di operazioni”, ambito di applicazione della procedura

Nella figura 5.3 si rappresenta la ripartizione delle causali dei ricorsi presentati all’ABF nel 2013.

Figura 5.3

Ricorsi presentati all'ABF nel 2013

Tale ripartizione evidenzia una prevalenza (82% del totale pari a 1.600 casi) di ricorsi riconducibili a casistiche di "phishing" su Postepay e BPOL.

A fronte dei ricorsi analizzati dall'ABF nel 2013 Poste italiane ha riconosciuto alla clientela risarcimenti per un importo complessivo di circa 2,2 mln di euro.

Per il superamento delle aree di attenzione segnalate, quali la crescita dei reclami ricevuti ed i ritardi nell'iter istruttorio, la Società ha avviato un piano di attività con rilasci progressivi, tra cui l'adozione di un nuovo applicativo per la registrazione dei reclami e la semplificazione dell'iter di pagamento in caso di disconoscimento accertato delle operazioni e l'implementazione di funzionalità per automatizzare i processi di aggiornamento e pubblicazione dei fogli informativi.

5.4 Attività antiriciclaggio e antiterrorismo

La Società nel corso del 2013 ha proseguito il percorso di evoluzione dei processi e dei presidi in tutte le componenti del sistema antiriciclaggio e antiterrorismo (adeguata verifica, registrazione delle operazioni nell'Archivio Unico Informatico, segnalazione delle operazioni potenzialmente sospette), nell'ambito di un programma di adeguamento strutturato, per il quale sono state previste fasi progressive di rilasci informatici e procedurali. In particolare la Società ha avviato le attività di analisi per la definizione degli interventi, di processo e informatici, finalizzati al recepimento del Provvedimento Banca d'Italia del 3 aprile 2013 (recante disposizioni attuative in materia di adeguata verifica della clientela ai sensi dell'art. 7, comma 2, del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231), in vigore a partire dal 1° gennaio 2014. Il suddetto Decreto fa prevalentemente riferimento al principio "dell'approccio basato sul rischio", per il quale l'intensità e l'estensione degli obblighi di adeguata verifica della clientela vanno modulati secondo il grado di

rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Tale approccio mira a massimizzare l'efficacia dei presidi aziendali, razionalizza l'uso delle risorse e riduce gli oneri a carico dei destinatari.

Il completamento del 65% dell'attività prevista nel "Piano di Interventi 2013" ai fini dell'adeguamento normativo antiriciclaggio, pur evidenziando un rafforzamento di diverse componenti del sistema, conferma la necessità di predisporre azioni correttive finalizzate al consolidamento ed all'evoluzione dell'insieme dei presidi aziendali, per proseguire nel percorso di pieno adeguamento ai requisiti normativi e ai nuovi adempimenti introdotti nel 2013.

La funzione Revisione Interna BancoPosta, a seguito delle verifiche svolte per valutare lo stato di avanzamento del "Piano di Interventi Antiriciclaggio", ha evidenziato la necessità di accelerare il completamento degli interventi correttivi per conseguire il pieno allineamento alla normativa di riferimento, anche in considerazione delle diverse ripianificazioni avvenute in corso d'anno.

5.5 Accertamento ispettivo Consob

Al fine del perseguimento degli obiettivi fissati dal "Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria" (TUF) la Banca d'Italia e la Consob esercitano poteri di controllo nei confronti dei "Servizi Finanziari" di Poste, vigilando ciascuna sull'osservanza delle disposizioni legislative e regolamentari secondo le rispettive aree di competenza. La Banca d'Italia è competente per quanto attiene il contenimento del rischio, la stabilità patrimoniale e la sana e prudente gestione degli intermediari, mentre la Consob vigila sulla correttezza e la trasparenza del comportamento dell'intermediario, a tutela degli interessi della clientela dei servizi di investimento.

Nel periodo 16 aprile 2013 – 23 maggio 2014 è stata condotta da parte della Consob, ai sensi dell'art. 10 comma 1 del D.Lgs 58/98, una verifica ispettiva avente ad oggetto le modalità di svolgimento dei servizi di investimento²² (cd. MiFID).

A completamento della verifica, dalla quale è emersa l'esistenza di profili di attenzione, la Consob ha richiesto la convocazione dell'organo amministrativo della Società ai fini della trattazione e delle conseguenti deliberazioni in merito ad alcune tematiche concernenti la prestazione dei servizi di investimento. Tali tematiche hanno riguardato le politiche commerciali adottate nella prestazione dei servizi di

²² Il comparto dei servizi di investimento (cd. MiFID) include il collocamento di Titoli di Stato, Obbligazioni di emittenti terzi, Fondi Comuni di Investimento, Polizze Ramo III, Certificates e la ricezione e trasmissione ordini sul mercato secondario. Il comparto dei servizi di investimento non include i BFP emessi da CDP e le Polizze Ramo I.

investimento e nella distribuzione di prodotti finanziari bancari e assicurativi, le modalità di erogazione del servizio di consulenza, il modello di valutazione dell'adeguatezza delle operazioni, nonché le procedure previste per la selezione degli emittenti e per la determinazione del prezzo dei prodotti finanziari da destinare alla propria clientela.

Per quanto attiene le strategie e le politiche commerciali, le verifiche condotte hanno evidenziato che la Società si è avvalsa, nello svolgimento dei servizi di investimento, di meccanismi di pianificazione commerciale e di incentivazione del personale fondati sul perseguimento di specifici interessi "di business" che, affiancati da rilevanti pressioni gerarchiche a tutti i livelli della struttura organizzativa, hanno determinato, a valle del processo distributivo, significative distorsioni nella relazione con la clientela. A tale riguardo è stato ritenuto necessario dall'Organo di Vigilanza, un mutamento della filosofia di fondo che guidi l'impegno della Società nel comparto dei servizi di investimento al fine di diffondere, a tutti i livelli della struttura organizzativa, un clima ambientale non orientato al conseguimento di obiettivi meramente quantitativi, ma rivolto alla cura degli interessi della clientela. La Società è stata inoltre esortata ad una attenta riflessione sulla conformità dei sistemi retributivi aziendali con quanto indicato dagli Orientamenti ESMA (European Securities and Markets Authority)²³ del 6 luglio 2012, su alcuni aspetti dei requisiti di adeguatezza prescritti dalla MiFID. Con riferimento al tema delle modalità di svolgimento del servizio di consulenza, gli accertamenti svolti hanno evidenziato lacune nel processo di erogazione del servizio quali, ad esempio, l'esigua consistenza del catalogo prodotti, la mancanza di soluzioni di investimento alternative ai prodotti distribuiti per realizzare gli obiettivi commerciali aziendali, la mancata registrazione delle proposte di consulenza eventualmente risultate inadeguate, ecc.

Al riguardo, considerando che Poste ha scelto di operare nei servizi di investimento adottando un modello imperniato sulla consulenza, contraddistinta da interazione proattiva da parte dell'operatore di rete e sulla formulazione di raccomandazioni all'investimento adeguate al profilo del cliente nell'ambito di un iter guidato, la Consob ha evidenziato l'importanza per la Società di individuare un percorso volto a migliorare l'assetto procedurale a presidio dello svolgimento del

²³ Lo scopo degli orientamenti ESMA consiste nel chiarire l'applicazione dei requisiti di adeguatezza prescritti dalla MiFID da parte degli intermediari che prestano il servizio di consulenza in materia di investimenti al fine di garantire nei vari Stati Membri interpretazioni e applicazioni comuni, uniformi e coerenti all'art. 19, paragrafo 4, della Direttiva 2004/39/CE nonché degli articoli 35 e 37 della Direttiva 2006/73/CE.

servizio di consulenza e, in particolare, a rendere tracciabile e ricostruibile in ogni momento, come richiesto dalla normativa vigente, la sequenza delle fasi caratterizzanti l'interrelazione addetto-cliente.

Ulteriori elementi di attenzione sono emersi dalle analisi svolte sulla adeguatezza delle operazioni con riguardo alle fasi di profilatura della clientela e di mappatura dei prodotti finanziari. Dalle risultanze emerse, la Consob ha ritenuto opportuno che Poste conduca uno specifico intervento per assicurare un effettivo presidio della fase di profilatura della clientela al fine di ricondurre a livelli fisiologici il numero dei clienti operativi nei servizi di investimento che non risultano disporre di un profilo di rischio, passaggio essenziale per consentire alla Società valutazioni della compatibilità degli investimenti alle caratteristiche degli investitori. Parallelamente Poste dovrà avviare una complessiva rivisitazione del processo di profilatura dei prodotti finanziari che preveda un affinamento dei criteri attraverso cui sono valorizzate le specifiche configurazioni di rischio (complessità, rischio di mercato, di credito e di liquidità), in conformità delle linee guida adottate dall'ESMA sulla materia.

Infine, in relazione alla tematica delle procedure di *pricing* e selezione degli emittenti, l'Organismo di vigilanza ha puntualizzato che *"l'attività dell'intermediario nella prestazione di servizi di investimento deve essere governata da processi oggettivi e ricostruibili, in una prospettiva di tutela del risparmiatore. In particolare nella fase di definizione e controllo delle condizioni economiche delle operazioni da proporre alla clientela è cruciale disporre ed utilizzare strumenti in grado di favorire scelte nell'interesse del cliente servito"*.

In considerazione della rilevanza e della complessità degli indirizzi e degli interventi richiesti dall'Autorità, la Società ha costituito un "tavolo di lavoro" interno per la predisposizione di un idoneo piano degli interventi da sottoporre all'approvazione del CdA.

5.6 Progetti ed accordi strategici

Poste italiane ha proseguito nel 2013 lo sviluppo di iniziative progettuali tese ad incentivare l'innovazione dell'offerta e l'individuazione di nuove opportunità di business. Per la realizzazione dei vari progetti strategici, sia normativi che di business, BancoPosta si è avvalsa dell'apporto delle altre strutture di Poste italiane.

Di seguito vengono illustrati alcuni dei progetti avviati dalla Società nel periodo in commento.

Progetti verso la Pubblica Amministrazione

Nell'ambito di una strategia mirata a consolidare il ruolo di Poste quale facilitatore dei rapporti tra cittadini/imprese e Pubblica Amministrazione, la Società ha avviato diverse iniziative come, ad esempio, la stipula dell'accordo con ACI per il servizio di pagamento bollo auto e l'ampliamento dell'attività di convenzionamento delle strutture sanitarie per consentire il pagamento in tempo reale dei ticket sanitari.

Inoltre sono stati avviati importanti progetti con PA Centrali, Regioni ed associazioni di Comuni, mirati allo sviluppo di servizi di incasso di tasse e tributi.

Tutte le iniziative intraprese sono coerenti con l'obiettivo strategico di Poste di posizionarsi come unico interlocutore per la PA e come facilitatore dei rapporti con cittadini e imprese, attraverso la semplificazione dell'accesso e della fruizione dei servizi erogati dagli enti.

Prodotti di finanziamento

Nel comparto dei finanziamenti ai privati, sono state concluse le attività di scelta del partner, di definizione del prodotto, di verifiche legali e di definizione dei requisiti tecnologici, propedeutiche all'offerta di due nuovi prodotti di finanziamento: Prestito Click BancoPosta (prestito personale interamente online grazie alla firma digitale) e Cessione del quinto delle pensioni INPS e INPDAP. La commercializzazione di entrambi i prodotti è stata avviata nel corso del periodo in commento. Infine, con riferimento al collocamento dei prodotti di finanziamento alle imprese e ai privati, si è proseguito nelle attività di realizzazione di un modello di valutazione dell'affidabilità creditizia della clientela a supporto degli attuali processi di distribuzione dei vari prodotti di finanziamento.

Privacy

Nel corso del 2013 è proseguito il progetto interfunzionale di adeguamento alle direttive contenute nel provvedimento del Garante della Privacy in materia di circolazione delle informazioni in ambito bancario e di tracciamento delle operazioni bancarie. Con riferimento a quanto prescritto dal Codice della Privacy, sono stati effettuati interventi per assicurare il rispetto dei requisiti di sicurezza nelle modalità di trasmissione e di conservazione dei dati, così come raccomandato dal Garante con Comunicazione del 15 novembre 2012.

Anagrafe e Rapporti

Nel corso del periodo in esame è stato avviato il progetto per la segnalazione dei saldi e dei movimenti dei rapporti all'Agenzia delle Entrate, così come previsto nel provvedimento della stessa del 25 marzo 2013. Il progetto prevede, attraverso il Sistema di Interscambio flussi dati denominato "SID", la segnalazione dei saldi dei rapporti relativi all'anno cui si riferisce la comunicazione.

Progetti di adeguamento normativo

A seguito della nuova disciplina che delinea criteri e modalità per la migrazione agli standard europei (SEPA) dei bonifici e degli addebiti diretti, i prodotti nazionali "Bonifico" e "Domiciliazione pagamenti/Rid" sono stati definitivamente sostituiti da due nuovi servizi – rispettivamente il SEPA Credit Transfer (SCT) e il SEPA Direct Debit (SDD) – con caratteristiche comuni all'interno di tutti i Paesi appartenenti all'Area Unica dei Pagamenti Europei.

Principali accordi strategici perfezionati

Nel mese di marzo 2013 sono state rinnovate le convenzioni con il MEF per la remunerazione della liquidità riveniente da conti correnti intestati a soggetti pubblici e per la disciplina dei regolamenti finanziari tra Poste, MEF, CDP e Tesoreria dello Stato.

Al fine di tenere conto dell'andamento inferiore alle attese della Raccolta Netta Complessiva per l'anno in commento, in data 20 dicembre 2013 è stato siglato il quinto Accordo integrativo e modificativo della convenzione con CDP per il servizio di raccolta del Risparmio Postale volto a rimodulare i rispettivi livelli di raccolta netta definiti dalla convenzione, nonché i meccanismi incentivanti e penalizzanti connessi al raggiungimento degli obiettivi, e a rideterminare la remunerazione per l'anno 2013 in funzione dei livelli di raccolta netta raggiunti.

6 RISORSE UMANE

6.1 Quadro di sintesi

Si attesta a complessivi € 5.915,8 mln, il costo del lavoro 2013 di Poste italiane S.p.A., in crescita dell'1,7% rispetto al 2012 (€ 5.819,3 mln). Esso costituisce il 71% dei costi di produzione della Società. Il suddetto onere è comprensivo di € 160,7 mln iscritti in bilancio nella voce *Spese per servizi del personale*, di € 88,1 mln relativi al costo del lavoro di Patrimonio destinato BancoPosta ed ha beneficiato di partite positive di reddito pari a € 126,4 mln, senza le quali avrebbe superato i 6 miliardi di euro. Anche per il 2013, viene riportato tra le attività di bilancio l'importo del credito maturato per la maggiore IRES versata negli esercizi 2004/2006, pari ad € 217,7 mln, dopo che la normativa di riferimento²⁴ ha reso possibile l'integrale deducibilità dall'IRES dell'IRAP sostenuta sul costo del lavoro, con possibilità di recupero anche per gli esercizi precedenti (nel 2012 l'importo richiesto a rimborso per gli anni 2007/2011 è stato pari a € 270,3 mln). I relativi interessi, maturati sull'intero credito di imposta e valutati in circa € 58 mln, risultano tra i *proventi finanziari* del bilancio 2013.

Le risorse impiegate nel corso dell'anno ammontano a 140.977 *FTE*²⁵, in calo di 1.252 unità in confronto al precedente esercizio (142.229 *FTE*). Va evidenziata una diminuzione delle unità applicate nell'ambito logistico/postale ed un incremento di personale impiegato nei canali commerciali.

Sul versante gestionale delle risorse umane, migliora l'andamento del numero degli infortuni occorsi sul luogo di lavoro ed il fenomeno del contenzioso aperto con i lavoratori assunti a tempo determinato (nel prosieguo *CTD*), per effetto del mutato orientamento giurisprudenziale propenso a verificare con maggior rigore le violazioni denunciate dai ricorrenti. In lieve rialzo, invece, il numero delle giornate di assenza per malattia, che porta il tasso di assenteismo al 3,3% (3,1% nel 2012).

Sono scaduti i contratti collettivi di lavoro che regolamentano i rapporti tra la Società ed i lavoratori, sia dipendenti che dirigenti. Per entrambi i nuovi contratti, attualmente in fase di rinnovo, si riferirà nel prossimo referto.

²⁴ Legge 214/2011, legge 44/2012, Circolare dell'Agenzia delle Entrate 8/E del 3 aprile 2013 e Ordinanza n. 56 del 24/27 marzo 2014 della Corte Costituzionale che hanno riconosciuto il diritto al rimborso della maggiore imposta IRES pagata per la indeducibilità dell'IRAP sul costo del lavoro, nonché il riconoscimento degli interessi maturati su tale somma. Poste italiane pertanto ha provveduto a presentare ricorso avverso il silenzio rifiuto alle istanze di rimborso già inviate all'Erario e a rilevare contabilmente il credito che attende di recuperare con ragionevole certezza.

²⁵ *FTE (Full Time Equivalent)* esprime il numero di risorse occupate a tempo pieno (8 ore giornaliere), calcolando l'equivalente delle ore anche in presenza di *part-time* e di altre forme contrattuali diverse dal *full-time*. Tutte le unità lavorative espresse nel presente capitolo vengono considerate in *FTE*.

6.2 Costo del lavoro

La tabella 6.1 evidenzia le voci che compongono il costo del lavoro 2013, così come risulta nel relativo bilancio della Società, poste a raffronto con quelle del precedente esercizio. Esse includono le spese per il personale comandato e distaccato presso altre amministrazioni, i cui recuperi sono iscritti in bilancio tra gli *Altri Ricavi e Proventi* e la voce *Spese per servizi del personale* riconducibile per tipologia al costo del personale, benché evidenziata nel macro aggregato *Costi per servizi*.

Tabella 6.1

(importi in €/mgl)

Costo del lavoro 2012/2013			
<i>Descrizione</i>	2012	2013	Δ% 13/12
Salari e stipendi	4.089.866	4.249.891	3,9%
Oneri sociali	1.131.387	1.196.379	5,7%
TFR: costo relativo prev.za compl. e INPS	259.431	261.568	0,8%
Accantonamento al Fondo di ristrutturazione	190.000	114.000	-40,0%
Incentivi all'esodo	207.629	52.816	-74,6%
Accantonamenti netti per vertenze pers.le	-31.038	-46.949	51,3%
Altri costi (recuperi di costo) del personale	-112.745	-59.198	-47,49%
Contratti di somministrazione/a progetto	3.468	4.398	26,8%
<i>Totale Costi</i>	5.737.998	5.772.905	0,6%
Compensi e spese Amministratori	2.440	2.443	0,1%
Proventi per accordi CTD e somministrati	-82.042	-20.283	-75,3%
<i>Costo del lavoro da Bilancio 2013</i>	5.658.396	5.755.065	1,7%
Spese per servizi del personale	160.880	160.708	-0,1%
<i>Totale Costo del lavoro</i>	5.819.276	5.915.773	1,7%

Nonostante la diminuzione, seppur minima, delle risorse occupate (1.252 unità in meno rispetto al 2012), dall'analisi contabile emerge un incremento pari al 3,9% della voce *Salari e Stipendi*, determinato, oltre che dagli effetti dell'ultima previsione del CCNL scaduto a fine 2012 e dalle spettanze economiche (260 euro medi *pro/capite*) corrisposte per il periodo di *vacatio* contrattuale, anche dall'erogazione del sistema premiante (+18,1% rispetto al 2012) riconosciuto secondo il raggiungimento di determinati risultati e correlato all'EBIT del Gruppo.