

chiusura del periodo contabile dell'anno 2012. Riguardo agli investimenti di *Classe C*, che vengono effettuati prevalentemente a copertura delle obbligazioni assunte nei confronti dei sottoscrittori di polizze assicurative di *Ramo I* rivalutabili, la Compagnia ha rispettato un profilo di rischio contenuto; il portafoglio è costituito in prevalenza da titoli di Stato (77%) e per la quota rimanente, principalmente da obbligazioni *corporate* di buono *standing*. Le masse investite hanno registrato un incremento del 23,4% rispetto all'anno 2012, portandosi a 56.554,4 mln di euro. La consistenza degli investimenti di *Classe D* è, invece, decisamente più limitata; gli stessi, che ammontano a 9,3 mln di euro, hanno registrato un decremento del 4,2% su quelli in essere allo scadere della gestione precedente.

A maggior chiarimento, si evidenzia con la Tabella 10.17 l'evoluzione della consistenza del *portafoglio investimenti* tra il 2011 ed il 2013, che compare nello Stato patrimoniale della Compagnia.

Tabella 10.17

| POSTE VITA SPA<br>informazioni patrimoniali               |          |          |          |                  |
|---|----------|----------|----------|------------------|
| (importi in €/mln)  | 2011     | 2012     | 2013     | 2013 v/s<br>2012 |
| <b>Investimenti</b>                                       |          |          |          |                  |
| investimenti (azioni/quote in controllate e consociate) * | 227,1    | 231,7    | 235,5    | 1,6%             |
| investimenti di classe C                                  | 38.592,4 | 45.816,5 | 56.554,4 | 23,4%            |
| investimenti di classe D **                               | 9.580,9  | 9.714,4  | 9.306,1  | -4,2%            |

\* Poste Assicura S.p.A., controllata al 100%, EGI S.p.A. consociata al 45% con Poste italiane S.p.A.

\*\* Investimenti a beneficio di assicurati dei Rami Vita i quali ne sopportano il rischio e derivanti dalla gestione dei fondi pensione (prestazioni connesse con polizze index-linked o unit-linked)

Fonte: Bilanci di Poste Vita S.p.A.

Alla formazione dello *stato patrimoniale* della Compagnia concorrono anche le *riserve assicurative* (Tabella 10.18), che sono proporzionate all'entità globale degli impegni contrattuali legati alle polizze sottoscritte.

Tabella 10.18

| POSTE VITA SPA<br>Principali informazioni patrimoniali            |          |          |          |                  |
|---|----------|----------|----------|------------------|
| (importi in €/mln)  | 2011     | 2012     | 2013     | 2013 v/s<br>2012 |
| <b>riserve assicurative</b>                                       |          |          |          |                  |
| riserve tecniche assicurative (Rami Danni - infortuni e malattia) | 2,4      | 1,5      | 0,9      | -42,5%           |
| riserve tecniche assicurative (Rami Vita tradizionali)            | 38.261,7 | 45.468,3 | 56.028,7 | 23,2%            |
| riserve tecniche assicurative (unit e index-linked)               | 9.542,5  | 9.640,1  | 9.190,2  | -4,7%            |

\* Il prospetto non contempla "altre riserve tecniche" diverse da quelle collegate ai rischi delle assicurazioni dirette

Fonte: Bilanci di Poste Vita S.p.A.

Il rafforzamento di tali *riserve assicurative* trova risponidenza nella voce *variazione delle riserve matematiche e tecniche* del conto economico, di cui alla menzionata Tabella 10.16. Queste ultime, che si attestano a 10.074,0 mln di euro, registrano una crescita del 35,4% rispetto al 2012, impattando sensibilmente sulla determinazione del *risultato dell'attività ordinaria*, che da 919,1 mln di euro della gestione precedente scende a 484,2 mln di euro.

Alla chiusura del I° semestre 2014, la Compagnia ha registrato un *risultato di periodo* positivo di 198,0 mln di euro, a fronte dei 150,5 mln del corrispondente periodo contabile del 2013 (+31,5%). La raccolta dei *premi assicurativi* si è portata a 8.230,4 mln di euro, segnando un sensibile incremento su quella dell'omologo periodo contabile del 2013 (+24,8%).

Tra le attività portate avanti nell'anno dalla Compagnia, congiuntamente alla propria diretta controllata Poste Assicura S.p.A. nell'ambito degli adempimenti connessi con il controllo del rischio e le verifiche di conformità normativa, un ruolo primario è stato ancora riservato agli adempimenti sul tema dell'obbligatorietà dei controlli preventivi che vanno gestiti sui contenuti delle comunicazioni promozionali e pubblicitarie da diramare, tematica, questa, che fa capo alle direttive emanate da ISVAP con il Regolamento 35/2010 del 26 maggio 2010<sup>114</sup>.

Tale indirizzo, con il quale questa Corte non può che concordare, suggella la centralità del ruolo della clientela; diviene, così, determinante il rispetto degli obblighi normativi, da parte dell'intermediario, ai fini del soddisfacimento dei requisiti di correttezza e dei reciproci interessi, atteso che un non allineamento alla normativa potrebbe anche portare, come noto, al rischio di perdite operative o a problemi di immagine (rischio reputazionale).

#### **10.4.1.10 Poste Assicura S.p.A.**

Segna progressi anche l'andamento della controllata Poste Assicura S.p.A., che ha chiuso l'esercizio 2013 con un utile di 5,5 mln di euro (+13,6% sul 2012).

La Tabella 10.19 riepiloga l'andamento della raccolta dei *premi* tra il 2011 ed il 2013, distinta per ramo assicurativo.

---

<sup>114</sup> "Disciplina degli obblighi di informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi", di cui al Titolo XIII del D. L.vo 7 settembre 2005, n. 209 – Codice delle assicurazioni private.

Tabella 10.19

| POSTE ASSICURA SPA                      |                              |             |             |             |                  |
|---|------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Premi lordi * per comparto assicurativo |                              |             |             |             |                  |
| (importi in €/mln)                      |                              | 2011        | 2012        | 2013        | 2013 v/s<br>2012 |
| ramo                                    | denominazione                |             |             |             |                  |
| 1                                       | Infortuni                    | 14,3        | 19,4        | 26,3        | 36%              |
| 2                                       | Malattia                     | 6,2         | 4,8         | 5,4         | 14%              |
| 8                                       | Incendi ed elementi naturali | 3,5         | 4,0         | 6,0         | 51%              |
| 9                                       | Altri danni ai beni          | 2,3         | 4,0         | 4,4         | 11%              |
| 13                                      | R.C. generale                | 5,3         | 7,0         | 10,0        | 43%              |
| 16                                      | Perdite pecuniarie           | 9,5         | 6,1         | 11,9        | 94%              |
| 17                                      | Tutela legale                | 0,9         | 1,2         | 1,6         | 36%              |
| 18                                      | Assistenza                   | 0,8         | 1,5         | 2,5         | 64%              |
|   | <b>Totale</b>                | <b>42,8</b> | <b>48,0</b> | <b>68,3</b> | <b>42%</b>       |

\* al lordo delle cessioni in riassicurazione

Fonte: Bilanci di Poste Assicura S.p.A.

Da segnalare la crescita delle sottoscrizioni, con 68,3 mln di euro (+42% rispetto al 2012). In particolare, si rileva che la positiva evoluzione della raccolta ha interessato particolarmente i rami *Infortuni*, *R.C. generale*<sup>115</sup> e *Perdite pecuniarie*. In quest'ultimo caso, tale fenomeno tiene conto di una ripresa, nel 2013, delle attività di concessione di prestiti e mutui, che nell'esercizio precedente avevano subito un forte rallentamento.

La Tabella 10.20 riassume i principali fenomeni contabili relativi alle ultime tre gestioni. Al riguardo, si rammenta che la medesima ha intrapreso la propria operatività incentrata sulla vendita di polizze assicurative del Ramo Danni a far tempo dal 1° aprile 2010.

<sup>115</sup> Nella voce *R.C. generale* sono comprese le polizze *R.C. Dirigenti*, la cui sottoscrizione fa capo alla Capogruppo ed è a copertura della responsabilità civile dei membri dei Consigli d'Amministrazione, dei Collegi Sindacali, degli Organismi di Sorveglianza e dei Dirigenti delle società del Gruppo Poste Italiane.

Tabella 10.20

| POSTE ASSICURA SPA  |             |             |             |                  |
|---|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Dati economici  |             |             |             |                  |
| (importi in €/mln)  | 2011        | 2012        | 2013        | 2013 v/s<br>2012 |
| <b>premi dell'esercizio (ramo Danni)*</b>                             | <b>20,2</b> | <b>25,9</b> | <b>36,7</b> | <b>41,8%</b>     |
| importi pagati *  | 2,2         | 4,5         | 6,9         | 53,8%            |
| variazione della riserva sinistri *                                   | 2,7         | 4,2         | 7,6         | 81,1%            |
| <b>oneri relativi a sinistri - totale *</b>                           | <b>4,9</b>  | <b>8,6</b>  | <b>14,4</b> | <b>66,9%</b>     |
| spese di gestione **  | 14,0        | 13,4        | 13,9        | 3,9%             |
| <b>risultato conto tecnico ramo Danni</b>                             | <b>0,9</b>  | <b>5,1</b>  | <b>8,5</b>  | <b>64,4%</b>     |
| proventi da investimenti dei rami Danni                               | 1,1         | 3,4         | 3,3         | -4,4%            |
| oneri patrimoniali e finanziari                                       | (0,7)       | (0,2)       | (0,4)       | 97,9%            |
| quota utile degli investimenti trasferita al conto tecnico rami danni | 0,2         | 1,4         | 1,5         | 3,9%             |
| altri oneri/proventi  | 0,4         | 0,3         | 0,3         | 32,5%            |
| <b>risultato attività ordinaria</b>                                   | <b>1,5</b>  | <b>7,2</b>  | <b>10,2</b> | <b>41,5%</b>     |
| <b>risultato ante-imposte</b>   | <b>1,5</b>  | <b>7,2</b>  | <b>10,1</b> | <b>41,0%</b>     |
| imposte   | (0,7)       | (2,4)       | (4,6)       | 97,0%            |
| <b>utile (perdita) dell'esercizio</b>                                 | <b>0,8</b>  | <b>4,8</b>  | <b>5,5</b>  | <b>13,6%</b>     |

\* l'importo è riportato delle cessioni in riassicurazione

\*\* la voce è riportata al netto di provvigioni e partecipazioni agli utili ricevute dai riassicuratori, che nel 2013 sono pari a +10,0 mln di euro (+4,5 mln di euro nel 2012)

n.b.: la presente tabella non riproduce completamente il conto economico dei bilanci della Compagnia, ma ne estrapola le voci più significative

Fonte: Bilanci di Poste Assicura S.p.A.

La raccolta dei premi assicurativi si è portata a 36,7 mln di euro, al netto degli importi ceduti in riassicurazione, con un incremento del 41,8% sull'esercizio 2012. Gli *oneri relativi ai sinistri*, che vedono un incremento del 53,8% sull'anno precedente, sono saliti a 6,9 mln di euro; a tale fenomeno è collegata la voce *variazione della riserva sinistri*, che è attestata a 7,6 mln di euro (+81,1% rispetto all'anno 2012).

Tra le *spese di gestione*, che nel 2013 sono pari a 13,9 mln di euro (+3,9% sul 2012) figurano gli importi retrocessi alla Capogruppo a titolo di provvigione per il collocamento delle polizze, assolto dalla rete degli uffici postali; detti compensi ammontano a 13,0 mln di euro (9,2 mln di euro nel 2012).

La gestione finanziaria registra *proventi da investimenti* per 3,3 mln di euro, contro 3,4 mln di euro del 2012; gli *oneri patrimoniali e finanziari* sono pari a 0,4 mln di euro, contro gli 0,2 mln di euro dell'esercizio precedente<sup>116</sup>.

<sup>116</sup> In analogia con il precedente biennio, il portafoglio degli investimenti è costituito esclusivamente da titoli di stato italiani ed ammonta a 80,6 mln di euro (64,6 mln di euro nell'esercizio 2012).

**10.4.1.11 PosteMobile S.p.A.**

L'esercizio 2013 si è chiuso, per la controllata, con un margine positivo di 15,8 mln di euro, in flessione del 12,9% rispetto al 2012.

La Tabella 10.21 mette in evidenza le componenti economiche dei bilanci 2011-2013.

**Tabella 10.21***POSTEMOBILE SPA**Dati economici*

| <i>(importi in €/mln)</i>                           | <b>2011</b>  | <b>2012</b>  | <b>2013</b>  | <b>2013 v/s 2012</b> |
|---|--------------|--------------|--------------|----------------------|
| <b>Ricavi - totale</b>                              | <b>288,4</b> | <b>352,0</b> | <b>335,9</b> | <b>-4,6%</b>         |
| ricavi da mercato                                   | 276,5        | 338,7        | 321,1        | -5,2%                |
| altri ricavi  | 11,9         | 13,3         | 14,8         | 11,0%                |
| <b>Costi della produzione - totale</b>              | <b>262,1</b> | <b>324,2</b> | <b>310,5</b> | <b>-4,2%</b>         |
| consumo materie prime sussidiarie e merci/magazzino | 8,7          | 19,4         | 27,1         | 39,8%                |
| servizi   | 203,7        | 236,1        | 207,2        | -12,3%               |
| godimento beni di terzi                             | 4,2          | 13,0         | 13,1         | 1,1%                 |
| variazioni magazzino                                | (0,5)        | (1,7)        | (0,5)        | -73,5%               |
| costo del lavoro                                    | 20,6         | 23,3         | 25,7         | 9,9%                 |
| ammortamenti  | 22,0         | 29,8         | 35,6         | 19,1%                |
| accantonamenti                                      | 2,8          | 1,2          | 1,4          | 22,9%                |
| incrementi per lavori interni                       | -            | -            | (0,3)        |                      |
| altri oneri/(proventi)                              | 0,7          | 3,0          | 1,2          | -60,3%               |
| <b>Margine operativo netto</b>                      | <b>26,3</b>  | <b>27,9</b>  | <b>25,4</b>  | <b>-8,7%</b>         |
| <i>Indice di redditività operativa netta</i>        | <i>9,1%</i>  | <i>7,9%</i>  | <i>7,6%</i>  |                      |
| oneri finanziari                                    | (0,4)        | (0,3)        | (0,5)        | 75,3%                |
| proventi finanziari                                 | 0,5          | 0,2          | 0,7          | n.s.                 |
| <b>Margine ante imposte</b>                         | <b>26,3</b>  | <b>27,7</b>  | <b>25,6</b>  | <b>-7,6%</b>         |
| imposte dell'esercizio                              | (9,8)        | (9,6)        | (9,9)        | 2,3%                 |
| <b>Risultato d'esercizio</b>                        | <b>16,6</b>  | <b>18,1</b>  | <b>15,8</b>  | <b>-12,9%</b>        |

n.s. non significativo

Fonte: Bilanci di Poste Mobile S.p.A.

I *ricavi da mercato*, che ammontano a 321,1 mln di euro, evidenziano una diminuzione del 5,2% rispetto al 2012; in proposito, il documento di bilancio della società rileva che tale variazione in ribasso è stata determinata principalmente dalla flessione, nell'ambito della telefonia mobile, degli introiti da *traffico voce*, soprattutto per effetto della riduzione delle "tariffe di terminazione regolamentate, avvenuta il 1° gennaio 2013 (da 2,5 centesimi di euro al minuto a 1,5 centesimi di euro al minuto) ed il 1° luglio 2013 (da 1,5 centesimi di euro al minuto a 0,98 centesimi di euro al minuto)"<sup>117</sup>, nonché dalla diminuzione dei ricavi della rete fissa *TLC*, principalmente a causa del mancato perfezionamento, nel corso dell'esercizio, di alcuni progetti.

<sup>117</sup> L'inizio del processo di *regolamentazione delle tariffe di terminazione mobile* è stato sancito con la decisione assunta in materia dall'AGCOM nel novembre del 2011.

Allo scadere della gestione 2013, il numero delle linee (base clienti) si è attestato a 2,8 milioni, a fronte dei 2,5 milioni totalizzati al termine del 2012.

Oltre alle tecnologie associate alla comunicazione mobile voce dati ed *sms*, è di grande rilevanza, nell'indirizzo strategico di PosteMobile S.p.A., quella legata all'utilizzo del *MVNO* per l'effettuazione di transazioni finanziarie (*Remote Financial Services*), ossia operazioni informative e/o dispositive connesse allo strumento finanziario associato al cellulare, nonché acquisti presso esercizi abilitati, ma anche *on-line*. Nel 2013, il numero delle transazioni finanziarie effettuate attraverso la risorsa telefonica sale a 26,6 milioni, con un incremento del 14% rispetto al dato 2012 ed un valore economico correlato pari a 290 mln di euro (256 mln di euro alla chiusura del 2012).

In proposito, si evidenzia che proprio grazie all'implementazione di tale tecnologia, nel settembre 2013 la controllata ha conseguito presso l'*European Patent Organisation (EPO)*<sup>118</sup> il brevetto europeo "*Method Based on a SIM Card Performing Services with High Security Features*", valido per 34 Paesi aderenti alla convenzione sul brevetto europeo.

Poste Mobile S.p.A. ha inoltre profuso grande impegno nello sviluppo del sistema *NFC (Near Field Communication)*, che, grazie al supporto di una apposita *SIM*, permette all'utente di effettuare operazioni di acquisto in centri abilitati avvicinando semplicemente il proprio telefono al POS (modalità *contactless*); l'operatività è stata avviata dal 2012.

Tornando alla disamina dei dati contabili esposti nella Tabella 10.21, si rileva che i *costi della produzione*, che assommano a 310,5 mln di euro, mostrano una variazione percentuale pari a -4,2% rispetto all'esercizio precedente. La voce *servizi*, che contribuisce per il 67% alla formazione dei costi operativi totali, accoglie principalmente le spese per l'acquisto del traffico telefonico, quelle per pubblicità e per consulenza.

Nell'esercizio, tale voce contabile include anche costi per 3,5 mln di euro, necessari alla implementazione della piattaforma informatica, prevista per il 2014, che supporta lo svolgimento del progetto *Full MVNO*; tale piano "introduce una significativa evoluzione dell'infrastruttura tecnologica di PosteMobile sia in ambito dei sistemi di rete sia nell'ambito dei sistemi di supporto al business".

<sup>118</sup> L'Organizzazione europea dei brevetti è un'organizzazione pubblica internazionale creata dalla Convenzione europea dei brevetti ed ha il compito di rilasciare brevetti europei.

Gli investimenti effettuati dalla controllata hanno impegnato risorse finanziarie per 43,4 mln di euro (34,5 mln di euro nell'anno precedente)<sup>119</sup>.

I dati della semestrale al 30 giugno 2014 evidenziano una flessione rispetto a quelli del 30 giugno 2013. In particolare, si riducono i ricavi, che si portano a 151,3 mln di euro (-9,9% rispetto all'anno precedente). Il *risultato operativo netto* registra un margine positivo di 6,3 mln di euro, in sensibile decremento sul valore della semestrale 2013 (-67,9%), mentre il *risultato netto del periodo* è positivo di 2,8 mln di euro, contro i 13,0 mln di euro del corrispondente periodo contabile 2013 (-78,2%).

---

<sup>119</sup> Gran parte degli stessi è finalizzata al completamento della fase esecutiva del menzionato progetto *Full MVNO*.

## 11 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

**11.1** Poste italiane S.p.A. chiude l'esercizio 2013 con un utile pari a 708,1 mln di euro (722,2 mln nel 2012). Alla realizzazione di tale risultato hanno contribuito sia l'utile conseguito dal BancoPosta, pari a € 374,0 mln, sia l'iscrizione in bilancio del provento straordinario di € 217,7 mln relativo ai crediti per la deducibilità dall'imponibile IRES dell'IRAP sostenuta sul costo del lavoro, maturato nel periodo 2004-2006.

I *ricavi totali* si sono attestati a € 9.432,8 mln in diminuzione dello 0,5% sul precedente esercizio. Nell'anno i Servizi Postali hanno realizzato ricavi in flessione del 6,2% sul 2012, mentre i Servizi BancoPosta hanno conseguito ricavi in linea con l'anno precedente (+0,1%). I *costi* ammontano a € 8.515,4 mln in flessione dello 0,2% sul 2012.

La contrazione dei volumi e il correlato calo dei ricavi, specie nel comparto della corrispondenza – pur se in parte connessi al processo di liberalizzazione del mercato postale ed al graduale spostamento delle comunicazioni dalla forma cartacea a quella elettronica – hanno portato a progressivi appesantimenti nei bilanci della Società a causa della sottostante rigidità dei costi fissi.

La dinamica dei risultati ottenuti nel 2013 è stata confermata dalla semestrale 2014 e la perdurante contrazione dei volumi e dei ricavi della corrispondenza tradizionale è destinata a incidere pesantemente sui risultati del secondo semestre 2014. Conseguentemente, secondo le previsioni della stessa Società, la redditività del 2014 dovrebbe attestarsi su livelli inferiori rispetto a quelli conseguiti negli ultimi esercizi.

Siffatta situazione e l'avviato processo di quotazione in Borsa della Società – che dovrebbe essere definito nel corso del 2015 – postulano un rafforzamento dell'Azienda per una costante crescita ed un deciso miglioramento della qualità dei servizi tale da assicurare la piena soddisfazione della clientela. Appare necessario operare un rilancio dell'area dei servizi postali, contrastando il forte declino della corrispondenza tradizionale, il cui servizio dovrebbe comunque essere reso ai massimi livelli di efficienza, con interventi sui segmenti più promettenti quali il servizio di raccolta e consegna dei pacchi.

La capillare presenza sul territorio, la fiducia della clientela costruita negli anni, il vasto impiego di tecnologie, l'innovazione dei servizi e la competenza delle risorse umane rappresentano i principali asset su cui continuare a far leva.



Nell'ambito degli interventi di carattere strategico ed operativo, non vanno comunque trascurate misure quali la realizzazione delle partite creditorie nei confronti dello Stato e il superamento delle insufficienze di taluni profili regolatori.

In tale contesto si è collocata l'operazione di investimento in Alitalia (75 mln di euro), decisa dal vertice aziendale nel dicembre 2013 sul presupposto di sviluppare importanti collaborazioni e sinergie industriali e commerciali con la compagnia aerea di bandiera. Un'ulteriore fase del progetto si è avuta nel mese di agosto 2014, a seguito dell'accordo strategico raggiunto tra Alitalia ed Etihad Airways (compagnia di bandiera degli Emirati Arabi), finalizzato al rilancio di Alitalia, allorché Poste italiane, con riguardo al nuovo progetto di business della Compagnia ed alle possibili ulteriori sinergie ottenibili dall'adesione all'operazione Alitalia-Etihad, ha deliberato di contribuire all'operazione mediante il versamento di 75 milioni di euro. Nell'ambito delle negoziazioni sono state previste condizioni che l'Azienda ha reputato protettive per l'investimento ed identificate le relative aree di ritorno, coerenti con il Piano industriale in via di definizione.

**11.2** Anche per il 2013 il tema delle dinamiche concorrenziali nel **settore postale** è stato oggetto di valutazione da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, che ha rilevato, ancora una volta, la necessità di ulteriori interventi normativi al fine di assicurare l'effettiva apertura del mercato. L'Autorità di regolamentazione del settore postale (AGCom) ha invece posto l'accento sui possibili meccanismi regolatori da adottare nell'ambito del servizio di recapito, al fine di favorire la concorrenza in tutte le fasi della filiera, consentendo agli operatori opportune condizioni di accesso.

**11.3** L'accresciuta complessità normativa, che negli ultimi anni ha caratterizzato la regolamentazione del settore finanziario, ha sottoposto il **Bancoposta** ad una intensa attività di adeguamento degli assetti procedurali.

Gli ambiti normativi interessati sono di ampia estensione e riguardano l'antiriciclaggio e il contrasto al finanziamento del terrorismo, la trasparenza e la correttezza dei comportamenti nei confronti dei clienti nell'offerta di prodotti bancari e finanziari, i servizi di pagamento, i servizi di investimento nonché l'intermediazione assicurativa.

Le attività di verifica e di valutazione del rischio di non conformità condotte dalle competenti strutture di controllo interno del BancoPosta hanno evidenziato un contesto di continuo adeguamento alle norme, ma con situazioni di incompletezza e

di ritardi che necessitano di forti accelerazioni per consentire il completo allineamento alla disciplina di riferimento.

**11.4** E' da ribadire l'opportunità di sottoporre ad un attento e continuo monitoraggio l'operatività del **sistema dei controlli interni** per valutare in concreto che tutte le aree di rischio siano presidiate e che non sussistano sovrapposizioni o duplicazioni di strutture, sì da poter pervenire ad una più integrata, efficiente ed economica gestione dell'intero sistema. Si rende quindi necessario imprimere una accelerazione al processo di evoluzione del sistema di controllo interno che tenga anche conto delle recenti disposizioni emanate da Banca d'Italia per il Patrimonio BancoPosta.

**11.5** Si attesta a complessivi € 5.915,8 mln, il **Costo del lavoro** 2013 di Poste italiane S.p.A., in crescita dell'1,7%. Esso costituisce il 71% dei costi di produzione della Società ed assorbe il 67,3% dei ricavi. Le risorse impiegate nel corso dell'anno ammontano a 140.977 FTE, in calo di 1.252 unità. In diminuzione il numero di quelle applicate nell'ambito logistico/postale ed in aumento il personale impiegato nei canali commerciali.

Merita attenta considerazione l'andamento del costo del personale dirigente che registra un significativo incremento per il 2013 sia per le competenze fisse (+4,1%) che per le competenze accessorie (+18,4%), comprensive dei compensi incentivanti. Il costo del personale dirigente si attesta a complessivi € 150,5 mln, in crescita del 12,3% rispetto al trascorso esercizio. Esso costituisce il 2,5% del complessivo costo del lavoro.

**11.6** L'attività di acquisto per l'**approvvigionamento di beni, servizi e lavori** ha portato, nella totalità di attività accentrata, decentrata e delegata, alla stipula di 3.489 contratti atti per un impegno di spesa pari a circa 1,57 Mld di euro, che si confronta con un importo analogo (1,58 Mld di euro) relativo al 2012.

Nel corso del 2013, oltre all'attività negoziale, condotta ai sensi del D. Lgs. 12/04/2006 n. 163, la Società ha perfezionato ulteriori 105 atti, per una spesa di 85 mln di euro, con il ricorso alle fattispecie di appalti "*Esenti ed Estranei*".

Il modello di approvvigionamento adottato dalla Società è sempre più caratterizzato da un accorpamento presso la funzione centrale di tutti i processi di acquisto (98,4% della spesa totale) residuando una quota limitata agli uffici periferici e alle funzioni delegate.

**11.7 Il Gruppo Poste italiane** ha chiuso l'esercizio 2013 con un utile di € 1.004,9 mln, inferiore di € 27,6 mln rispetto al 2012. Nello specifico, si evidenzia il buon andamento, confermato anche dai dati contabili relativi al primo semestre 2014, dell'Area Servizi Assicurativi, che contribuisce per il 61,5% al fatturato 2013 del Gruppo Poste italiane. Giova anche rilevare la favorevole risposta seguita all'emissione, da parte della Compagnia Poste Vita S.p.A., del prestito obbligazionario di 750 mln di euro, destinato agli investitori istituzionali.

L'Area Servizi Finanziari si avvantaggia dei progressi della Banca del Mezzogiorno/Medio Credito Centrale S.p.A. e di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, grazie agli utili in sensibile incremento, mentre l'andamento dell'Area Servizi Postali e Commerciali risente della diminuzione della domanda, fenomeno che è confermato dalla flessione dei ricavi, con particolare riferimento ai settori della stampa massiva e commerciale e del trasporto.

A seguito di audit interni sono state rilevate talune irregolarità procedurali a carico della controllata Italia Logistica S.r.l., attiva nel comparto della logistica integrata. Tali criticità, che hanno fatto emergere anche profili di rischio ai sensi della normativa 231/01, impongono alla Capogruppo Poste italiane S.p.A. di mettere in atto ogni iniziativa utile al fine di preservare l'operatività del Gruppo da fattori di rischio che potrebbero impattare sulla sfera patrimoniale anche in misura significativa.



PAGINA BIANCA

## APPENDICE

PAGINA BIANCA

**APPENDICE****A) Glossario**

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Advisor</b>         | <i>Figura professionale che offre alle imprese servizi di consulenza strategica ed operativa nei processi di sviluppo, riorganizzazione aziendale e finanza straordinaria come il reperimento di finanziamenti o capitali di rischio. Nei processi di privatizzazioni viene identificata con istituti bancari o importanti società di revisione contabile, esperte in problematiche finanziarie di norma legate a quotazioni o consulenze inerenti quote azionarie.</i> |
| <b>Assessment</b>      | <i>In Economia Aziendale con il termine Assessment si intende la valutazione che può essere eseguita sui vari settori che compongono un'azienda. Particolare interesse può assumere la valutazione preventiva su progetti aziendali al fine di poterne accertare la capacità produttiva in ragione dei costi di realizzazione.</i>  |
| <b>Asset Swap</b>      | <i>Contratti in cui due controparti si scambiano pagamenti periodici di interessi.</i>  |
| <b>Assurance</b>       | <i>Attività volta, di concerto con le altre funzioni aziendali interessate, a garantire il Vertice circa il livello di raggiungimento degli obiettivi dei processi di gestione del rischio, di controllo e di governance, attraverso analisi oggettive e sistematiche.</i>  |
| <b>Audit /Auditing</b> | <i>"Verificare". E' un termine che può essere utilizzato in più campi (informatico, contabile). Nell'ambito gestionale-contabile, le attività di verifica, che costituiscono l'ossatura del sistema del controllo interno, sono finalizzate a testare la validità, la correttezza e l'affidabilità delle informazioni, dei dati contabili e delle procedure, verificandone anche l'adeguatezza applicativa e normativa.</i>   |
| <b>Audit report</b>    | <i>Relazione di audit.</i>  |
| <b>Best practice</b>   | <i>Letteralmente "migliore prassi". Con tale espressione si intende l'esame delle esperienze più significative, o comunque quelle che hanno permesso di ottenere migliori risultati, relativamente a svariati contesti.</i>   |
| <b>Budget</b>          | <i>Stanziamiento, borsa.</i>  |
| <b>Business</b>        | <i>Termine che identifica in generale un'attività economica. riferito ad un'azienda, il business definisce il tipo di attività svolta a produrre il valore per l'azionista.</i>   |
| <b>Cash flow hedge</b> | <i>Oscillazione del valore dei derivati imputata a Patrimonio netto.</i>  |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Cash Trapping</b>          | <i>Il Cash Trapping è un sistema attraverso il quale i truffatori manomettono il canale di erogazione delle banconote degli ATM, affinché il contante venga temporaneamente trattenuto all'interno della macchina</i>  |
| <b>Cyber Crime</b>            | <i>Crimine informatico</i>   |
| <b>Cyber security</b>         | <i>Progetto globale per la sicurezza Informatica ed Internet di un'azienda.</i>  |
| <b>Cloud</b>                  | <i>Il termine trae origine dalla denominazione cloud computing (in italiano: nuvola informatica), che designa un insieme di tecnologie disponibili in Rete, grazie alle quali un utente, con l'apporto di un provider, può archiviare, elaborare dati, utilizzare programmi e tecnologie non disponibili direttamente sul computer personale.</i>  |
| <b>Compliance</b>             | <i>Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane S.p.A..</i> |
| <b>Contact center</b>         | <i>Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messengerie su telefoni cellulari).</i>   |
| <b>Contratto di programma</b> | <i>Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensione per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.</i>  |
| <b>Core business</b>          | <i>Principale attività aziendale di tipo operativo che ne determina il compito fondamentale preposto ai fini di creare un fatturato ed un conseguente guadagno.</i>  |
| <b>Corporate</b>              | <i>Ambito aziendale formato dalle Funzioni che definiscono la direzione futura e le politiche globali della Società, fornendo leadership, consulenza e assistenza a supporto delle diverse attività presenti in Azienda.</i>   |
| <b>Corporate Governance</b>   | <i>Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.</i>  |