



Il risultato lordo conseguito nell'esercizio è di 497,3 milioni di euro (+ 59,2 milioni di euro rispetto al risultato del 2012); tuttavia occorre rilevare come alla formazione del risultato netto, che ammonta a 253,7 milioni di euro (265,5 milioni di euro nell'esercizio precedente), incidono in misura significativa le novità fiscali introdotte nel mese di novembre che hanno previsto un'addizionale IRES dell'8,5% per il 2013, con un maggior onere fiscale di 49,3 milioni di euro.

Per quanto attiene la controllata **Poste Assicura**, nel corso dell'esercizio sono stati collocati 323mila nuovi contratti con premi contabilizzati per 67,5 milioni di euro (47,5 milioni di euro nel 2012) e ascrivibili principalmente alla protezione infortuni (39% dei premi collocati), a rischi per perdite pecuniarie (17% dei premi collocati), a responsabilità civile (15% dei premi collocati). Tale dinamica, accompagnata da un positivo andamento della gestione sinistri e da un contenimento dei costi di funzionamento, ha consentito di conseguire un risultato netto positivo per 5,5 milioni di euro (4,6 milioni di euro il risultato netto positivo del 2012).

Nel mese di dicembre, in una logica di razionalizzazione/ottimizzazione delle attività e per conseguire le opportune sinergie all'interno del Gruppo assicurativo, è stata presentata all'IVASS apposita istanza di autorizzazione per un'operazione di cessione a titolo oneroso del portafoglio danni di Poste Vita a favore della controllata Poste Assicura.

4.4 ALTRI SERVIZI

4.4.1 POSTEMOBILE

Nel corso del 2013 PosteMobile ha focalizzato il proprio impegno nel mantenere e rafforzare la strategia del "valore", sviluppando iniziative promozionali in acquisizione che hanno favorito l'attivazione della portabilità (MNP - *Mobile number portability*). All'interno di un contesto di riferimento che continua ad accentuare le proprie dinamiche competitive, la Società ha infatti continuato a sperimentare una positiva crescita della base clienti con una sostanziale stabilizzazione dei principali indicatori di *performance*. A fine dicembre la base clienti ha raggiunto 2,8 milioni di linee (2,5 milioni a fine 2012), di cui oltre 2,6 milioni *consumer* e 0,2 milioni *business*.

I minuti di traffico voce hanno raggiunto circa 4,1 miliardi di minuti (+20% rispetto a fine 2012), evidenziando positivi progressi sia sulle direttive uscenti (+13% rispetto a fine 2012), sia su quelle entranti (+36% rispetto a fine 2012). A fine 2013, i minuti unitari di traffico (*Usage*) raggiungono 129,9 minuti per linea/mese, in crescita del 6% rispetto a 122,3 minuti/mese del 2012.

L'ARPU (*Average Revenue Per Unit*) si attesta a 7,0 euro cliente/mese, in riduzione rispetto a 8,6 euro cliente/mese del 2012, per effetto principalmente dell'avvenuta rimodulazione delle tariffe di terminazione regolamentate, intervenuta dal 1° gennaio 2013 (portando il valore di riferimento da 2,5 a 1,5 centesimi di euro al minuto) e dal 1° luglio 2013 (portando il valore da 1,5 a 0,98 centesimi di euro al minuto).

Nel complesso, la gestione del periodo è stata caratterizzata dall'innovazione della proposizione commerciale, che si è arricchita di numerose iniziative, e da un'ulteriore evoluzione del ruolo della Società nel mercato dei servizi di pagamento fruibili in tecnologia mobile.

Sul mercato *consumer*, in particolare, PosteMobile ha proseguito la graduale trasformazione della composizione della base clienti verso un modello caratterizzato da una sempre maggiore presenza dei piani a canone.

È proseguito inoltre il percorso di arricchimento dell'offerta di servizi a valore aggiunto che continua ad assumere un ruolo centrale nel posizionamento di PosteMobile. Tra le innovazioni di particolare successo si segnalano la nuova opzione "Mobile 3GigaNEW", che abilita alla navigazione da *smartphone* e *tablet*, offrendo 3GB di navigazione internet da effettuare dall'apn (*access point name*) wap.postemobile.it.

Sul fronte dei servizi distintivi, nel corso del 2013, coerentemente con le dinamiche evolutive del mercato mobile, che vedono una sempre maggiore diffusione di terminali evoluti (*smartphone*), la Società ha proseguito il proprio impegno nello sviluppo e nell'arricchimento della nuova App PosteMobile, con l'introduzione di nuovi servizi finanziari, di *m-commerce* e di pubblica utilità.

Con la App PosteMobile il cliente può richiedere, direttamente dal proprio *smartphone*, la carta prepagata virtuale e-poste-pay per fare acquisti on line e utilizzare i Servizi Semplifica.

4. Aree di business

Con riferimento all'offerta NFC (*Near Field Communication*), coerentemente con l'estensione delle reti di accettazione presso i *merchant* nazionali, l'offerta commerciale, lanciata a Milano nel corso del mese di dicembre 2012, è stata allargata alle città di Torino e Roma, segnando così un nuovo importante passo verso l'integrazione e la convergenza dei servizi di telecomunicazione con i servizi finanziari.

Tra i servizi di pagamento fruibili in tecnologia mobile, il numero delle transazioni finanziarie effettuate dai clienti PosteMobile nel 2013 è stato di 26,6 milioni (23,4 milioni di transazioni nel 2012), il cui valore corrisponde a 290 milioni di euro (256 milioni di euro registrati nell'anno precedente).

La sopra commentata rimodulazione delle tariffe di terminazione ha generato, pur in presenza di una positiva crescita della base clienti, una riduzione dei ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni, che passano da 338,7 milioni di euro del 2012 a 321,1 milioni di euro nel 2013.

I costi per beni e servizi, pur risentendo del costo di implementazione della piattaforma informatica relativa all'accordo commerciale stipulato per lo svolgimento del progetto *Full MVNO*²⁸ (corrispondente a 3,5 milioni di euro), si riducono passando da 266,8 milioni di euro del 2012 a 247,0 milioni di euro nel 2013.

Nel complesso la gestione dell'esercizio ha condotto la Società a un risultato operativo positivo per 25,4 milioni di euro (27,9 milioni di euro nel 2012) e a un risultato di esercizio positivo per 15,8 milioni di euro (18,1 milioni di euro nell'esercizio precedente).

28 Il progetto di evoluzione a *Full MVNO*, introducendo una significativa evoluzione dell'infrastruttura tecnologica di PosteMobile, sia in ambito dei sistemi di rete, sia in ambito dei sistemi di supporto ai *business*, consente a PosteMobile di acquisire una maggiore autonomia e un maggior controllo sulla qualità dei servizi erogati ai propri clienti.

5. RISORSE UMANE

5.1 ORGANICO

L'organico del Gruppo Poste Italiane e della Capogruppo è di seguito evidenziato.

Gruppo Poste Italiane

	Numero dei dipendenti ¹⁾			
	Medio	Puntuale	31/12/12	31/12/13
Organico stabile				
Dirigenti	747	785	764	788
Quadri	15.107	15.560	15.284	15.820
Aree operative	124.246	123.932	123.434	122.874
Aree di base	4.346	3.324	3.494	2.744
Totale unità tempo indeterminato	144.446	143.601	142.976	142.226
Contratti d'inserimento	49	4	31	-
Contratti di apprendistato	46	40	43	42
Totale	144.541	143.645	143.050	142.268

	Numero medio	
	2012	2013
Organico flessibile		
Contratti di somministrazione	157	182
Contratti a tempo determinato	1.844	1.604
Totale	2.001	1.786
Totale organico stabile e flessibile	146.542	145.431

¹⁾ Dati espressi in *full time equivalent*.

Poste Italiane SpA

	Numero dei dipendenti ¹⁾			
	Medio		Puntuale	
	2012	2013	31/12/12	31/12/13
Organico stabile				
Dirigenti	577	595	586	596
Quadri - A1	5.853	6.068	5.867	6.325
Quadri - A2	7.938	8.102	8.055	8.091
Livelli B, C, D	121.773	121.406	120.934	120.297
Livelli E, F	4.294	3.262	3.435	2.674
Totale unità tempo indeterminato²⁾	140.435	139.433	138.877	137.983
Contratti d'inserimento	25	-	18	-
Contratti di apprendistato	-	-	-	-
Totale	140.460	139.433	138.895	137.983
“ di cui:				
- Comandati	10	8	9	8
- Sospesi non retribuiti	1.904	1.768	1.736	1.646
- Distaccati c/o Società del Gruppo	22	13	9	12

	Numero medio	
	2012	2013
Organico flessibile		
Contratti di somministrazione	32	38
Contratti a tempo determinato	1.737	1.506
Totale	1.769	1.544
Totale organico stabile e flessibile	142.229	140.977

¹⁾ Dati espressi in *full time equivalent*



5.2 FORMAZIONE

Le attività di formazione del 2013 sono state principalmente finalizzate a supportare l’operatività del *business*, assecon-
darne lo sviluppo strategico, assicurare la *compliance* delle conoscenze agli obblighi normativi, sostenere i mutamenti or-
ganizzativi in corso e a sviluppare la cultura manageriale.

Nel complesso, sono state gestite circa 1,1 milioni di partecipazioni corrispondenti a oltre 356mila giornate/uomo di for-
mazione, di cui 270mila erogate in **aula** (76%) e 86mila in **e-learning** (24%).

Progetti in aula (gg/uomo)	31/12/12				31/12/13			
	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale
Servizi Postali	75.264	4.067	265	79.596	87.541	6.461	343	94.345
Servizi Finanziari	226	456	77	759	898	1.027	130	2.055
Mercato Privati/GIPA	140.203	53.938	564	194.705	118.581	45.538	454	164.573
Funzioni Centrali	1.918	3.744	340	6.002	3.548	5.176	559	9.283
Totale	217.611	62.205	1.246	281.062	210.568	58.202	1.486	270.256

Progetti e-learning (ore)	31/12/12				31/12/13			
	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale
Servizi Postali	77.592	1.489	15	79.096	50.842	3.958	62	54.862
Servizi Finanziari	1.480	934	36	2.450	3.868	1.688	98	5.654
Mercato Privati/GIPA	509.344	86.781	245	596.370	454.985	86.125	342	541.452
Funzioni Centrali	3.154	3.522	112	6.788	10.086	9.312	440	19.838
Totale	591.570	92.726	408	684.704	519.781	101.083	942	621.806
Totale gg/uomo	82.163	12.879	57	95.098	72.192	14.039	131	86.362

Le iniziative formative in ambito normativo hanno riguardato la prosecuzione dell’erogazione di corsi on line in materia di antiriciclaggio (con circa 24mila risorse formate) e di *market abuse* (oltre 6mila risorse coinvolte). In ottemperanza al regolamento IVASS, sono stati come di consueto erogati i corsi di abilitazione alla vendita dei servizi assicurativi e corsi di aggiornamento per la forza vendita già professionalizzata per un totale di circa 160mila partecipazioni.

Sono altresì proseguiti i corsi sul tema della Sicurezza Aeroportuale in adempimento alle disposizioni del Regolamento ENAC (Ente Nazionale per l’Aviazione Civile) a carico degli Agenti Regolamentati autorizzati al controllo della posta in ambito aeroportuale, con circa 950 risorse formate tra delegati, supervisori e operatori. Sempre in tema di sicurezza è stato erogato il corso d’aula “*Security in SP*” su temi normativi, impiantistici e sistemi di sicurezza.

Nell’ambito della funzione Mercato Privati, ampio rilievo hanno avuto le attività a supporto del *business*, che hanno contemplato corsi dedicati allo sviluppo delle tecniche di vendita (con 2mila risorse formate) e corsi dedicati ai metodi di conduzione delle riunioni commerciali e di motivazione della forza vendita (circa 600 partecipazioni). È stato inoltre portato a termine il programma pluriennale di formazione “la gestione del risparmio” inteso a consolidare le conoscenze degli addetti alla vendita di prodotti di risparmio e investimento in materia di mercati e strumenti finanziari, con il coinvolgimento di oltre 2mila risorse.

5. Risorse umane

Sempre a supporto dello sviluppo del *business* è stato altresì realizzato, in collaborazione con il Politecnico di Milano, il programma *Empowering Business in the Digital Era*, articolato in quattro seminari tematici (*e-Government, e-Commerce, Social Business, Cloud computing*) rivolto alle risorse che, nelle diverse funzioni aziendali, presidiano l'ideazione e l'evoluzione dei *business* digitali.

A seguito dei cambiamenti organizzativi della funzione Servizi Postali, è stato avviato un ampio programma formativo inteso a rafforzare le competenze delle risorse allocate sui ruoli di nuova istituzione (circa 450 risorse formate nel 2013). Tra i temi, ampio spazio è stato dedicato al governo della qualità con un percorso in aula i cui contenuti sono stati declinati in relazione ai ruoli coinvolti, dal responsabile all'operatore. Tra gli altri, inoltre, è stato erogato il corso per Caposquadra Logisticò e Trasporti dedicato ai temi della Logistica distributiva e finalizzato, in particolare, a illustrare le modalità per la corretta gestione della flotta. Analoga attenzione è stata dedicata al potenziamento delle competenze di ruolo dei nuovi Coordinatori Servizi Innovativi Recapito. Infine, in relazione a specifiche attività commerciali, è stato erogato il corso on line "Messi notificatori" che ha coinvolto circa 5.300 risorse tra portalettere e capi squadra recapito.

Per la funzione Bancoposta, sono stati erogati corsi di approfondimento su tematiche normative quali l'antiriciclaggio, l'usura, la vigilanza prudenziale, la *privacy* e i sistemi di pagamento, per un totale di 177 risorse.

Con riferimento alle attività trasversali a più funzioni, anche quest'anno è proseguita l'attività del "Catalogo Interno di Formazione Aziendale", strutturato con un ampio ventaglio di soluzioni (in aula e on line) per le diverse professionalità presenti in Azienda. I corsi hanno risposto alle richieste di formazione pervenute a seguito del processo di valutazione delle prestazioni relativo all'esercizio precedente.

La formazione sulle tematiche a valenza sociale ha riguardato l'erogazione dei corsi on line "Risparmio energetico" (circa 100mila partecipanti), "Persone e disabilità" volto a favorire l'inclusione professionale e sociale (486 partecipanti) e "Sistema di reinserimento delle risorse rientrate da aspettativa" (151 Operatori di Sportello rientrati in Azienda dopo un lungo periodo di assenza). Le attività di sviluppo e formazione manageriale, sempre più orientate verso un modello che mette le persone al centro di processi valutativi e formativi secondo modalità integrate, hanno consentito, anche attraverso accordi quadro con *business school* di riconosciuto prestigio: l'erogazione di un programma di aggiornamento su temi di interesse strategico che ha coinvolto oltre mille manager; la realizzazione di percorsi istituzionali (neodirigenti, neolaureati, formazione per lo sviluppo dei capi, ecc.) per 670 risorse; la realizzazione di campagne e piani di adeguamento al ruolo, anche attraverso l'erogazione dei corsi presenti nel "Catalogo Interno di Formazione Aziendale," per 1.800 responsabili.

Finanziamenti

Nell'ambito delle attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale, sono proseguiti le attività di recupero dei costi correlati alle attività di formazione per personale non dirigente dal Fondo Interprofessionale Impresa. In particolare, sono stati rendicontati 77 piani formativi per un valore di oltre 4 milioni di euro a fronte dei quali sono stati liquidati nell'anno oltre 4 milioni di euro afferenti 71 piani. Inoltre, nel 2013 sono state avviate le attività di recupero della formazione del personale dirigente dal Fondo Interprofessionale Fondirigenti.



5.3 GESTIONE DELLE RISORSE

L'attività di *recruiting* e selezione ha riguardato prevalentemente i canali commerciali e le competenze in ambito Tecnologie dell'Informazione. In particolare:

- è proseguito l'inserimento di competenze da dedicare alla promozione finanziaria e alla vendita, nonché di giovani per il potenziamento e il ricambio generazionale nei ruoli di *front end* commerciale (Uffici Postali);
- sono state acquisite nuove competenze professionali volte a consolidare la capacità produttiva di Tecnologie dell'Informazione (internalizzazione di attività).

Gli inserimenti dal mercato del lavoro hanno inoltre riguardato le aziende del Gruppo, con particolare riferimento a Poste Vita, PosteAssicura e Postecom.

Ferme restando le esigenze, sopra descritte, di acquisizione di competenze specialistiche non presenti all'interno del Gruppo, nel 2013 si è dato ulteriore impulso ai percorsi di sviluppo interno attraverso il ricorso a numerosi *Job Posting* e alla valorizzazione dei laureati in servizio.

Il processo di valutazione delle prestazioni 2013 di quadri e impiegati, con anticipo rispetto alle tempistiche degli anni precedenti, ha visto la chiusura della fase di *feedback* nel mese di marzo. Le valutazioni complessive sono state oltre 87mila e i valutatori circa 8mila. Al fine di garantire criteri omogenei ed equità interna è stato confermato il ruolo dei comitati di allineamento delle valutazioni territoriali, coordinati dalle strutture Risorse Umane Regionali (RUR), ed è stato rafforzato il processo e la procedura di *governance* unitamente ai monitoraggi. Analogamente è stato avviato e chiuso il processo di valutazione dirigenti.

In merito alle politiche di incentivazione, sono stati rilasciati i sistemi di incentivazione manageriale (*Management by Objectives*), commerciale, operativa e professionale.

Con riferimento alla politica retributiva, è stata effettuata nel mese di ottobre l'erogazione degli interventi per quadri e impiegati.

La valutazione del potenziale manageriale con il metodo dell'*Assessment Center* ha riguardato oltre 80 quadri e circa 420 risorse di area impiegatizia, in sessioni finalizzate a individuare persone idonee a ricoprire ruoli a rilevante complessità gerzionale e/o da inserire in percorsi di sviluppo in area quadri.

Inoltre, il processo di pianificazione dello sviluppo, che intende assicurare il presidio e ricambio dei ruoli organizzativi attraverso la valorizzazione delle risorse migliori, ha coinvolto le strutture *business* e *corporate*; complessivamente gli incontri di *management review* hanno riguardato oltre 830 risorse valutate e inserite in "mappe di posizionamento di sviluppo".

È stato infine messo a punto un nuovo modello di *leadership*, attraverso il coinvolgimento del top management nella definizione delle competenze distintive del ruolo di *leader* nell'attuale e sfidante contesto di *business*. Tale modello sarà il riferimento per il processo di "valutazione a 360 gradi" che coinvolgerà tutti i dirigenti a inizio 2014.

5. Risorse umane

5.4 RELAZIONI INDUSTRIALI

Il sistema di relazioni industriali di Poste Italiane ha visto, nel corso del 2013, Azienda e Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) impegnate principalmente nelle trattative di seguito argomentate.

Riorganizzazione dei Servizi Postali

Il 28 febbraio 2013 si è conclusa la trattativa sulla riorganizzazione del settore, con la definizione di un accordo che ha interessato l'intero territorio nazionale e che costituisce un efficace strumento finalizzato a conseguire, come anticipato nel capitolo "Organizzazione" in coerenza con le dinamiche del mercato, un efficientamento dei servizi e un miglioramento della qualità erogata. Con l'obiettivo di dare rapida attuazione a quanto stabilito a livello nazionale, sono stati avviati i confronti territoriali per la definizione delle materie specificatamente demandate alla contrattazione regionale, che si sono conclusi con la sottoscrizione di intese finalizzate all'implementazione della nuova organizzazione.

Consolidamento del rapporto di lavoro del personale ex CTD ed ex somministrati/interinali

È stato nuovamente affrontato con le OO.SS. il tema del consolidamento del rapporto di lavoro per gli ex lavoratori a tempo determinato (CTD) ed ex somministrati/interinali. In data 21 marzo 2013, infatti, sono stati sottoscritti due accordi che offrono nuovamente la possibilità di una occupazione stabile in Azienda per il personale attualmente in servizio in virtù di un provvedimento giudiziale favorevole non ancora passato in giudicato. In continuità con le precedenti intese del 18 maggio 2012, il dipendente che intende avvalersi degli effetti dell'accordo conserva il posto di lavoro e restituisce gli importi complessivamente liquidati dall'Azienda in esecuzione della sentenza.

Permessi sindacali

In data 12 aprile 2013 è stato definito tra le Parti un verbale di accordo che disciplina, per l'anno 2013, la materia dei permessi sindacali. Nell'individuare puntualmente il monte ore di permessi riconosciuto a ciascuna Organizzazione Sindacale, l'intesa ne riduce l'ammontare complessivo di circa il 10% rispetto a quanto attribuito per l'anno 2012 e ne svincola la determinazione dal numero delle deleghe sindacali²⁹, come era invece previsto dal preesistente accordo. Le Parti hanno inoltre definito delle modalità operative che consentono una semplificazione della gestione dei permessi e permettono un più strutturato processo di monitoraggio delle assenze per motivi sindacali.

Mobilità nazionale - trasferimenti volontari

Il 22 maggio 2013 è stato firmato un accordo che, confermando l'impianto dell'intesa previgente, introduce alcune novità finalizzate a valorizzare la presenza in servizio. In particolare, viene introdotto un apposito sistema che, attraverso la penalizzazione delle assenze per malattia, incentiva il comportamento virtuoso dei lavoratori, che diventa quindi determinante ai fini di un utile posizionamento in graduatoria. Viene altresì posta particolare attenzione alle situazioni socialmente rilevanti.

Rinnovo CCNL

Nel mese di giugno 2013 Azienda e OO.SS., in relazione al protrarsi del periodo di vacanza contrattuale e in coerenza con quanto previsto dall'art. 3 del CCNL, hanno stabilito, nell'ambito di uno specifico verbale di accordo, la corresponsione di un anticipo delle spettanze economiche correlate alla sottoscrizione del nuovo CCNL, in misura di 260 euro medi, in linea con quanto già definito a titolo di una tantum nella precedente tornata contrattuale.

Sistema premiale aggiuntivo

Al fine di favorire la competitività aziendale e riconoscere ulteriormente l'importanza del contributo dei lavoratori per il raggiungimento dei risultati aziendali, in data 6 giugno 2013 le Parti hanno condiviso di introdurre un premio, per il periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2013, correlato all'EBIT del Gruppo Poste Italiane.

29. Precedentemente il monte ore annuo spettante a ciascuna Organizzazione Sindacale era determinato in relazione al numero dei lavoratori iscritti e, pertanto, al numero complessivo delle deleghe per la trattenuta dei contributi sindacali in favore di ciascuna Organizzazione.



Adeguamento Fondo di Solidarietà

In data 27 giugno 2013 è stato adeguato il Fondo di Solidarietà per il personale del Gruppo Poste, dando attuazione alle disposizioni della Legge di Riforma del Mercato del Lavoro³⁰ (cd Legge Fornero n. 92 del 2012). Con l'occasione, sono stati rimossi i vincoli normativi che impedivano all'Azienda di beneficiare delle relative prestazioni, pur in presenza di un significativo accantonamento contributivo disponibile. Si è inoltre concordato di estendere il campo di applicazione del Fondo a tutte le Aziende del Gruppo, al fine di dotare le stesse di adeguate coperture sul piano sociale. L'intesa è stata trasmessa al Ministero del Lavoro affinché venga recepita in uno specifico decreto la cui entrata in vigore determinerà l'effettiva operatività del nuovo Fondo del Gruppo Poste Italiane e il conseguente sblocco delle somme finora accantonate.

Mercato Privati - Progetto Semplificazione Rete

Nei mesi di luglio e ottobre 2013, Azienda e OO.SS. hanno condiviso, con la sottoscrizione di due verbali di incontro, l'avvio di una fase di sperimentazione del progetto di Semplificazione della Rete degli Uffici Postali. Tale progetto prevede l'adozione di un modello operativo che, attraverso la differenziazione e focalizzazione del presidio degli Uffici, nonché la semplificazione della gamma offerta, incrementi gli standard complessivi del servizio.

Protocollo d'Intesa in materia di Proposizione Commerciale

In data 22 ottobre 2013 è stato definito il protocollo d'intesa sulle modalità di svolgimento della proposizione commerciale. Tale protocollo ha inteso riaffermare l'importanza di promuovere una cultura aziendale basata sulla condivisione di un sistema valoriale, orientando i comportamenti agiti dal personale impegnato in attività di vendita verso forme e modi che rispettino i principi di correttezza, onestà, trasparenza, riservatezza, diligenza, lealtà e reciproco rispetto.

Poste Italiane nel protocollo ha voluto, altresì, dichiarare il proprio impegno a promuovere iniziative di comunicazione finalizzate a facilitare la diffusione dei principi in esso contenuti.

Agenzie di Recapito

Il 10 dicembre 2013 le Parti hanno sottoscritto un'intesa che ha previsto l'assunzione con contratto a tempo determinato dei dipendenti delle Agenzie di Recapito, nei limiti massimi di 596 lavoratori, rimasti privi di occupazione ovvero destinatari di ammortizzatori sociali per effetto dei processi di internalizzazione totale o parziale delle attività di recapito riferibili a Poste Italiane. Le assunzioni, che si attiveranno a decorrere dal mese di febbraio 2014 per lo svolgimento di attività di recapito, interesseranno le regioni Piemonte, Lombardia, Veneto ed Emilia Romagna.

Enti Bilaterali

Nel 2013 è proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione del personale che, attraverso un lavoro di approfondimento tecnico, ha supportato l'elaborazione, la presentazione e l'attivazione di diversi progetti, nonché la sottoscrizione di accordi che hanno consentito all'Azienda di accedere ai finanziamenti erogati, sia da Fondimpresa, sia dal Fondo di Solidarietà.

Rapporti associativi

Con riferimento ai rapporti associativi, è stata rinnovata l'adesione a Confindustria per il biennio 2012-2013. L'Azienda, pertanto, ha continuato a utilizzare i servizi offerti dall'Associazione, rafforzando ulteriormente la propria presenza e rappresentatività.

Politiche Sociali

Nel 2013 il sistema di welfare interno si è ulteriormente consolidato e ha privilegiato alcune aree d'intervento: conciliazione tra tempi di vita e di lavoro, salute, servizi a favore delle famiglie dei dipendenti. In particolare, all'interno della prima area, il 2013 ha confermato il trend positivo del telelavoro, con una media di 120 postazioni attive, e registrato l'attivazione del nuovo asilo nido di Bologna.

30 La Riforma del Mercato del Lavoro (Legge 92/2012) ha istituito i fondi di solidarietà bilaterali per i settori non coperti dalla normativa in materia di integrazione salariale, con la finalità di assicurare ai lavoratori una tutela, in costanza di rapporto di lavoro, nei casi di riduzione o sospensione dell'attività lavorativa per cause previste dalla normativa.

5. Risorse umane

5.5 CONTENZIOSO DEL LAVORO

Il contenzioso del lavoro ha registrato, rispetto all'esercizio precedente, una flessione di circa il 61% delle controversie; il numero complessivo dei ricorsi notificati è stato, infatti, di 2.090 unità rispetto alle 5.325 vertenze promosse nel 2012. Con riferimento specifico alle controversie riguardanti il lavoro flessibile si segnala quanto segue:

- *contratti di lavoro a tempo determinato (CTD):* il numero di vertenze attivate verso la Società si è attestato sulle 856 unità (3.452 nel 2012) e il tasso di soccombenza consuntivo, indipendentemente dall'anno di notifica, è del 19% circa (27% nel 2012);
- *contratti di lavoro interinale/somministrazione:* sono pervenuti in Azienda 25 nuovi ricorsi rispetto ai 210 dell'anno precedente; anche per questa tipologia di controversie il tasso di soccombenza definitivo, pari al 39%, fa registrare sensibili miglioramenti rispetto al dato del 2012 (48%).

Sempre con riferimento al principale filone vertenziale dei CTD è opportuno evidenziare una importante pronuncia resa dalla massima magistratura comunitaria. Si è infatti concluso positivamente il primo dei due giudizi sollevati dal Tribunale del Lavoro di Napoli dinanzi alla Corte di Giustizia della Unione Europea, aventi entrambi a oggetto la non conformità all'ordinamento comunitario dell'art. 32 della Legge n. 183 del 4 novembre 2010 (cd "Collegato Lavoro") che, secondo il Giudice remittente fissando un tetto ai risarcimenti spettanti al lavoratore in caso di nullità del termine apposto ai CTD, violava il principio di non discriminazione tra lavoratori.

In particolare, era stato contestato che mentre le risorse licenziate ottengono, oltre alla reintegra, la totale copertura del periodo non lavorato, gli ex CTD, oltre alla riammissione, conseguono solo una indennità ricompresa tra un minimo di 2,5 e un massimo di 12 mensilità.

I giudici dell'UE – accogliendo interamente le tesi difensive della Società, sostenute nel dibattimento e coincidenti con le conclusioni dell'Avvocato Generale presso la Corte di Giustizia della Unione Europea – hanno statuito che il tetto delle 12 mensilità fissato dal Collegato Lavoro è legittimo e che la disposizione denunciata (l'art. 32 della Legge 183/2010) non contrasta con le norme europee.

Nel caso in questione, infatti, non sussiste alcuna violazione del principio di non discriminazione: non si può parlare di parità di trattamento se le situazioni non sono tra loro comparabili; e tali risultano, da un lato, l'indennità corrisposta in caso di risoluzione del rapporto per illecita apposizione del termine, dall'altro, quella versata in caso di illecita interruzione del rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

Per effetto di quanto sopra, resta ancora formalmente pendente il secondo giudizio, in ordine al quale la Corte europea si è riservata di valutare se la questione pregiudiziale che ne forma oggetto possa ritenersi assorbita in ragione della sentenza già emessa nel caso analogo, ovvero se occorra comunque emettere una decisione ad hoc.

Si segnala, altresì, che è stata fissata al 15 aprile 2014 l'udienza pubblica in cui la Corte Costituzionale tratterà le due questioni di legittimità sollevate dal Tribunale del Lavoro di Roma e riguardanti il comma 4, lett. B del sopra citato art. 32 del "Collegato Lavoro", che ha introdotto specifici termini di decadenza per l'attivazione di una impugnativa avverso un contratto a tempo determinato già concluso prima della data di entrata in vigore della Legge 183/2010.

Con riferimento infine alle controversie originate dagli altri istituti contrattuali, il numero di cause attivate al 31 dicembre 2013 si è attestato sulle 1.209 unità, in contrazione rispetto alle 1.663 controversie promosse nel 2012.

6. INVESTIMENTI

(dati in milioni di euro)	2011	2012	2013
Immateriali	154	172	191
Materiali	190	229	228
Totale Investimenti Industriali	344	401	419
Partecipazioni	478	0,1	410
Totale Investimenti Poste Italiane SpA	822	401	829

6.1 PARTECIPAZIONI

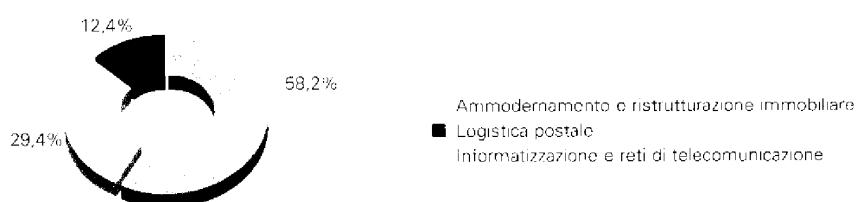
Le risorse investite nel corso del 2013 dalla Capogruppo a fronte di Partecipazioni in società controllate e collegate sono riferite agli accadimenti di seguito descritti:

- sottoscrizione dell'aumento di Capitale sociale di Poste Vita SpA per 350 milioni di euro al fine di dotare la Compagnia di adeguati mezzi patrimoniali per sostenere la crescita attesa;
- versamento a favore di SDA Express Courier SpA di 50 milioni di euro per la copertura della perdita realizzata al 31 dicembre 2012;
- versamento a favore di Mistral Air Srl di 10 milioni di euro per la copertura della perdita realizzata al 31 dicembre 2012;
- sottoscrizione per 7mila euro del 76% del Capitale sociale della neo costituita società Poste Holding Participações do Brasil Ltda, destinata al lancio di un nuovo Operatore Mobile Virtuale in Brasile in *joint venture* con l'operatore postale brasiliano Correios.

6.2 INVESTIMENTI INDUSTRIALI

Poste Italiane SpA ha realizzato, nel corso dell'esercizio, investimenti industriali per 419 milioni di euro (+4,5% rispetto al 2012) che rappresentano l'83% del complessivo volume investitorio di Gruppo.

Il 58,2% degli investimenti hanno interessato l'area dell'ICT (*Information & Communication Technology*), il 29,4% le attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare e il 12,4% le attività legate alla logistica postale.



6.2.1 INFORMATIZZAZIONE E RETI DI TELECOMUNICAZIONE

Attenta alle evoluzioni dei mercati e alle nuove opportunità di *business*, Poste Italiane ha intrapreso negli anni una politica di investimenti che le hanno consentito un riposizionamento strategico, sfruttando al meglio le opportunità offerte dai settori emergenti. La realizzazione di infrastrutture ICT, per esempio, ha rafforzato la presenza di Poste nel mercato dei servizi digitali innovativi, dove gode di un notevole vantaggio competitivo, grazie a un'offerta fra le più complete e avanzate. Queste infrastrutture fisiche e tecnologiche, pienamente integrate, flessibili e sicure, oltre a garantire un efficiente presidio del territorio rappresentano un'importante risorsa per il sistema Paese. Nel corso del 2013 la Capogruppo ha investito 244 milioni di euro (232 milioni di euro nell'esercizio precedente) in progetti di ICT finalizzati a promuovere l'innovazione e lo sviluppo del *business* a valenza tecnologica e a mantenere un elevato grado di sicurezza.

In ambito "piattaforme infrastrutturali ICT", sono proseguite le attività di consolidamento ed evoluzione dei sistemi hardware, *storage*³¹ e *backup*³², nonché quelle finalizzate a ridisegnare l'infrastruttura dei *Data Center* del Gruppo. Tali attività hanno portato negli anni a ridurre le originarie 35 sale sistemi distribuite sul territorio nazionale agli attuali 5 poli nazionali a cui si è aggiunto, nel corso del 2013, il completamento delle attività di messa in esercizio dei primi 750 mq del *Data Center*³³ di Torino, oltre all'avvio delle attività per l'allestimento di ulteriori 750 mq.

Nell'esercizio si è inoltre provveduto ad allineare, alle attuali necessità di *business*, sia l'infrastruttura centralizzata di *storage*, sia quella di *backup*, al fine di aumentare la disponibilità di risorse in termini di capacità di memorizzazione e di *performance* ed effettuare l'*upgrade* dei sistemi esistenti, tramite l'avvio della dismissione, la sostituzione di apparati obsoleti e l'aggiornamento dei *tool* di gestione.

Per quanto riguarda il processo di consolidamento dei sistemi server, nel 2013 è stata ampliata l'infrastruttura di *capacity management*³⁴ dei server per permettere di correlare e analizzare le *performance* dei sistemi con le altre infrastrutture come lo *storage* e il *backup*, permettere una *what-if analysis* considerando il ciclo di vita dei progetti e generare una reportistica integrata dell'utilizzo di tutte le risorse IT che concorrono all'erogazione del servizio. Inoltre, è stato realizzato l'*upgrade* capacitivo delle infrastrutture virtuali.

Sul fronte delle attività di informatizzazione del parco tecnologico, è proseguito l'aggiornamento delle dotazioni hardware degli Uffici Postali e Direzionali mediante l'acquisto di circa 36mila apparati tra personal computer, stampanti, POS, sistemi di affrancatura, lettori *barcode* e altri beni.

Con riferimento alla continuità operativa dei servizi finanziari (*Business Continuity & Disaster Recovery*), è stato effettuato il rinnovo tecnologico e il potenziamento degli apparati di *storage*.

Sono proseguiti le iniziative di informatizzazione dei servizi di *Customer Relationship Management* (CRM) ed *Enterprise DataWarehouse* (EDWH), orientate a sostenere la rete di vendita, mediante il completamento dell'*upgrade* tecnologico dell'EDWH, che ha consentito di aumentare la potenza elaborativa del sistema e di velocizzare il processo di integrazione dati nel patrimonio informativo aziendale.

Ulteriori interventi in ambito servizi finanziari hanno riguardato: il rinnovo dell'architettura informatica degli ATM per garantire una più adeguata ed efficiente erogazione dei servizi *self service* e l'avvio della realizzazione della nuova piattaforma di monetica (*Card Management System*) in grado di gestire un elevato numero di carte e grandi volumi di transazioni.

In materia di sicurezza fisica e logica del patrimonio aziendale, l'Azienda ha continuato a investire nelle attività di prevenzione del *cyber crime* e, nel corso dell'esercizio, è divenuto operativo il CERT (*Computer Emergency Response Team*) che, nella definizione accettata dall'Agenzia Europea per la Sicurezza delle Informazioni (ENISA), rappresenta "un'organizzazione che studia la sicurezza delle informazioni e delle reti per fornire servizi di risposta agli incidenti informatici e alle vittime di attacchi, pubblica inoltre bollettini di *alert* sulle vulnerabilità e le minacce che sono monitorate nel continuo, offrendo ogni altra informazione di supporto al miglioramento della sicurezza delle informazioni e delle reti". Poste è la prima organizzazione italiana ad aver realizzato un CERT operativo e accreditato a livello internazionale che già oggi rappresenta un

31. Con il termine *storage* si identificano i dispositivi hardware, le infrastrutture e i software dedicati alla memorizzazione di grandi quantità di informazioni in formato elettronico.

32. L'infrastruttura centralizzata di *backup* consente di effettuare la copia dei dati e delle applicazioni, per tutti i sistemi localizzati nei *Data Center* di Poste Italiane.

33. Oltre il sito di Torino (parzialmente attivo) sono attivi 5 *Data Center*: Roma Arte Antica, Roma Congressi, Pomezia, Bari e Rozzano.

34. Il processo di *capacity management* include la comprensione della domanda di servizi attuale e la previsione dei bisogni futuri, la capacità di influenzare la domanda di servizi e risorse IT e la produzione e aggiornamento di un *capacity plan* che consideri tutte le necessità del *business*.



presidio unitario delle attività di prevenzione del rischio informatico attraverso una gestione integrata dei flussi informativi provenienti dai diversi presidi di sicurezza già esistenti all'interno del Gruppo e che rappresentano, verso l'esterno l'unica interfaccia operativa per le attività di *security information sharing*, e verso l'interno, il supporto di sicurezza qualificato e distintivo per le diverse tipologie di *business*.

6.2.2 AMMODERNAMENTO E RISTRUTTURAZIONE IMMOBILIARE

In continuità con la strategia di valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste Italiane, è proseguita nel corso del 2013 l'attività di investimento che ha interessato prevalentemente il patrimonio immobiliare strumentale, gli immobili residenziali e l'area dei servizi immobiliari. Le principali attività hanno riguardato interventi di riqualificazione e adeguamento del patrimonio immobiliare attraverso lavori programmati di ristrutturazione (compreso mobili e arredi) e manutenzione straordinaria, migliorativi secondo le esigenze funzionali dei luoghi di lavoro e dei servizi svolti, nonché opere edili di impermeabilizzazione coperture, restauro conservativo, rifacimento facciate, ripristino elevatori, rifacimento pavimentazione.

L'attività investitoria ha riguardato altresì opere tecnologiche e/o impiantistiche atte a migliorare, nel rispetto della normativa vigente, la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro e il completamento/perfezionamento documentale, attraverso l'acquisizione delle certificazioni prevenzione incendio (CPI) e della documentazione di idoneità.

Ulteriori interventi sono stati inoltre mirati a ripristinare tempestivamente l'operatività di quegli Uffici Postali oggetto di attacchi criminosi (esplosioni di ATM, danni a strutture murarie, infissi, porte, servizi igienici, vetri blindati, collegamenti elettrici, ecc.) e, al contempo, a potenziare i sistemi di sicurezza fisica degli Uffici attraverso l'implementazione, l'integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza nonché attraverso l'implementazione dei sistemi di protezione antirapina.

Nel complesso, le attività di ammodernamento e ristrutturazione immobiliare degli edifici strumentali hanno riguardato lavori di ristrutturazione globale in 70 Uffici Postali e lavori di ristrutturazione parziale in circa 300 Uffici Postali.

6.2.3 LOGISTICA POSTALE

Le iniziative di investimento nel comparto della logistica postale hanno seguito due direttive: quella della conformità operativa relativa agli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle infrastrutture logistiche e la direttrice di sviluppo del *business*, con investimenti necessari a supportare le esigenze del *business* e a consentire, con le potenzialità delle nuove tecnologie, l'erogazione di servizi a valore aggiunto e servizi integrati per la Pubblica Amministrazione.

Le attività, peraltro in linea con quanto previsto dall'accordo nazionale del 28 febbraio 2013, mirano a rimodulare l'assetto organizzativo della Rete Logistica attraverso la ridefinizione delle allocazioni produttive, del numero e della tipologia dei Centri di smistamento.

Sulle attività tradizionali si sta procedendo, senza alterare gli standard di servizio, a un graduale adeguamento dell'organizzazione operativa agli attuali flussi di corrispondenza attraverso: un bilanciamento dei carichi di lavoro sui Centri di Meccanizzazione Postale (CMP), una ottimizzazione delle reti di trasporto e una riorganizzazione e razionalizzazione delle zone di recapito. In particolare, sono state realizzate ulteriori quattro isole tecnologiche digitali³⁵ presso i (CMP) di Cagliari, Palermo, Padova e Venezia, per la dematerializzazione di documenti e corrispondenza cartacea, al fine di favorire la predisposizione di nuovi servizi digitali.

Ulteriori interventi hanno riguardato:

- l'avvio dei lavori immobiliari e impiantistici di adeguamento operativo presso i CMP di Padova e Verona e il completamento dei lavori nel CMP di Firenze;
- l'adeguamento di 54 Centri di Distribuzione interessati dall'accorpamento dei siti di recapito;
- la realizzazione, presso 75 Centri di Recapito, di aree dedicate alla consegna della posta inesitata;
- la dismissione per obsolescenza di 11 impianti presso i CMP di Fiumicino, Napoli e Padova.

35. Al 31 dicembre 2013 le isole tecnologiche digitali sono in totale 11 (Roma, Milano, Firenze, Bari, Napoli, Torino, Bologna, Cagliari, Palermo, Padova e Venezia).

6. Investimenti

Gli investimenti sulla rete di recapito sono stati indirizzati verso l'irrobustimento dell'infrastruttura esistente (asset e dotazioni) e l'individuazione di nuove soluzioni tecnologiche nell'ambito del progetto "Postino telematico" in continuità con l'evoluzione dei prodotti offerti e del ruolo del portalettere già avviata negli anni precedenti. Grazie infatti alla disponibilità di un palmare, che consente di svolgere le operazioni di tracciatura delle spedizioni e di un POS, che consente di accettare pagamenti con moneta elettronica, i portalettere sono già oggi in grado di consegnare piccoli pacchi, svolgere attività di contatto, effettuare pagamenti di bollettini, ricaricare Postepay, accettare Raccomandate e concludere gratuitamente le operazioni di apertura del Conto BancopostaClick direttamente al domicilio del destinatario. Nell'esercizio sono stati distribuiti ulteriori 2.900 KIT palmari con POS e si è provveduto alla sostituzione di oltre 4.000 KIT ormai obsoleti. Attualmente, oltre 26mila portalettere sono dotati di palmare.

7.

GESTIONE DEI RISCHI DEL GRUPPO
E DI POSTE ITALIANE SPA**PRESIDIO DEI RISCHI**

Poste Italiane ha posto in essere un processo strutturato di identificazione e analisi dei rischi a opera di diverse funzioni aziendali che agiscono in rapporto di complementarietà, nel rispetto delle singole competenze. In tale contesto, l'Azienda ha avviato un'evoluzione significativa del processo di *Enterprise Risk Management* (ERM) per supportare e integrare i processi, gli strumenti e le azioni necessarie a valutare e quantificare i livelli di esposizione al rischio nell'ambito delle diverse aree aziendali. L'ERM è basato su un modello di integrazione dei flussi informativi aziendali, orientato all'analisi per funzione e processo e alla misurazione dei fenomeni sotto il profilo quali-quantitativo mediante l'utilizzo di indicatori di *performance* e di rischio (KPI e KRI), in linea con quanto espresso dai più recenti standard e *best practice* internazionali in materia di *risk management*. L'obiettivo dunque è di consolidare un processo in grado di integrare tutti i diversi ambiti di analisi e di presidio specialistico per garantire una visione unitaria della rischiosità aziendale e l'attivazione di efficaci iniziative di mitigazione, tenuto conto del sempre maggior grado di cultura del rischio, favorendo la comprensione di fenomeni di rischi fra loro correlati e consentendo l'efficiente utilizzo delle risorse e l'ottimale gestione dei rischi comuni a tutta l'organizzazione.

Si riportano, di seguito, le principali categorie di rischio identificate.

Rischi di attacchi/eventi esterni

Uno dei temi da sempre all'attenzione di Poste Italiane è rappresentato dalla sicurezza degli Uffici Postali al fine di tutelare sia i dipendenti, sia il patrimonio aziendale e fronteggiare i rischi derivanti da azioni fraudolente e/o attacchi criminosi dall'esterno. La costante implementazione di misure integrative di prevenzione e contrasto ha consentito di migliorare progressivamente i livelli di sicurezza, consentendo all'Azienda di sventare, nel corso del 2013, il 33% del totale degli attacchi. Tale risultato è ancor più significativo, ove si consideri l'incremento degli attacchi per rapina (+5%) in parte probabilmente generato dal perdurare della crisi economica.

Con riferimento agli attacchi per furti, gli eventi perpetrati sono diminuiti del 16% anche a conferma della consolidata efficacia dei presidi di sicurezza aziendali implementati presso gli Uffici Postali (video e telesorveglianza, vigilanze armate), nonché dell'attenta e diligente assunzione, da parte degli operatori, di comportamenti appropriati e corretti, che favoriscono l'attuazione di idonee strategie di contrasto.

Nel mese di luglio sono state, inoltre, introdotte efficaci misure correttive, che hanno apportato modifiche ai sistemi di gestione degli ATM, consentendo di mitigare in modo significativo le frodi realizzate con il sistema del *cash trapping*³⁶, e di azzerare quelle realizzate con il *reversal cash trapping*³⁷. È tuttavia in corso di valutazione, da parte dell'Azienda, l'opportunità di adottare ulteriori misure di sicurezza preventive, destinate a quelle aree territoriali dove il fenomeno è ancora maggiormente presente.

Particolare attenzione e specifiche iniziative di prevenzione riguardano anche i rischi derivanti da potenziali truffe e frodi interne ed esterne all'Azienda, la cui gestione garantisce l'accertamento delle responsabilità, la quantificazione delle even-

36. 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.

37. Il *reversal cash trapping* rappresenta un'evoluzione del *cash trapping* in cui l'autore del reato si avvale non del cliente che cerca di prelevare il denaro con la propria carta, bensì di una carta prepagata per cui la somma asportata è totalmente in danno di Poste.

tuali perdite economiche e il coordinamento delle iniziative di prevenzione e monitoraggio finalizzate alla riduzione dell'esposizione al rischio di danno economico e di immagine per l'Azienda.

Per l'efficace prevenzione di tali fenomeni Poste si è dotata di numerosi strumenti, operanti nei diversi comparti aziendali, tra i quali il sistema *Oracolo*, dedicato al controllo dei documenti di identità; il sistema di *Identity Check* per il controllo degli accessi sul sito www.poste.it, che consente di bloccare i frodatori già noti; il servizio di "anti-malware fraud detection" finalizzato alla rilevazione della presenza di *malware* nei computer utilizzati dai clienti per l'accesso ai servizi on line. Tale servizio è stato attivato dal mese di luglio 2013 e ha consentito, fino al 31 dicembre, di intercettare circa 150mila segnalazioni di codice malevolo e di individuare oltre 30mila computer compromessi.

Anche il fenomeno del *phishing*, seppure in misura minore rispetto al recente passato, continua a rappresentare una delle tecniche criminali più diffuse e sofisticate con cui vengono consumate le frodi on line. A tal riguardo Poste Italiane già da tempo ha attivato una serie di attività e di contromisure organizzative e tecnologiche per la prevenzione, gestione e repressione del fenomeno che, nel 2013, hanno consentito di rilevare e contrastare 7.590 casi, con il conseguente *shutdown* di 3.030 siti clone (11 disattivazioni in media ogni giorno).

Gli attacchi propagati sui domini bancoposta on line (67,69%) e Postepay (32,31%) hanno registrato un tasso medio di riuscita del 3,7% del totale, con un impatto aziendale significativamente contenuto e mitigato.

Tali risultati sono in corso di progressivo consolidamento e miglioramento anche a seguito dell'affidamento del servizio di *Antiphishing/IncidentResponse* a una società leader nel settore.

Nel complesso, i rischi derivanti da azioni fraudolente e/o attacchi criminosi dall'esterno sono monitorati dalla Centrale Allarmi e dalla *Security Control Room*, nonché da campagne informative agli utenti, attraverso una maggiore attività di prevenzione frodi e un potenziamento delle strutture investigative interne unitamente alla consolidata collaborazione con le Forze dell'Ordine e la magistratura.

Infine, nel 2013 è stata completata l'implementazione di un sistema informatizzato *EarlyWarning*, per la gestione delle segnalazioni di nuove minacce informatiche (vulnerabilità, *malicious code*, *security risk*, criticità e indirizzi IP tracciati come malevoli e altri dati). La piattaforma è stata sviluppata attraverso la realizzazione di un nuovo portale, in grado di gestire le informazioni provenienti dai servizi di *Global Intelligence Network*, al fine di consentire ai team che in Azienda si occupano di sicurezza IT, di operare proattivamente nella protezione dei sistemi e nelle attività di *remediation* in caso di incidenti.

Nello specifico, il servizio di *EarlyWarning* è attualmente in grado di notificare la scoperta di nuove vulnerabilità e la presenza di nuove minacce, fornendo una descrizione del fenomeno, del potenziale impatto, dei metodi di propagazione e delle azioni necessarie a mitigare o contrastare il rischio.

Sicurezza delle informazioni

L'Azienda ha continuato a dedicare, nel corso del 2013, ampia attenzione alla materia della sicurezza dei dati, conducendo specifiche attività di analisi e valutazione dei rischi di *Information Security* basate su una metodologia condivisa che prevede una prima fase di *Business Impact Analysis*, cui fa seguito una analisi dei rischi su processi, informazioni, applicazioni, sistemi operativi, hardware e *facilities* relativi al servizio esaminato. Tali attività hanno consentito l'applicazione di un processo semplificato di *Information Security Risk Management*³⁸ a tutte le nuove iniziative o evoluzioni di servizi già esistenti.

Inoltre, nell'ambito delle attività di prevenzione del *cyber crime*, nel corso dell'esercizio è divenuto operativo il CERT (*Computer Emergency Response Team*) che opera nel Campus Tecnologico di Roma con il compito di fare da punto di sintesi dei flussi informativi provenienti dai diversi presidi di sicurezza interni e di coordinare le attività di risposta alle emergenze informatiche.

Come descritto nel capitolo sugli Investimenti, Poste Italiane è attualmente la prima organizzazione ad aver realizzato un CERT operativo e accreditato a livello internazionale.

Sono proseguiti infine le iniziative della *European Electronic Crime Task Force* (EECTF), l'organizzazione internazionale promossa da Poste Italiane, United States Secret Service e Polizia Postale e delle Comunicazioni, con la realizzazione di incontri periodici dei membri permanenti e di un Incontro Plenario dedicato al tema della sicurezza dei pagamenti su inter-

38. Per *Information Security* (InfoSec) si intende l'applicazione di misure di sicurezza atte a proteggere le informazioni elaborate, archiviate o trasmesse da sistemi di comunicazione, di informazione o da altri sistemi elettronici contro la perdita di riservatezza, integrità o disponibilità, accidentale o intenzionale, nonché a impedire la perdita di integrità e di disponibilità dei sistemi stessi. Le misure InfoSec comprendono la sicurezza del computer, della trasmissione, dell'emissione e della crittografia nonché l'individuazione, la documentazione e la neutralizzazione di minacce nei confronti dell'informazione e dei sistemi.