



net e dei servizi on line che ha permesso di consolidare e attivare ulteriori importanti collaborazioni nazionali e internazionali, anche a supporto delle attività operative del CERT di Poste Italiane.

### **Rischi finanziari**

La definizione e l'ottimizzazione della struttura finanziaria di breve e di medio/lungo periodo e la gestione dei relativi flussi finanziari del Gruppo è assicurata dalla funzione Finanza della Capogruppo, nel rispetto degli indirizzi generali fissati dagli Organi aziendali.

La gestione finanziaria del Gruppo e dei connessi profili di rischio è principalmente riconducibile all'operatività di Poste Italiane SpA e della controllata compagnia assicurativa Poste Vita SpA.

Gli obiettivi di una gestione finanziaria equilibrata e di un monitoraggio dei principali profili di rischio/rendimento sono garantiti da strutture organizzative ispirate a criteri di separatezza e autonomia delle funzioni nonché da specifici processi che regolano l'assunzione, la gestione e il controllo dei rischi finanziari, anche attraverso la progressiva introduzione di adeguati strumenti informatici.

Il presidio dei rischi finanziari è caratterizzato, sotto l'aspetto organizzativo, da:

- un Comitato Finanza, che garantisce la supervisione della strategia finanziaria di Poste Italiane SpA operando sulla base degli indicatori di pianificazione interna e di congiuntura economico-finanziaria esterna. Il Comitato si riunisce con frequenza almeno trimestrale e ha carattere di organo specialistico, con funzione consultiva per l'analisi e l'individuazione di opportunità di investimento e disinvestimento;
- un Comitato Investimenti istituito presso la Compagnia assicurativa Poste Vita SpA che, sulla base delle analisi effettuate dalle competenti strutture aziendali, svolge funzioni consultive all'Alta Direzione in merito alla definizione della strategia di investimento, all'attuazione e al monitoraggio della stessa;
- un Comitato Interfunzionale del Patrimonio BancoPosta, presieduto dall'Amministratore Delegato della Capogruppo e composto in modo permanente dal responsabile della funzione Bancoposta e dai responsabili delle funzioni aziendali maggiormente coinvolte nella gestione del Patrimonio; ha funzioni consultive e propositive con compiti di raccordo della funzione di Bancoposta con le altre funzioni di Poste Italiane e si riunisce con cadenza mensile;
- apposite funzioni di Misurazione e Controllo Rischi, istituite presso la Capogruppo e presso le società partecipate che esercitano attività finanziarie e assicurative (BancoPosta Fondi SpA SGR, Banca del Mezzogiorno-MedioCreditoCentrale SpA e Poste Vita SpA) nel rispetto del principio della separatezza organizzativa delle strutture aventi funzioni di controllo rispetto a quelle aventi responsabilità di gestione. I risultati di tali attività sono esaminati nell'ambito di appositi Comitati con funzione consultiva e aventi il compito di valutare in maniera integrata i principali profili di rischio.

Inoltre, a livello di Capogruppo, è istituito un Comitato Rischi Finanziari che valuta e monitora la posizione di rischio finanziario complessiva di Gruppo e verifica il rispetto delle Linee guida definite nell'ambito del Comitato Finanza.

Con riferimento alla Capogruppo, la gestione finanziaria è rappresentata prevalentemente dall'operatività del Patrimonio BancoPosta e dalle operazioni di finanziamento dell'attivo e di impiego della liquidità propria. L'operatività del Patrimonio BancoPosta è costituita prevalentemente dalla gestione della liquidità raccolta su conti correnti postali, svolta in nome proprio ma con vincolo d'impiego in conformità alla normativa applicabile, e dalla gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi.

Le risorse provenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro<sup>39</sup>, mentre le risorse provenienti dalla raccolta effettuata presso la Pubblica Amministrazione sono depositate presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze. Il profilo di impieghi si basa, tra l'altro, sulle risultanze delle attività di continuo monitoraggio delle caratteristiche comportamentali della raccolta in conti correnti postali e sull'aggiornamento, realizzato da un primario operatore di mercato, del modello statistico/econometrico dell'andamento previsionale e prudenziale di persistenza delle masse raccolte.

Per quanto concerne invece le attività non comprese nel Patrimonio BancoPosta, e in particolare la gestione della liquidità propria, la Capogruppo, in base alle Linee guida in materia di investimento, si avvale di strumenti di impiego quali: Titoli di Stato, titoli corporate/bancari di elevato standing creditizio e depositi bancari a termine. Integra tali forme tecniche la

39 Inoltre, sulla base delle modifiche introdotte dalla Legge n. 191 del 23 dicembre 2009 è prevista la possibilità che BancoPosta investa fino al 5% della propria raccolta in titoli garantiti dallo Stato italiano.

## 7. Gestione dei rischi del Gruppo e di Poste Italiane SpA

gestione della liquidità propria con lo strumento del conto corrente postale: le risorse così impiegate risultano assoggettate allo stesso vincolo di impiego della raccolta effettuata da correntisti privati.

L'esercizio 2013 è stato inoltre caratterizzato dall'emissione, nell'ambito del Programma *Euro Medium Term Note* (EMTN), di due prestiti obbligazionari quotati presso la Borsa del Lussemburgo:

- un prestito del valore nominale di 750 milioni di euro (al 31 dicembre 2013 il *fair value* è di 777 milioni di euro);
- un prestito del valore nominale di 50 milioni di euro (al 31 dicembre 2013 il *fair value* è di 52 milioni di euro).

Nell'ambito della gestione dei flussi finanziari del Gruppo è attivo un sistema di Tesoreria Centralizzata che consente di eliminare in modo automatico coesistenti posizioni di debito e credito in capo alle singole società, con vantaggi in termini di ottimizzazione della gestione della liquidità e minimizzazione del relativo rischio. Il sistema interessa quattro delle principali società controllate, prevedendo, limitatamente al canale bancario, il ricorso a tecniche di *cash pooling* con metodologia *zero balance*. In tal modo è possibile il trasferimento giornaliero dei flussi finanziari tra i conti correnti delle società controllate e quelli della Capogruppo.

Gli strumenti finanziari detenuti dalla compagnia Poste Vita SpA si riferiscono prevalentemente agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati, relative a polizze vita di tipo tradizionale rivalutabile e a prodotti *index* e *unit linked*. Ulteriori investimenti in strumenti finanziari sono relativi agli impegni del Patrimonio libero della Compagnia.

Le polizze vita di tipo tradizionale, cd di Ramo I, si riferiscono principalmente a prodotti che prevedono una clausola di rivalutazione della prestazione assicurata parametrata al rendimento realizzato dalla gestione di attività finanziarie iscritte in fondi aventi una particolare autonomia, seppur soltanto contabile, all'interno del patrimonio complessivo della Compagnia (cd gestioni separate). Anche la parte di utili e perdite da valutazione vengono integralmente retrocessi agli assicurati e rilevati in apposita riserva tecnica in base al metodo dello *shadow accounting*.

Su tali tipologie di prodotto la Compagnia presta la garanzia di un tasso di rendimento minimo da riconoscere alla scadenza della polizza. Ne consegue che l'impatto economico dei rischi finanziari sugli investimenti può essere in tutto o in parte assorbito dalle passività assicurative. In particolare, tale assorbimento è generalmente funzione del livello e struttura delle garanzie di rendimento minimo e dei meccanismi di partecipazione all'utile della "gestione separata" per l'assicurato. La sostenibilità dei rendimenti minimi viene valutata dalla Compagnia attraverso periodiche analisi, effettuate con l'aiuto di un modello interno finanziario-attuariale che, per singola gestione separata, simula l'evoluzione del valore delle attività finanziarie e dei rendimenti attesi sia nell'ipotesi di uno "scenario centrale" (basato su correnti ipotesi finanziarie e commerciali), sia in scenari di stress e di diversi sviluppi commerciali.

Una parte dei prodotti di Ramo I prevede una rivalutazione garantita collegata a un attivo specifico (cd prodotti a specifica provvista di attivi). Gli attivi sono costituiti da titoli emessi dalla Cassa Depositi e Prestiti e da titoli di emissione governativa. Tale modalità di indicizzazione del rendimento è prevista solo per i primi anni di vita del prodotto: successivamente al secondo o terzo anno il rendimento delle polizze viene collegato, come per gli altri prodotti di Ramo I, a quello delle gestioni separate. Per i prodotti a specifica provvista di attivi i rischi finanziari sono totalmente assorbiti dalle passività assicurative, fatta eccezione per il rischio di default dell'emittente che rimane a carico della Compagnia.

I prodotti di tipo *index* e *unit linked*, cd di Ramo III, si riferiscono invece a polizze che prevedono l'investimento del premio versato in strumenti finanziari strutturati, Titoli di Stato italiani, *warrant* e fondi comuni d'investimento. Per i prodotti in questione emessi anteriormente all'introduzione del Regolamento ISVAP n. 32 del 11 giugno 2009, la Compagnia non offre garanzie sul capitale o di rendimento minimo e pertanto i rischi finanziari sono pressoché interamente a carico dell'assicurato. Per le polizze emesse successivamente all'introduzione di tale regolamento, invece, la Compagnia assume il rischio di insolvenza del soggetto emittente i titoli a copertura, e offre, laddove previsto contrattualmente, anche la garanzia al cliente di un rendimento minimo garantito. La Compagnia svolge una costante attività di monitoraggio sull'evoluzione del profilo di rischio dei singoli prodotti con particolare focus sul rischio legato alla solvibilità dell'emittente.

L'attività del Gruppo è fisiologicamente esposta a elementi di rischio reputazionale, connesso all'andamento delle *performance* di mercato e riconducibile prevalentemente al collocamento di strumenti di investimento, emessi da soggetti terzi (obbligazioni, Certificates e Fondi Immobiliari) ovvero da parte di Società del Gruppo (polizze assicurative emesse dalla controllata Poste Vita SpA e Fondi Comuni di Investimento gestiti da BancoPosta Fondi SGR).

In tale ambito Poste Italiane, al fine di ottimizzare il profilo rischio/rendimento dei prodotti offerti alla propria clientela, adotta policy e procedure di selezione competitiva degli emittenti terzi, che consentono esclusivamente la selezione di emittenti nazionali ed esteri di natura bancaria-finanziaria con *rating investment grade* e, da tempo, ha adottato un modello di "servizio di consulenza" nella prestazione dei servizi di investimento al fine di assicurare l'adeguatezza delle raccomandazioni alla clientela. Inoltre, al fine di tutelare e mantenere nei confronti della clientela l'elevata reputazione e le credenziali di capacità operativa del Gruppo e di preservare i propri interessi commerciali a fronte di un'eventuale insoddisfazione dei risparmiatori, la Capogruppo svolge una rigorosa attività di monitoraggio a livello di Gruppo, finalizzata a garantire la massima consapevolezza sulle *performance* dei prodotti collocati e sull'evoluzione dei rischi a carico della clientela, effettuando attente valutazioni che considerano la natura contrattuale dei prodotti in questione sotto l'aspetto della loro adeguatezza con le caratteristiche della clientela. Tale attività assume una particolare valenza considerando che, nel corso degli ultimi anni, la crisi da tempo in corso ha inciso profondamente sulle *performance* di tutti gli strumenti finanziari diffusi sul mercato, peggiorando la valutazione del merito creditizio degli Emittenti Governativi e Bancari (cd Crisi del Debito Sovrano). In tale contesto, l'andamento del comparto immobiliare e dei prodotti a esso legati è stato particolarmente penalizzato, tanto da indurre Assogestioni a formulare, nel marzo 2013, la proposta di uno specifico intervento normativo "di sistema" per allungare la durata dei fondi immobiliari in essere al fine di indirizzare una efficiente gestione della fase di liquidazione (considerata la concentrazione delle scadenze nel periodo 2013-2015). Anche Poste Italiane, pertanto, con riferimento ai collocamenti di Fondi immobiliari effettuati nel periodo 2002-2005, per i quali sono pervenuti taluni reclami e instaurati alcuni contenziosi, oltre a valutarne i riflessi al fine di eventuali accantonamenti di bilancio, sta monitorando con particolare attenzione l'evoluzione del mercato nell'interesse della propria clientela. Per una più approfondita analisi della gestione dei rischi finanziari si rinvia alle note di commento ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2013 (5. Analisi e presidio dei rischi).

### **Rischi connessi all'evoluzione normativa**

Il Gruppo, operando in molteplici settori (postale, dei servizi integrati di comunicazione, logistico, finanziario), è destinatario di numerose fonti normative (leggi e regolamenti specifici, incluse leggi fiscali, leggi ambientali, regolamenti delle Autorità di Vigilanza) il cui presidio è determinante al fine di: adeguare costantemente i processi e le procedure interne; orientare le offerte commerciali, prevenire contenziosi esterni, adeguare le competenze del personale, solo per citarne alcuni. Il presidio dell'evoluzione normativa è monitorato attraverso apposite strutture interne alle diverse funzioni aziendali, oltre che dalla funzione Affari Legali.

La funzione Affari Istituzionali effettua inoltre una analisi e valutazione continuativa degli atti parlamentari e governativi e dell'attività legislativa nel suo complesso, predisponendo tempestivamente note informative alle altre funzioni aziendali. Rappresenta alle Istituzioni le proposte di modifica della normativa emandata o vigente.

### **Rischi connessi alla gestione del personale**

La rilevanza del costo del lavoro per Poste Italiane è tale che modifiche normative, in materia contributiva fiscale, o di altra natura inerenti il personale, possono significativamente influire sui risultati della gestione.

Inoltre il contenzioso del lavoro, seppur in misura più contenuta rispetto al passato, continua a essere caratterizzato da controversie in tema di contratti a tempo determinato che l'Azienda monitora anche attraverso importanti intese con le Organizzazioni Sindacali.

Il raggiungimento degli obiettivi aziendali presuppone un costante processo di adeguamento del profilo professionale delle risorse interne, verso le quali l'Azienda riserva un costante impegno che mira a sviluppare le professionalità attraverso percorsi formativi, oltre a piani fruibili attraverso sistemi di *e-learning*.

### **Altri rischi della gestione**

Taluni importanti rapporti commerciali sono regolati da apposite convenzioni e contratti. La negoziazione degli aspetti economici di tali rapporti e le altre attività legate al rinnovo sono spesso complesse.

Con riferimento ad alcune attività regolamentate da disposizioni di legge e da apposite convenzioni o contratti (Servizio Universale, riduzioni tariffarie concesse per campagne elettorali), che prevedono un parziale rimborso degli oneri sostenuti dalla Società da parte della Pubblica Amministrazione, occorre rilevare che i rimborsi spettanti a Poste Italiane non sono sempre associati a contestuali risorse nel Bilancio dello Stato.

# 8.

## FATTI DI RILIEVO SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2013

Il 24 gennaio 2014 il Consiglio dei Ministri ha approvato uno schema di DPCM per regolare la vendita di una quota non superiore al 40% delle azioni di Poste Italiane da realizzarsi attraverso un'offerta pubblica di vendita rivolta al pubblico dei risparmiatori in Italia, inclusi i dipendenti del Gruppo Poste Italiane, e/o a investitori istituzionali italiani e internazionali. Lo schema è attualmente al vaglio delle Commissioni Parlamentari competenti. L'Azionista e l'Azienda hanno avviato le necessarie attività per portare a compimento l'operazione entro l'esercizio 2014.

Accadimenti minori intervenuti dopo la data di riferimento del bilancio sono descritti negli altri paragrafi della Relazione.

# 9. EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE

Nel settore dei **Servizi Postali e Commerciali** il 2014 vedrà l'Azienda impegnata nel rafforzamento della relazione con i clienti *business* attraverso lo sviluppo di soluzioni personalizzate e l'ampliamento della gamma di servizi per l'invio della posta non indirizzata (PostaZone Smart e Premium) che consentirà ai clienti una maggiore assistenza nella pianificazione ed erogazione delle proprie campagne commerciali mediante la creazione del *Direct Marketing Competence Center*, una rete di consulenti di comunicazione. Nell'ambito del *Direct Marketing*, sarà inoltre lanciato Poste Direct, il nuovo portale *web* dove i clienti potranno realizzare in autonomia una campagna di *direct mailing*.

Sempre con riferimento al segmento *business*, saranno disponibili i nuovi servizi a valore aggiunto della gamma Linea Evolution che consentono il monitoraggio e la rendicontazione elettronica della consegna della posta commerciale e degli eventuali invii non recapitati.

Ulteriori attività riguarderanno il lancio del servizio Posteinfopal che, attraverso una pluralità di servizi di rilevazione e di trattamento dei dati territoriali a supporto degli enti locali, permetterà di ottimizzare i processi di gestione del suolo pubblico (aggiornamento numerazione civica e toponomastica), di accertamento dei tributi locali e di erogazione dei servizi ai cittadini.

Inoltre, il servizio *Fund Boost* consentirà la promozione delle iniziative di raccolta fondi delle associazioni no profit direttamente al domicilio del destinatario attraverso il portalelettere che, dotato di POS, permetterà il pagamento dei bollettini postali associati.

Nell'ambito dei servizi integrati il 2014 vedrà: l'ampliamento della gamma d'offerta dei Servizi Integrati di Notifica (visualizzazione e pagamento su *smartphone/tablet*, avvisi di cortesia in vista di scadenze di pagamenti, ecc.), attraverso una maggiore integrazione con la catena del valore della clientela; l'ampliamento dell'offerta Speed di gestione integrata della corrispondenza su verticali di mercato<sup>40</sup> definiti e creazione di soluzioni specifiche di "sistema" (per es., digitalizzazione servizi per Ministero della Giustizia; supporto al processo di digitalizzazione delle comunicazioni da parte del cittadino verso la PA); introduzione della gamma PosteInteractive, dedicato all'efficientamento del rapporto aziende-clienti, per la gestione di processi complessi che richiedano un servizio altamente qualificato (di consegna, riconoscimento, digitalizzazione, archiviazione, ecc.).

Nell'ambito del comparto Corriere Espresso e Pacchi, l'impegno del Gruppo proseguirà nelle attività volte a ottimizzare il portafoglio prodotti e a sostenere lo sviluppo dell'e-Commerce attraverso la valorizzazione di tutti gli *asset* di Poste Italiane. Il 2014 continuerà infatti a essere caratterizzato da un forte impulso operativo e commerciale finalizzato ad ampliare ulteriormente il ventaglio di possibilità offerto ai clienti, in maniera da rendere, grazie alla capillarità della rete postale, sempre più flessibili e completi i prodotti dedicati al commercio elettronico e a rafforzare tutti quei servizi accessori sui quali è focalizzata l'attenzione dei principali operatori di settore: fermoposta, gestione degli inesitati e *drop-off* (accettazione all'Ufficio Postale).

La valorizzazione delle possibili sinergie tra centri di raccolta, reti di consegna e degli Uffici Postali, consentirà all'Azienda non solo di cogliere nuove opportunità di *business*, ma soprattutto di sviluppare, per le PMI e le grandi imprese, prodotti e offerte in funzione delle esigenze di specifici target, in particolare per destinazioni e mercati in fase di espansione.

40 Un mercato verticale è un mercato definito dalla tipologia di aziende coinvolte, ovvero da un settore industriale ben definito o da una parte di esso. Esempi di questo tipo di struttura possono essere i mercati dedicati esclusivamente alle filiere agroalimentari, all'industria tessile, calzaturiere, alle strumentazioni mediche, ecc.

Il Programma filatelico del 2014 sarà caratterizzato da emissioni legate alle serie tematiche delle "Eccellenze del sistema produttivo ed economico", del "Patrimonio artistico e culturale italiano", del "Patrimonio naturale e paesaggistico" e dello "sport". Tra le emissioni commemorative e celebrative di particolare interesse, saranno emessi i francobolli dedicati ai Beati Giovanni XXIII e Giovanni Paolo II, a Enrico Berlinguer e ad Augusto Imperatore.

**Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA**, in linea con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale, proseguirà nello sviluppo/consolidamento delle proprie linee di attività e, in particolare, nell'incremento dei volumi di erogato; a tal fine, in data 6 febbraio 2014 Poste Italiane SpA ha sottoscritto un aumento di Capitale sociale della controllata di 232 milioni di euro.

Le previsioni per il 2014, confermate dai positivi andamenti commerciali registrati nel primo trimestre, evidenziano un incremento del portafoglio del **Gruppo Assicurativo Poste Vita**. La politica degli investimenti, nel quadro dell'attuale situazione macroeconomica, continuerà a basarsi su una prudente *asset allocation*. Particolare attenzione verrà prestata alle innovazioni necessarie per il potenziamento commerciale di Poste Vita in termini di ampliamento della capacità distributiva, nuovi strumenti di vendita e nuove logiche di formazione per i venditori, nuovi prodotti e servizi per la clientela, iniziative commerciali e di *marketing* dedicate.

Al fine di sostenere lo sviluppo commerciale atteso per il prossimo triennio e mantenere al tempo stesso una *solvency ratio* nell'ordine del 120% fino all'entrata della nuova normativa Solvency II, il Consiglio di Amministrazione di Poste Vita ha deliberato l'emissione di un prestito obbligazionario subordinato, per un importo nozionale complessivo di massimo 750 milioni di euro, da collocarsi presso il mercato degli investitori professionali.

Infine, in data 19 febbraio 2014 è stato sottoscritto l'atto modificativo alla convenzione di distribuzione di polizze assicurative con Poste Italiane SpA, i cui effetti hanno prodotto il rinnovo della convenzione fino al mese di marzo 2019 prevedendo altresì il tacito rinnovo per ulteriori cinque anni.

Con riferimento all'estensione del perimetro delle attività di **PosteMobile SpA**, l'anno 2014 vedrà la Società impegnata nella progettazione, modellizzazione e parziale implementazione di nuovi modelli di *business* nonché nella finalizzazione delle attività propedeutiche al lancio commerciale dei servizi di telefonia mobile in Brasile per i quali, come già anticipato in altre parti del documento, è stata costituita la società Poste Holding Participações do Brasil Ltda.

Le iniziative commerciali descritte andranno a inserirsi in un quadro economico le cui prospettive non evidenziano segnali di forte miglioramento. Secondo le stime del Fondo Monetario Internazionale, infatti, nel 2014 la crescita mondiale dovrebbe arrivare al +3,6%, mentre in Europa non dovrebbe raggiungere il +2%.

L'economia dell'Italia è attesa in lenta ripresa; il PIL dovrebbe crescere solo dello 0,6%, frenato dal forte calo della domanda domestica dovuta alle difficili condizioni di finanziamento e all'incertezza che ostacola consumi e investimenti. Il protrarsi della recessione continuerà così a influire negativamente sul mercato del lavoro, il cui tasso di disoccupazione in Italia dovrebbe attestarsi sul 12,6%, e sulla redditività delle imprese. Tale scenario di incertezza caratterizzerà anche la gestione 2014 del Gruppo Poste Italiane, che continua peraltro a essere penalizzato dalla progressiva contrazione dei volumi della corrispondenza tradizionale.

L'esercizio vedrà l'Azienda impegnata nel processo di privatizzazione/quotazione il cui completamento è previsto nel secondo semestre dell'anno. In tale ambito, assumeranno rilievo le attività volte a definire alcune partite creditorie nei confronti dello Stato, taluni aspetti normativi e regolatori e il rinnovo contrattuale dell'importante rapporto commerciale con Cassa Depositi e Prestiti SpA per la raccolta del Risparmio Postale.

La gestione del 2014, per la quale sono attesi positivi risultati, inferiori comunque ai livelli raggiunti negli esercizi precedenti, potrà pertanto essere influenzata dagli sviluppi del processo di privatizzazione.

# 10. ALTRE INFORMAZIONI

## **Rapporti con entità correlate**

Con particolare riferimento alla gestione dei servizi dei conti correnti postali e alla raccolta del Risparmio postale, i principali rapporti del Gruppo sono intercorsi con l'Azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze e con Cassa Depositi e Prestiti SpA.

Il dettaglio di tutti i rapporti del Gruppo Poste Italiane e della Capogruppo è riportato nei Bilanci di Poste Italiane (3.5 - Parti correlate e 4.4 - Parti correlate) che costituiscono, con la Relazione sulla gestione, un'ulteriore sezione della Relazione Finanziaria Annuale.

## **Prospetto di raccordo risultato**

Il Prospetto di raccordo tra il risultato e il Patrimonio netto della Capogruppo e gli analoghi valori del Gruppo al 31 dicembre 2013 comparativo con quello al 31 dicembre 2012 è riportato nei Bilanci di Poste Italiane (3.3 - Note delle voci di bilancio - Patrimonio netto - B1 Capitale sociale).

## **Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003**

Sono proseguite le attività in materia di sicurezza dei dati, condotte mediante analisi e valutazione dei rischi, affiancate alla definizione di politiche, Linee guida e procedure, nonché al monitoraggio e alla verifica della corretta applicazione delle misure minime di sicurezza prescritte dal Codice Privacy. A tal fine, nel corso del 2013 è stato realizzato l'annuale Censimento Privacy degli archivi aziendali contenenti dati personali che ha consentito di valutare il livello di rischio cui le informazioni sono esposte e di individuare i requisiti di sicurezza riportati nei relativi piani di rientro.

La conclusione di tale attività ha condotto all'aggiornamento del Documento Programmatico sulla Sicurezza<sup>41</sup>. Inoltre, sempre con riferimento al Codice Privacy sono stati avviati dei gruppi di lavoro interfunzionali per il corretto recepimento delle misure di sicurezza tecnico-organizzative derivanti dalle modifiche apportate al D.Lgs. 196/2003 con particolare riferimento ai seguenti temi:

- corretta gestione dei consensi al trattamento dei dati personali dei clienti (DL 201/2011 e D.Lgs. 69/2012);
- adeguamento alle prescrizioni in materia di circolazione delle informazioni in ambito bancario e di tracciamento delle operazioni bancarie (Provvedimento del Garante Privacy del 12 maggio 2011).

41. Il Documento Programmatico sulla Sicurezza descrive l'organizzazione generale aziendale, l'infrastruttura tecnologica e la distribuzione dei compiti e delle responsabilità nell'ambito delle strutture preposte al trattamento, nonché al monitoraggio della corretta applicazione delle misure minime di sicurezza, prescritte dal Codice Privacy

## **10.1 PRINCIPALI PROCEDIMENTI E RAPPORTI CON LE AUTORITÀ**

### **Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)**

Nel corso dell'anno sono proseguite le attività e i contatti con l'AGCM relativamente all'istruttoria A/441 avviata nel 2012 nei confronti di Poste Italiane per verificare se la Società abbia esercitato un abuso di posizione dominante, in violazione dell'art. 102 del Trattato Europeo, fornendo in esenzione IVA, nel rispetto della normativa fiscale nazionale (che prevede l'esenzione per le prestazioni di Servizio Universale, senza escludere i servizi le cui condizioni siano state negoziate individualmente), anche i servizi che la stessa ritiene oggetto di negoziazione individuale.

L'Autorità in data 27 marzo 2013 ha assunto un provvedimento conclusivo (notificato il 23 aprile 2013) ritenendo che Poste Italiane non possa godere di tale agevolazione fiscale e che abbia realizzato "un abuso di posizione dominante di tipo escludente consistente nell'applicazione di sconti, commisurati all'aliquota IVA vigente al momento della prestazione del servizio, idonei ad alterare il confronto competitivo, a danno dei consumatori".

Inoltre l'Autorità ha disposto la disapplicazione della normativa nazionale, chiarendo che la Società "per il periodo precedente la decisione di disapplicazione della stessa normativa nazionale non risulta sanzionabile", non potendo essere sanzionata per condotte pregresse alla decisione dell'Autorità di disapplicare la normativa nazionale.

A partire dai 180 giorni successivi alla notifica del provvedimento, l'Autorità ha infine disposto che "Poste Italiane dovrà, dunque, cessare l'abuso applicando l'IVA ai servizi postali, rientranti nel Servizio Universale, le cui condizioni di fornitura siano state negoziate individualmente".

Contro tale provvedimento Poste ha notificato all'AGCM ricorso al TAR del Lazio per l'annullamento del provvedimento conclusivo, previa sospensiva.

Il TAR, con sentenza depositata il 7 febbraio 2014, ha respinto il ricorso. La Società ha quindi conferito mandato ai propri legali per la proposizione dell'appello al Consiglio di Stato.

Il Tribunale Amministrativo (TAR) del Lazio, con dispositivo del 4 aprile 2012 e motivazione depositata il 25 giugno 2012, ha accolto il ricorso proposto da Poste Italiane e ha annullato il provvedimento con il quale l'AGCM in data 14 dicembre 2011 aveva comminato alla Società una sanzione amministrativa pecunaria di 39 milioni di euro nel procedimento A/413 concernente un'ipotesi di abuso di posizione dominante nei comportamenti commerciali posti in essere da Poste con riferimento all'offerta Posta Time e alla partecipazione ad alcune gare.

Avverso la sentenza del TAR l'Autorità, nel novembre 2012, ha presentato ricorso in appello per l'annullamento e/o la riforma della medesima.

Il Consiglio di Stato, nell'udienza di merito del 9 gennaio 2014, ha confermato la sentenza del TAR che aveva annullato la sanzione comminata dall'AGCM.

Con riferimento al procedimento PS/6858, avviato dall'AGCM in data 24 marzo 2011 per presunta pratica commerciale scorretta ex D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) in merito all'indisponibilità negli Uffici Postali dei moduli relativi ai prodotti Raccomandata e Pacco ordinario, l'Autorità, con il provvedimento di chiusura dell'istruttoria, ha irrogato a Poste Italiane una sanzione amministrativa pecunaria di 540mila euro. La sanzione è stata pagata nel febbraio 2012, ma la Società ha impugnato il provvedimento dinanzi al Tribunale Amministrativo del Lazio.

In data 28 giugno 2012, l'AGCM ha avviato nei confronti della Capogruppo un procedimento istruttorio (PS/7023) per presunta violazione degli articoli 20, comma 2, 21 e 22 del codice del consumo in merito alla diffusione di messaggi pubblicitari ingannevoli sul sito internet volti a promuovere il servizio di spedizione Paccocelere Internazionale e ne ha richiesto informazioni. Il procedimento istruttorio, in cui Poste ha presentato memorie e impegni, si è chiuso in data 19 dicembre 2012. La sanzione amministrativa pecunaria irrogata, corrispondente a 45mila euro, è stata pagata il 6 febbraio 2013.

In data 13 novembre 2013 l'Autorità ha comunicato a Poste Italiane SpA l'avvio di un procedimento (PS/7704) per presunta pratica commerciale scorretta ex D.Lgs. 206/2005 avente a oggetto la presunta condotta ostruzionistica e dilatoria di Poste nel non dare pronto seguito alle richieste di estinzione dei conti correnti inoltrate dai consumatori.



Poste ha inviato all'AGCM le risposte alle richieste di informazioni formulate, nonché il Formulario degli impegni previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, allo scopo di evitare, nel caso in cui l'AGCM ritenesse validi gli impegni, un provvedimento sanzionatorio.

In data 25 luglio 2012 l'AGCM comunicava a **PosteMobile** l'avvio del procedimento istruttorio (PS/8287) per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, ipotizzando, in particolare, l'ingannevolezza del messaggio pubblicitario diffuso sul sito Internet della Società, relativo all'offerta "Zero Pensieri Infinito", nella parte in cui ometteva di dare adeguato rilievo al limite di utilizzabilità della tariffa in promozione. Esaurita la fase istruttoria, l'AGCM, con provvedimento n. 24341 del 3 giugno 2013, ha comminato a PosteMobile una sanzione amministrativa di 100mila euro in quanto ha ritenuto che la pratica commerciale in questione fosse da ritenersi scorretta, ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo.

PosteMobile SpA ha presentato ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio avverso il provvedimento sanzionatorio, perché valuti la sussistenza di eventuali vizi procedimentali e/o di merito. In data 15 maggio 2013 il TAR ha sospeso il provvedimento. L'udienza di merito è stata fissata per l'11 giugno 2014.

In data 15 gennaio 2014 l'Autorità, al termine di un procedimento nei confronti di **Postel SpA** avviato nel 2009, ha disposto l'applicazione di una sanzione amministrativa di 340mila euro per le violazioni a suo tempo contestate con il provvedimento del 13 aprile 2010. A seguito di detta ordinanza, è stato proposto ricorso al Tribunale civile di Roma, unitamente all'istanza di sospensione degli effetti della medesima.

#### **Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)**

L'AGCom, nell'ambito del procedimento istruttorio concernente la "determinazione del *price cap* dei servizi rientranti nel Servizio Universale" avviato con la delibera 287/12/CONS del 15 giugno 2012, ha approvato la delibera 728/13/CONS pubblicata sul proprio sito web in data 24 dicembre 2013. La delibera, che modifica in maniera considerevole l'impianto dello schema di provvedimento sottoposto a consultazione pubblica, sostituisce integralmente il regime di *price cap* sinora vigente. Disciplina le tariffe che Poste Italiane potrà applicare, nel biennio 2014-2015, ai servizi di posta prioritaria, massiva, raccomandata, assicurata, atti giudiziari e pacco ordinario, prevedendo, in particolare, la facoltà di incremento delle attuali tariffe dei servizi *retail* e *business*. La delibera, inoltre, introduce nuovi obblighi per Poste Italiane in materia di contabilità dei costi dei servizi postali e in materia di accesso alla rete postale universale.

All'esito degli approfondimenti tecnici ed economici condotti, Poste Italiane ha ritenuto sussistere i presupposti e la necessità di ricorrere alla giustizia amministrativa per l'annullamento, previa sospensione, della delibera 728/13/CONS.

L'AGCom nel corso del 2013 ha comunicato la sospensione dei termini del procedimento istruttorio, avviato il 4 ottobre 2012 con la delibera 444/12/CONS, concernente il "Servizio Postale Universale: analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto per l'anno 2011". La sospensione è stata disposta al fine di consentire il compimento delle complesse attività istruttorie volte all'acquisizione e alla verifica di tutti i dati e le informazioni, anche presso le sedi del fornitore del Servizio Universale, relativi sia al modello di calcolo del costo netto del Servizio Universale predisposto da Poste Italiane, sia alla metodologia impiegata per la sua determinazione. Con delibera 709/13/CONS l'Autorità ha differito ulteriormente i termini del procedimento istruttorio, prorogandone la conclusione al 31 luglio 2014.

In data 21 marzo 2013, con delibera 236/13/CONS, è stato avviato il procedimento volto a valutare la congruità dei criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica previsti dalla normativa attualmente in vigore. Nel corso dell'istruttoria Poste Italiane ha rappresentato all'AGCom la congruità degli attuali criteri nell'ambito di un questionario e di successive risposte a richieste di integrazioni nonché di incontri con l'Autorità. Successivamente in data 30 gennaio 2014 con delibera 49/14/CONS l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica un documento concernente gli aspetti oggetto del procedimento, al fine di acquisire le valutazioni e le osservazioni dei soggetti interessati in vista dell'adozione del provvedimento finale. Con la stessa delibera il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato di sessanta giorni<sup>42</sup>.

42. Il termine di conclusione del procedimento era stato inizialmente fissato in 180 giorni dalla data di pubblicazione della delibera 236/13/CONS (21 marzo 2013).

## 10. Altre informazioni

In data 4 giugno 2013 l'AGCom con delibera 372/13/CONS, ha contestato a Poste Italiane il mancato raggiungimento del sub-obiettivo regionale della posta prioritaria nella regione Campania, ipotizzando una sanzione di 400mila euro ai sensi del Contratto di Programma 2009-2011. Poste, nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato al Regolatore tutte le cause di forza maggiore che hanno comportato il mancato raggiungimento dell'obiettivo, chiedendo la non applicazione della sanzione. Con delibera 18/14/CONS del 21 gennaio 2014, l'Autorità ha applicato a Poste Italiane una penale di 300mila euro avendo solo parzialmente riconosciuto l'esimente della causa di forza maggiore in relazione agli eventi rappresentati. Con riferimento al suddetto provvedimento, Poste Italiane sta valutando il ricorso presso la giustizia amministrativa a tutela dei propri interessi.

Riguardo ai restanti obiettivi di qualità del recapito, ai sensi del D.Lgs. 261/1999, l'AGCom ha pubblicato in data 27 dicembre 2013 i risultati 2012 delle prestazioni di Servizio Universale (posta prioritaria, raccomandata, assicurata, pacco ordinario), che risultano in linea con gli obiettivi regolatori.

In data 18 giugno 2013 l'AGCom ha aperto il procedimento sanzionatorio (5/13/DISP) a carico di Poste per la mancata adozione di misure efficaci per la corretta attuazione del piano di rimodulazione delle aperture di taluni Uffici Postali per l'anno 2012. Il 16 luglio 2013 la Società ha effettuato il pagamento della sanzione nella misura ridotta di 10mila euro.

Con delibera 117/14/CONS del 13 marzo 2014, l'AGCom ha avviato un procedimento istruttorio concernente l'analisi e l'applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione del costo netto per l'anno 2012. I termini del procedimento sono fissati al 31 luglio 2014, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e/o eventuali proroghe da parte dell'Autorità.

### **Commissione Europea**

In relazione al procedimento inerente la configurazione di presunti aiuti di Stato riguardanti la remunerazione della raccolta del risparmio mediante conti correnti, riconosciuta dal MEF sulla base di quanto previsto dalla convenzione del 23 febbraio 2006, la Commissione Europea aveva disposto il 16 luglio 2008 (decisione C42/2006) la restituzione da parte di Poste Italiane al MEF delle somme relative al triennio 2005-2007 ritenute dalla Commissione "aiuti di Stato".

La Società, dopo aver effettuato la restituzione delle somme richieste (443 milioni di euro oltre interessi di 41 milioni di euro), aveva presentato ricorso presso il Tribunale di primo grado delle Comunità Europee, chiedendo l'annullamento della decisione della Commissione.

Con sentenza del 13 settembre 2013 il Tribunale di primo grado ha accolto il ricorso di Poste annullando la decisione della Commissione condannandola alle spese di procedimento. In seguito al passaggio in giudicato della sentenza per decorrenza dei termini di impugnazione da parte della Commissione (che non ha interposto appello), la Società ha chiesto al MEF di convenire le modalità di esecuzione della decisione per la ripetizione delle somme versate in pendenza di giudizio maggiorate degli interessi. Poste ha inoltre inviato una richiesta di rimborso delle spese del procedimento alla Commissione, cui è stato dato riscontro positivo il 22 gennaio 2014.

Per quanto concerne i procedimenti e i rapporti con le Autorità relativi al Patrimonio BancoPosta si rimanda al capitolo "Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta".

### **IVASS - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni**

In data 2 aprile 2014 ha avuto inizio un accertamento ispettivo da parte dell'IVASS presso la compagnia Poste Vita SpA. Le attività sono attualmente in corso.

### **Procedimenti giudiziari**

Nel corso dell'esercizio 2011, la Guardia di Finanza di Roma, nell'ambito di una indagine penale a carico di soggetti terzi, delegata dalla locale Autorità Giudiziaria, ha acquisito presso la **Postel SpA** documentazione contabile e amministrativa relativa a operazioni di compravendita svolte, principalmente nell'esercizio 2010 e, in misura minore, nell'esercizio 2011 nell'ambito dell'attività di *e-procurement*, sospesa a scopo precauzionale e cautelativo sin dal 2011. La Società, assistita da autorevoli professionisti, valuterà eventuali provvedimenti da assumere per la miglior tutela del proprio interesse ove ne sorgesse la necessità.



### Procedimenti tributari

Nell'esercizio 2012, l'Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale del Lazio – Settore Controlli e Riscossione – Ufficio Grandi Contribuenti ha avviato nei confronti di **Poste Italiane SpA** una verifica IRES, IRAP, IVA e sostituzione d'imposta, in relazione al periodo d'imposta 2009, rientrante nei normali controlli biennali sui cd "grandi contribuenti", come previsto dall'art. 42 della Legge n. 388 del 23 dicembre 2000. La verifica è attualmente sospesa.

Sono ancora pendenti presso la Commissione Tributaria Provinciale di Roma i ricorsi relativi agli atti di contestazione afferenti ai periodi di imposta 2004, 2005 e 2006, notificati dall'Agenzia delle Entrate a **Poste Vita** in relazione a delle presunte violazioni IVA per omessa regolarizzazione di fatture per commissioni di delega incassate. La Compagnia, pur ritenendo infondate le pretese dell'Agenzia, ha tenuto in considerazione l'esito incerto dei ricorsi nella determinazione dei Fondi per rischi e oneri.

In data 22 dicembre 2011, a conclusione di una verifica dell'Agenzia delle Entrate sull'anno di imposta 2008, è pervenuto a **BdM-MCC SpA** un Processo Verbale di Constatazione con cui è stata contestata la deducibilità di costi sostenuti per complessivi 19,6 milioni di euro (relativi a transazioni concluse nell'esercizio 2008 per l'estinzione di controversie con il Gruppo Parmalat) e l'asserita sottrazione di base imponibile per 16,2 milioni di euro (ascritta alla cessione di posizioni in sofferenza a favore di una società del Gruppo Unicredit a cui all'epoca apparteneva la Banca). Nel mese di febbraio 2012 l'Istituto ha presentato alla Direzione Regionale del Lazio – Agenzia delle Entrate le proprie considerazioni evidenziando il corretto operato dell'azienda e nel mese di aprile 2012 è stata data esauriente risposta al Questionario formulato dall'Agenzia. In data 19 settembre 2012, poiché per l'anno fiscale 2008 l'Istituto aveva esercitato l'opzione per il regime di tassazione "consolidato nazionale" del Gruppo Unicredit, l'Agenzia delle Entrate ha notificato alla consolidante fiscale Unicredit SpA, e a BdM-MCC presso il domicilio della consolidante, un avviso di accertamento relativo alla seconda delle due asserite violazioni. Trattandosi di eventi e comportamenti per le cui eventuali obbligazioni è responsabile il precedente azionista dell'Istituto, ai cui legali è affidata la difesa, si ritiene che possibili passività derivanti dalle contestazioni in oggetto non possano essere, in nessun caso, ascritte a BdM-MCC SpA. Nel febbraio 2013 la Guardia di Finanza ha concluso una verifica fiscale avviata nel 2012 nei confronti di **SDA Express Courier SpA** relativa alle imposte dirette per il periodo d'imposta 2009 e alla Ta.Ri. (tariffa per la gestione dei rifiuti urbani) per il periodo 2008-2011. Sull'unico rilievo effettuato, in ordine ai rapporti finanziari intercorrenti tra SDA Express Courier SpA, Poste Italiane SpA e Consorzio Logistica Pacchi ScpA, la Società ha presentato in data 3 maggio 2013 apposita memoria difensiva con richiesta di archiviazione su cui l'Agenzia delle Entrate – Direzione Regionale del Lazio non si è ancora espresa. Al momento, non sembrano essere configurabili passività probabili a carico della società.

Nel corso dell'esercizio 2012, **Postel SpA** ha aderito a un Processo Verbale di Constatazione formulato dalla Guardia di Finanza in esito a una verifica delle imposte dirette e indirette relative agli esercizi 2003-2006 beneficiando della riduzione delle sanzioni IRPEG e IVA. Pende di fronte alla Commissione tributaria competente il ricorso della Società relativamente ai termini di prescrizione dell'IRAP contestata dalla Agenzia delle Entrate. A tale ultimo riguardo la Società ritiene che le proprie ragioni potranno essere validamente difese in sede di contenzioso.

Nel 2013 la Guardia di Finanza ha concluso un controllo in materia di mutua assistenza amministrativa su richiesta dell'Autorità fiscale della Repubblica Ceca finalizzato a rilevare i rapporti intrattenuti con soggetti terzi, senza che siano emerse irregolarità.

In data 17 novembre 2011, l'Agenzia delle Entrate ha notificato a **EGI SpA** tre avvisi di accertamento riferiti agli anni 2006, 2007 e 2008 eccependo un medesimo rilievo ai fini IRES, concernente l'applicazione della norma di cui all'art. 11, comma 2, della Legge 413/1991 per gli immobili di interesse storico-artistico di proprietà concessi in locazione a terzi. Contro tali avvisi, recanti la richiesta di maggiore IRES (2,4 milioni di euro), oltre sanzioni (2,4 milioni di euro) e interessi, la Società ha proposto ricorso, contestandone la legittimità e la fondatezza, e in data 9 febbraio 2012 si è costituita in giudizio di fronte alla Commissione Tributaria Provinciale di Roma. La Commissione Tributaria Provinciale di Roma, con sentenza depositata l'11 luglio 2013, ha accolto parzialmente i ricorsi della Società, disponendo la disapplicazione delle sanzioni irrogate dall'Ufficio, per obiettive condizioni di incertezza sulla portata e sull'ambito applicativo dell'art. 11 della Legge 413/1991, respingendo nel resto i ricorsi. La Società, in data 12 dicembre 2013, ha proposto ricorso in appello alla Commissione Tributaria Regionale di Roma per chiedere la riforma parziale della sentenza emessa dalla Commissione Provinciale, richiamando a sostegno della propria tesi la giurisprudenza di legittimità emanata dalle sezioni unite della Corte di Cassazione. L'Agenzia delle Entrate ha invece proposto appello incidentale per chiedere la riforma della sentenza emessa dai giudici di I grado nella parte in cui hanno accolto le ragioni della Società. Allo stato attuale, il contenzioso è pendente dinanzi la Commissione Tributaria Regionale di Roma.

## 10. Altre informazioni

## 10.2 AMBIENTE

L'impegno per la salvaguardia dell'ambiente rappresenta per Poste Italiane una componente essenziale del suo percorso di crescita e per questo ha sviluppato le proprie attività di *business* nel rispetto delle esigenze di qualità della vita, salute e sicurezza delle persone che lavorano in Azienda e dell'intera collettività, mettendo in atto azioni e politiche di efficientamento energetico e di abbattimento delle emissioni di gas serra. Attraverso la "Carta dei valori ambientali" promuove, inoltre, un modello di sviluppo sostenibile tra tutte le persone che operano stabilmente o temporaneamente nelle società del Gruppo, con la finalità di aumentare la consapevolezza rispetto all'impatto che le azioni quotidiane hanno sull'ambiente.

Acquisto di energia proveniente da fonti rinnovabili, diminuzione dei consumi, miglioramento dell'efficienza degli impianti e delle infrastrutture, installazione di pannelli solari per la produzione di energia verde, sono soltanto alcune delle direttive attraverso le quali Poste Italiane sta agendo per diminuire l'impatto ambientale delle proprie attività, per ridurre l'inquinamento atmosferico, nonché per fare propri gli impegni per contrastare l'emissione di gas serra siglati a Bruxelles nel 2008 dai Paesi europei che aderiscono all'*International Post Corporation*<sup>43</sup>.

In tale ottica Poste, anche nel 2013, ha privilegiato l'acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili certificate R.E.C.S. (*Renewable Energy Certificate System*), il sistema europeo più autorevole a cui hanno aderito produttori, distributori e società di certificazione di 16 Paesi, con il risultato che circa il 50% dell'energia utilizzata da Poste Italiane proviene da tali fonti.

L'altra grande direttrice lungo la quale si sta muovendo l'Azienda è quella del risparmio energetico, e poiché nel caso di Poste Italiane le emissioni inquinanti sono imputabili per oltre i due terzi al consumo necessario per l'alimentazione degli edifici, molti interventi hanno riguardato gli immobili. A tal riguardo, è proseguito il piano di ottimizzazione dell'uso di energia promuovendo, nelle oltre 15mila sedi aziendali (Uffici Postali e di recapito, centri di smistamento, strutture di staff), comportamenti virtuosi da parte dei colleghi e introducendo iniziative tecniche finalizzate all'abbattimento degli sprechi (installazione di timer, analisi dei consumi il sabato e la domenica, misurazione delle sedi che assorbono più energia, corretto settaggio delle temperature e degli orari di funzionamento dei sistemi di raffreddamento e riscaldamento). Al contempo, l'Azienda sta continuando a investire nella realizzazione di impianti fotovoltaici, non soltanto per ridurre le emissioni di anidride carbonica, ma anche per diminuire i costi di produzione dell'energia; ai primi impianti realizzati negli anni passati (Ufficio Postale di Triggiano in provincia di Bari, centro di formazione di Roma e centro di distribuzione della corrispondenza di L'Aquila), nel 2013 sono stati attivati anche i grandi impianti dei CMP di Fiumicino e di Catania.

Importanti anche le iniziative intraprese in ambito trasporti, volte a ottimizzare ed efficientare le reti di collegamento su strada. A tal proposito, è stata ampliata la flotta ecologica con l'introduzione di ulteriori 301 quadricicli elettrici (per un totale di 1.108 mezzi) e di circa 1.000 motoveicoli omologati Euro 3, caratterizzati da una classe di inquinamento, consumi ed emissioni di CO<sub>2</sub> specifiche inferiori a quelli precedentemente in uso.

Inoltre, nel mese di luglio 2013, è terminata l'iniziativa in collaborazione con Enel e Comune di Pisa per la sperimentazione dell'utilizzo di veicoli elettrici per lo svolgimento del servizio di recapito della corrispondenza all'interno del centro storico.

L'attenzione di Poste, infine, alle tematiche ambientali è espressa anche dalla partecipazione a tavoli di confronto sulle tematiche della mobilità sostenibile; ne è un esempio l'adesione all'Osservatorio sulla Mobilità e i Trasporti dell'Eurispes. Infine, nell'Area Logistica Territoriale Centro 1 è in dotazione un "Sistema di Gestione Ambientale" (SGA), realizzato secondo la norma UNI EN ISO 14001, al fine di garantire il controllo degli aspetti ambientali correlati alla gestione della flotta aziendale.

Tutte le iniziative e i risultati conseguiti dal Gruppo Poste Italiane nel campo della sostenibilità economica, sociale e ambientale, sono compiutamente rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità annuale.

43. Tali impegni, definiti nel progetto EMMS (*Environmental Monitoring and Measurement System* - Sistema di monitoraggio e misurazione ambientale) e noti anche come "20-20-20", prevedono il 20% di risparmio energetico, il 20% di uso di energie rinnovabili sul totale dei consumi e una riduzione del 20% delle emissioni di gas serra entro il 2020. Di fatto, a cinque anni dal lancio del programma, l'insieme degli operatori postali ha contribuito a ridurre le emissioni del 19,4%.

# 11. RELAZIONE SULLA GESTIONE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA

## **11.1 CORPORATE GOVERNANCE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA**

L'Assemblea straordinaria degli Azionisti il 14 aprile 2011 ha deliberato – ai sensi dell'art. 2 commi 17-otties e seguenti del Decreto Legge 29 dicembre 2010 n. 225 convertito con modificazioni con la Legge n. 10 del 26 febbraio 2011 – la costituzione del Patrimonio destinato all'esercizio dell'attività di BancoPosta.

L'Assemblea ha altresì approvato il Regolamento del Patrimonio BancoPosta, che contiene le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento del Patrimonio medesimo e stabilisce, altresì, gli effetti della segregazione, i relativi principi amministrativo-contabili e le modalità con cui sono disciplinati i rapporti con le altre funzioni aziendali di Poste Italiane SpA.

Gli effetti della deliberazione di costituzione del Patrimonio destinato decorrono dalla data di iscrizione della stessa nel Registro delle Imprese, avvenuta il 2 maggio 2011. La predetta deliberazione è diventata esecutiva a valle della verifica della mancata opposizione da parte dei creditori sociali anteriori all'iscrizione. Ciò detto, a decorrere dal 2 luglio 2011 il Patrimonio BancoPosta è separato a tutti gli effetti, sia dal patrimonio di Poste italiane, sia da altri patrimoni destinati che dovessero essere eventualmente costituiti in futuro. Su tale compendio patrimoniale autonomo e separato si applicheranno gli istituti prudenziali della Banca d'Italia, assicurandone la stabilità e la sana e prudente gestione. I beni e i rapporti giuridici del Patrimonio BancoPosta sono destinati esclusivamente al soddisfacimento delle obbligazioni sorte nell'ambito dell'esercizio dell'attività di bancoposta; per le obbligazioni contratte in relazione all'esercizio di detta attività, Poste Italiane risponde nei limiti del Patrimonio a esso destinato.

Le attività rientranti nel Patrimonio sono quelle individuate dal DPR 14 marzo 2001, n. 144 e s.m.i.<sup>44</sup>, e di seguito riportate:

- raccolta di risparmio tra il pubblico, come definita dall'art. 11, comma 1, del Testo Unico Bancario (D.Lgs. 1º settembre 1993 n. 385) di seguito TUB e attività connesse o strumentali;
- raccolta del risparmio postale;
- servizi di pagamento, compresa l'emissione, la gestione e la vendita di carte prepagate e di altri mezzi di pagamento, di cui all'art. 1 comma 2, lettera f), numeri 4) e 5), del TUB;
- servizio di intermediazione in cambi;
- promozione e collocamento presso il pubblico di finanziamenti concessi da banche e intermediari finanziari abilitati;
- servizi di investimento ed accessori, di cui all'art. 12 del DPR 144/2001;
- stabilire succursali negli altri Stati comunitari ed extracomunitari nonché esercitare le attività di bancoposta ammesse al mutuo riconoscimento in uno Stato comunitario senza stabilirvi succursali e operare in uno Stato extracomunitario senza stabilirvi succursali;
- svolgere attività di promozione e collocamento di prodotti e servizi bancari e finanziari fuori sede<sup>45</sup>;
- esercitare in via professionale il commercio di oro, per conto proprio o per conto terzi, secondo quanto disciplinato dalla Legge 17 gennaio 2000, n. 7.

44. L'ultima modifica è stata introdotta dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221 di conversione del DL 18 ottobre 2012, n. 179, recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese".

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

Il modello di organizzazione e gestione del Patrimonio BancoPosta è articolato su diversi livelli, in cui sono coinvolti, in funzione delle prerogative attribuite: il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Delegato, il Responsabile funzione Bancoposta, il Comitato Interfunzionale.

La funzione di supervisione strategica è propria del Consiglio di Amministrazione a cui sono riservate, oltre alle attribuzioni non delegabili a norma di legge:

- la determinazione degli indirizzi strategici;
- l'adozione e la modifica dei piani industriali e finanziari;
- l'approvazione delle Linee guida per la gestione del rischio;
- la valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e l'approvazione dei regolamenti generali interni;
- la valutazione della funzionalità, efficienza, efficacia del sistema dei controlli interni, anche attraverso l'esame, con cadenza almeno annuale, delle relazioni trasmesse dalle funzioni Compliance, Revisione Interna e Risk Management;
- la nomina del Responsabile della funzione Compliance;
- l'individuazione e il riesame periodico degli orientamenti strategici e delle politiche di governo dei rischi connessi con il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione svolge le funzioni al medesimo attribuite ai sensi dello Statuto sociale.

Il Consiglio di Amministrazione, con cadenza di norma mensile, esamina, dando evidenza in un'apposita sezione dell'ordine del giorno, le operazioni e gli argomenti di maggior rilievo inerenti la gestione, l'andamento e la prevedibile evoluzione del Patrimonio BancoPosta.

La gestione del Patrimonio BancoPosta è affidata all'Amministratore Delegato di Poste Italiane, al quale sono conferiti tutti i poteri per l'attuazione degli indirizzi strategici e per l'amministrazione del Patrimonio destinato.

L'Amministratore Delegato propone al Consiglio di Amministrazione la nomina del Responsabile della funzione Bancoposta attribuendogli la responsabilità dell'operatività e conferendogli i necessari poteri; resta in capo all'Amministratore Delegato il potere di revoca.

L'Amministratore Delegato, ferme le deleghe dal medesimo assegnate al Responsabile della funzione Bancoposta, si avvale:

- della funzione Bancoposta medesima, avente l'obiettivo di garantire lo sviluppo competitivo sul mercato dei servizi bancari e finanziari attraverso la definizione di piani di crescita coerenti con le strategie aziendali, nel rispetto del quadro normativo di riferimento;
- delle altre funzioni aziendali di Business e di staff di Poste Italiane le cui attività in considerazione delle rispettive aree di competenza incidono, sebbene in misura diversa tra loro, sullo svolgimento delle attività del Patrimonio BancoPosta;
- del Comitato Interfunzionale, avente funzioni consultive e propositive e con compiti di raccordo della funzione Bancoposta con le altre funzioni aziendali che per le rispettive aree di competenza incidono sullo svolgimento delle attività di bancoposta.

L'Amministratore Delegato, d'accordo con il Consiglio di Amministrazione e sentito il Collegio Sindacale, nomina e revoca i responsabili delle funzioni Risk Management, Revisione Interna e il responsabile della funzione Antiriciclaggio.

La traduzione operativa degli indirizzi strategici individuati dal Consiglio di Amministrazione è trasferita dall'Amministratore Delegato al Responsabile della funzione Bancoposta il quale ha il compito, tra l'altro, di:

- esercitare i poteri delegati nel rispetto delle direttive impartite dall'Amministratore Delegato;
- proporre gli argomenti da porre all'ordine del giorno del Comitato Interfunzionale e le funzioni aziendali competenti per materia da invitare, assicurando la verbalizzazione delle relative sessioni;
- assicurare che vengano predisposti e aggiornati appositi disciplinari operativi interni sui livelli di servizio con le altre funzioni aziendali.

Il Responsabile della funzione Bancoposta viene inoltre invitato a partecipare alle riunioni del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane relativamente all'esame di questioni di significativo rilievo, individuate dall'Amministratore Delegato e riguardanti il Patrimonio.



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 interne a Poste Italiane, regolamenta i processi e le responsabilità presidiate dalla funzione Bancoposta, al fine di supportare le attività legate alla gestione dei rischi e dei controlli, 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.

Il Comitato Interfunzionale è un organo presieduto dall'Amministratore Delegato e composto in modo permanente dal Responsabile della funzione Bancoposta e dai responsabili delle funzioni aziendali individuate da apposita disposizione organizzativa avente funzioni consultive e propositive e compiti di raccordo della funzione Bancoposta con le altre funzioni aziendali coinvolte. Il Comitato svolge la propria attività sulla base dell'apposito "Regolamento del Comitato Interfunzionale BancoPosta", approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 26 ottobre 2011 previo parere favorevole del Collegio Sindacale. Il Comitato si riunisce con cadenza mensile.

Il Regolamento del Comitato Interfunzionale BancoPosta disciplina, in sintesi:

- le funzioni che il Comitato deve svolgere;
- le modalità di convocazione delle riunioni e di svolgimento dei lavori del Comitato;
- la formalizzazione delle risultanze dei contributi delle riunioni del Comitato;
- le modalità di aggiornamento del Regolamento medesimo.

Sulla base dei lavori del Comitato, l'Amministratore Delegato assume le determinazioni del caso, avvalendosi delle funzioni di Poste competenti.

In sede di approvazione del bilancio di esercizio di Poste Italiane, l'Assemblea delibera, su proposta del Consiglio di Amministrazione, sull'attribuzione del risultato economico della Società, comprensivo del risultato del Patrimonio BancoPosta.

Il Collegio Sindacale di Poste Italiane, a cui sono state attribuite nel corso del 2012 anche le funzioni di Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, nonché la società di revisione incaricata della revisione legale dei conti di Poste Italiane, svolgono le rispettive attività di controllo anche con riferimento al Patrimonio BancoPosta e a quanto previsto dal relativo regolamento.

In particolare, il Collegio Sindacale, avuta presente la peculiarità dell'attività di bancoposta e avendo cura di mantenere la necessaria separatezza anche formale dei controlli, vigila sull'osservanza della legge, dello Statuto, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e di adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e del sistema di controllo interno del Patrimonio BancoPosta.

Il Collegio Sindacale verifica l'efficacia del complessivo sistema dei controlli interni, anche in relazione agli aspetti concorrenti il coordinamento di tutte le strutture e funzioni coinvolte, promuovendo l'individuazione e l'attuazione degli interventi correttivi delle carenze e delle irregolarità riscontrate. Il Collegio vigila inoltre sull'adeguatezza del sistema di gestione e controllo dei rischi, con particolare attenzione ai sistemi per la determinazione degli assorbimenti patrimoniali. Nell'ambito dei controlli sulla corretta amministrazione, il Collegio verifica e approfondisce le cause di irregolarità e delle anomalie gestionali, delle lacune dei processi contabili e degli assetti organizzativi, nonché i relativi interventi correttivi individuati dalla Società.

Nello svolgimento della propria attività il Collegio si avvale, oltre che delle strutture di controllo del Patrimonio BancoPosta (Risk Management, Revisione Interna, Compliance e Antiriciclaggio), del supporto delle funzioni di controllo di Poste Italiane, instaurando un continuo dialogo e un fattivo scambio di informazioni. In ragione di tale stretto collegamento, il Collegio esprime il proprio parere in merito alle decisioni riguardanti la nomina dei responsabili delle funzioni di controllo di Bancoposta e la definizione degli elementi essenziali dell'architettura complessiva del sistema dei controlli interni.

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

**11.2 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI E DI GESTIONE DEI RISCHI  
DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA****11.2.1 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

Il sistema dei controlli interni è costituito da un insieme organico di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, di corretta e trasparente informativa interna ed esterna.

Nell'ambito dei principi di riferimento adottati a livello di Gruppo, l'"Ambiente di controllo", inteso come il contesto generale nel quale le risorse aziendali svolgono le attività ed espletano le proprie responsabilità, rappresenta una delle componenti più rilevanti del sistema dei controlli. Esso include l'integrità e i valori etici dell'Azienda, la struttura organizzativa, il sistema di attribuzione e il relativo esercizio di deleghe e responsabilità, la segregazione delle funzioni, le politiche di gestione e incentivazione del personale, la competenza delle risorse e, più in generale, la "cultura" dell'Azienda.

Gli elementi che in Bancoposta caratterizzano questo ambito sono principalmente rappresentati da:

- il Codice Etico di Gruppo;
- il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e le relative procedure aziendali predisposte;
- la struttura organizzativa di Bancoposta, costituita da organigrammi, ordini di servizio, comunicazioni e procedure organizzative, che attribuiscono alle funzioni compiti e responsabilità;
- il "Disciplinare Operativo Generale" che, in esecuzione di quanto previsto nel Regolamento del Patrimonio, individua e regola le attività che le diverse funzioni di Poste Italiane svolgono nell'ambito della gestione del Patrimonio destinato, nonché i criteri di valorizzazione dei rispettivi contributi apportati;
- il sistema di deleghe utilizzato, che prevede l'attribuzione di poteri ai responsabili di funzione in relazione alle attività svolte.

Con riguardo all'assetto del Patrimonio destinato, il modello organizzativo in essere prevede che Bancoposta:

- abbia al suo interno unità organizzative di staff (per es., Amministrazione e Controllo) che operano in raccordo funzionale con le omologhe funzioni Corporate di Poste Italiane;
- sia dotata di funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d'Italia: Risk Management, Revisione Interna, Compliance e Antiriciclaggio. Peraltra, in un'ottica di ricerca di sinergie e valorizzazione delle specifiche competenze, sono condivise tra le suddette funzioni di controllo le tecniche e le metodologie di valutazione dei rischi e dei controlli e periodicamente gli esiti delle verifiche effettuate;
- si avvalga dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane, in linea con quanto previsto nel Disciplinare Operativo Generale.

Inoltre, nel sistema dei controlli interni di Bancoposta, le diverse funzioni aziendali sono coinvolte a vario titolo, con diversi ruoli e responsabilità.

Le attività della Revisione Interna Bancoposta, in coerenza con le previsioni normative contenute nelle Istruzioni di Vigilanza di Banca d'Italia in tema di controlli cui Bancoposta è sottoposta, sono finalizzate a valutare la funzionalità del complessivo sistema dei controlli con riferimento all'adeguatezza e all'efficacia dei sistemi, dei processi, delle procedure e dei meccanismi di controllo a presidio delle attività di bancoposta, sulla base dei risultati delle verifiche condotte ed indicate nel Piano annuale di audit approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Le attività del 2013 sono state sintetizzate nella relazione annuale di audit, documento finalizzato a fornire periodica informativa agli Organi aziendali in merito alla funzionalità del complessivo sistema dei controlli, con riferimento all'adeguatezza ed efficacia dei sistemi, dei processi, delle procedure e dei meccanismi di controllo a presidio delle attività di bancoposta. Tali attività sono state svolte avvalendosi anche dei risultati della funzione Controllo Interno/Internal Auditing di Poste Italiane a cui sono demandate, in base allo specifico allegato esecutivo del Disciplinare Operativo Generale, le attività di IT audit e le verifiche presso le strutture territoriali di Poste Italiane connesse ai processi e ai prodotti di bancoposta.

Il rischio di non conformità al quadro normativo e regolamentare di riferimento del Patrimonio BancoPosta rientra nel perimetro della funzione Compliance la quale fornisce, tra l'altro, consulenza e supporto alle unità operative e di business e predisponde la necessaria informativa periodica ai vertici aziendali; le tre fasi in cui si articola il processo di *compliance* sono le seguenti: