

- Analisi normativa;
- *Compliance risk assessment*;
- Monitoraggio e verifiche.

In particolare, il processo di monitoraggio e verifica prevede lo svolgimento nel continuo dei controlli di secondo livello di Compliance, individuando e segnalando gli interventi correttivi da adottare, verificando l'efficacia delle azioni intraprese e il superamento dei fenomeni riscontrati.

La funzione Compliance predispone relazioni periodiche agli Organi Sociali e alle strutture di *business* aventi ad oggetto l'adeguatezza del presidio delle conformità.

Con riferimento ai temi dell'antiriciclaggio, la funzione Antiriciclaggio svolge attività di analisi normativa, *risk assessment* e svolge controlli di secondo livello in materia antiriciclaggio e antiterrorismo mentre la funzione Segnalazioni Antiriciclaggio ha il compito di analizzare le segnalazioni di operazioni sospette inoltrate dalla rete distributiva, valutando l'eventuale trasmissione della segnalazione all'Unità d'Informazione Finanziaria.

Le procedure aziendali che disciplinano i processi che influiscono sull'attività del Patrimonio BancoPosta, individuano le specifiche responsabilità di esecuzione dei controlli di linea (o di primo livello). A questo riguardo, assume particolare rilievo il sistema di controlli assicurato in ambito IT.

## 11.2.2 SISTEMA DI GESTIONE DEI RISCHI

### I rischi e le attività di controllo

Con la costituzione del Patrimonio BancoPosta, è stato individuato un compendio patrimoniale giuridicamente autonomo per l'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale e a tutela dei creditori di Bancoposta in grado di far fronte agli obblighi di un livello di patrimonializzazione adeguata in relazione al rischio.

La chiara individuazione dei rischi cui il Patrimonio è potenzialmente esposto costituisce il presupposto irrinunciabile per la consapevole assunzione dei rischi medesimi e per la loro efficace gestione.

Il Disciplinare Operativo Generale e i disciplinari esecutivi (cd "disciplinari operativi interni") prevedono al riguardo che, con cadenza annuale, venga predisposta e aggiornata una *risk map* nella quale sono evidenziati tutti i rischi legati all'attività della funzione Bancoposta dettagliati per prodotto e servizio. In caso di accadimento dell'evento negativo viene individuata la funzione responsabile tramite la *risk map* e le eventuali perdite generate dall'evento vengono decurtate dai prezzi di riferimento riconosciuti.

Nel caso di perdite operative originate da eventi non già classificati all'interno della *risk map*, la funzione Bancoposta curerà gli approfondimenti necessari a condividere l'attribuzione di responsabilità con la funzione interessata. In caso di mancato accordo, la tematica verrà discussa nel Comitato Interfunzionale BancoPosta.

In attesa della formalizzazione del nuovo impianto di normativa prudenziale da applicare alle attività del Patrimonio BancoPosta, si fa comunque riferimento alla classificazione adottata nell'ambito della vigilanza prudenziale<sup>46</sup>, in base alla quale le principali tipologie di rischi cui il Patrimonio è esposto nell'esercizio della propria attività tipica sono rappresentati da:

- rischio di credito (compreso controparte);
- rischio di mercato (compreso il rischio di tasso sul portafoglio bancario);
- rischio di concentrazione;
- rischio di liquidità;
- rischio operativo.

I processi di misurazione e controllo dei rischi coinvolgono diverse funzioni dedicate al presidio di categorie/aree di rischio in base ad approcci e modelli di riferimento specifici del relativo perimetro di competenza che si caratterizzano per un diverso grado di maturazione delle rispettive attività.

46. Lo schema delle disposizioni di vigilanza prudenziale per il BancoPosta è attualmente in corso di consultazione pubblica sul sito web della Banca d'Italia, la consultazione è aperta fino al 28 aprile 2014.

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

Nell'ambito delle funzioni aziendali di controllo interno, Risk Management di Bancoposta è la funzione dedicata al presidio dei rischi operativi e finanziari, assicura quindi una puntuale valutazione del profilo di rischio dei prodotti finanziari collocati alla clientela, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di *business* coinvolte nel processo di produzione e collocamento dei prodotti e predisponendo la necessaria informativa periodica. Le attività di Risk Management sono definite in funzione della prospettiva di prima applicazione delle regole di vigilanza prudenziale (cd Normativa di Basilea), con riferimento, sia ai requisiti patrimoniali minimi ("primo pilastro"), sia ai processi di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale ("secondo pilastro"). In particolare, nel 2013 è stato sostanzialmente completato il processo di formalizzazione delle *policy* aziendali sui principali rischi rilevanti per il Patrimonio, con l'approvazione, da parte del Consiglio di Amministrazione, dei documenti riferiti al processo ICAAP<sup>47</sup> e alla gestione del rischio di liquidità. Inoltre è stato redatto, ancora a titolo sperimentale (in assenza di un vincolo normativo), un nuovo Resoconto ICAAP, volto a rappresentare il processo aziendale di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale, gli strumenti a disposizione e gli elementi numerici riferiti al 31 dicembre 2012 e integrati da valutazioni prospettiche e di scenario. Il documento, dopo la presentazione al Comitato Interfunzionale e l'approvazione del Consiglio di Amministrazione, è stato inviato a Banca d'Italia.

Nell'ambito del processo di definizione delle linee strategiche 2014-2016, è stata altresì condotta un'analisi preventiva di simulazione dell'evoluzione dei rischi nello scenario operativo e di mercato previsto dal Piano, che ha anche consentito di definire dei valori-soglia di valutazione dell'adeguatezza patrimoniale prospettica, che sono oggetto di monitoraggio con cadenza trimestrale.

Con riferimento agli assorbimenti patrimoniali di primo pilastro, la categoria di rischio più rilevante è rappresentata dai rischi operativi, soprattutto se misurati con gli approcci di base (*Basic Indicator Approach* o "BIA") o standardizzato (*Standardized Approach* o "TSA"), in quanto il capitale regolamentare necessario è calcolato applicando coefficienti fissati dalla normativa<sup>48</sup> al totale dei ricavi da interessi e commissioni (al lordo dei costi operativi), che per Bancoposta superano i cinque miliardi annui. Vi sono poi assorbimenti minori per i rischi di credito, di controparte e di cambio.

In un'ottica di secondo pilastro assume rilevanza, oltre ai rischi sopra citati, anche il rischio di tasso di interesse, derivante dagli sbilanci in termini di durata finanziaria sussistenti tra le attività (prevalentemente costituite da Titoli di Stato e depositi presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze) e le passività (conti correnti postali da clientela privata e da Pubblica Amministrazione).

L'attività del Patrimonio è fisiologicamente esposta a elementi di rischio reputazionale, riconducibile prevalentemente al collocamento di prodotti di investimento, emessi da istituti terzi, quali Fondi immobiliari e titoli obbligazionari strutturati, nonché polizze assicurative emesse da Poste Vita SpA. In tale ambito, nel mese di luglio 2008, in conformità a quanto previsto dalla normativa UE *Markets in Financial Instruments Directive* (Direttiva 2004/39/CE "MiFID"), Poste Italiane ha adottato il modello di "servizio di consulenza".

Per quanto concerne l'evoluzione dei rischi rilevanti, l'esercizio è stato caratterizzato da un sensibile allentamento delle tensioni registrate nel biennio precedente sul valore di mercato dei Titoli di Stato italiani.

In particolare, tranne che nelle settimane di incertezza immediatamente successive alle elezioni politiche di febbraio, nel 2013 è proseguito il *trend* di riduzione dei rendimenti dei Titoli di Stato italiani, determinando l'accumularsi di significative plusvalenze da valutazione dei titoli iscritti in bilancio, in parte realizzate a Conto economico nell'ambito di una strategia di tendenziale riduzione della *duration* media degli impieghi.

Tale strategia finanziaria è stata definita in coerenza con gli interventi correttivi sul modello di stima della persistenza dei conti correnti, definiti dal Risk Management in considerazione delle osservazioni ispettive della Banca d'Italia, che si sono concretizzati in primo luogo nella riduzione da 30 a 20 anni dell'orizzonte temporale massimo considerato per la raccolta da privati (*cut-off*).

Per le informazioni di dettaglio delle diverse aree di rischio e delle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi si fa rinvio ai Bilanci di Poste Italiane (7. Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta al 31 dicembre 2013).

47. L'acronimo "ICAAP" indica l'*Internal Capital Adequacy Assessment Process*, ovvero il processo aziendale di auto-valutazione dell'adeguatezza dei mezzi patrimoniali a disposizione a fronte dei rischi assunti. Detto processo, unitamente al processo di valutazione da parte delle autorità di vigilanza (*Supervisory Review Process* o "SREP"), costituisce il "secondo pilastro" di Basilea 2.

48. Nel BIA il coefficiente è unico e pari al 15%; nel TSA vi sono tre coefficienti (12%, 15% e 18%), a seconda della linea di *business* che genera i ricavi.

### 11.3 GESTIONE ECONOMICA, PATRIMONIALE E FINANZIARIA DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA

Principali indicatori <sup>1)</sup>	2012	2013
ROA <sup>2)</sup>	0,66%	0,70%
ROE <sup>2)</sup>	27%	23%
Margine interesse/Margine intermediazione <sup>3)</sup>	29%	28%
Costi operativi/Margine intermediazione <sup>4)</sup>	89%	88%

<sup>1)</sup> I principali indici di redditività comunemente utilizzati, risentono delle peculiarità del Patrimonio BancoPosta e del fatto che i valori riconosciuti alle funzioni di Poste Italiane sono classificati nella voce "spese amministrative"; tali indici, pertanto, non devono essere valutati in valore assoluto o in confronto con il mercato, ma unicamente nel tempo.

<sup>2)</sup> Rappresenta il rapporto tra il Risultato netto e il totale attivo del periodo.

<sup>3)</sup> Rappresenta il rapporto tra il Risultato netto e il Patrimonio netto dedotti l'Utile di periodo e le Riserve da valutazione.

<sup>4)</sup> Rappresenta il contributo fornito dalla redditività della gestione raccolta/impieghi rispetto all'attività di intermediazione.

<sup>5)</sup> Cost/income ratio.

#### 11.3.1 GESTIONE ECONOMICA

#### PRINCIPALI DATI ECONOMICI E PATRIMONIALI

#### CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO

Voci (dati in milioni di euro)	2012	2013	Variazioni	
			Valori	%
Margine di interesse	1.501	1.524	23	1,5
Commissioni nette	3.498	3.519	21	0,6
Margine di intermediazione	5.152	5.353	201	3,9
Risultato netto della gestione finanziaria	5.151	5.344	193	3,7
Costi operativi	(4.604)	(4.717)	(113)	2,5
Utile/(Perdita) della operatività corrente al lordo delle imposte	547	627	80	14,6
Utile/(Perdita) della operatività corrente al netto delle imposte	343	374	31	9,0
<b>Utile/(Perdita) d'esercizio</b>	<b>343</b>	<b>374</b>	<b>31</b>	<b>9,0</b>

L'andamento economico dell'esercizio, seppur caratterizzato dal perdurare di un contesto di mercato difficile, evidenzia un positivo risultato della gestione che ha condotto a conseguire utili per 374 milioni di euro (343 milioni di euro di risultato netto positivo conseguito nel 2012).

Nel dettaglio, il margine di interesse si attesta a 1.524 milioni di euro (1.501 milioni di euro nel 2012) e rappresenta il saldo tra:

- gli interessi attivi derivanti dal rendimento degli impieghi fruttiferi in Titoli di Stato e depositi presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), per 1.751 milioni di euro (1.783 milioni di euro nel 2012);

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

- gli interessi passivi che ammontano a 227 milioni di euro (282 milioni di euro nell'esercizio precedente) e accolgono 185 milioni di euro da riconoscere alla clientela sulla raccolta da conti correnti (229 milioni di euro nel 2012) e 42 milioni di euro (53 milioni di euro nel 2012) da riconoscere a primari istituti di credito, partner di operazioni in Pronti contro termine.

La variazione in diminuzione degli interessi passivi riconosciuti alla clientela privata, generata dalla progressiva riduzione del tasso promozionale sui nuovi incrementi di raccolta, a fronte di campagne commerciali lanciate nel 2012, ha più che compensato la contrazione del rendimento degli impieghi derivanti dalla raccolta da clientela pubblica investita presso il MEF (il cui tasso è passato da 3,90% al 31 dicembre 2012 a 2,61% del 31 dicembre 2013), determinando una positiva variazione del margine di interesse.

Le commissioni nette crescono di 21 milioni di euro (3.519 milioni di euro nel 2013, contro 3.498 milioni di euro del 2012), beneficiando dell'aumento delle commissioni attive che passano da 3.541 milioni di euro del 2012 a 3.564 milioni di euro nel 2013 e accolgono per 1.620 milioni di euro le attività rese, nell'ambito della convenzione con Cassa Depositi e Prestiti (1.649 milioni di euro nel 2012), per 1.152 milioni di euro i servizi di incasso e pagamenti vari (1.159 milioni di euro nel 2012) e per 792 milioni di euro (733 milioni di euro nel 2012) altri servizi offerti alla clientela, tra cui, quelli connessi alle spese di tenuta conto.

Le commissioni passive ammontano a 45 milioni di euro (in linea con i 44 milioni di euro dell'esercizio precedente) e sono in larga parte ascrivibili ai servizi correlati all'adesione ai circuiti di regolamento delle carte di debito/credito.

Positivo anche il risultato del margine di intermediazione che cresce per 201 milioni di euro (5.353 milioni di euro nel 2013, contro 5.152 milioni di euro del 2012) per effetto, oltre che del positivo apporto del margine di interesse e delle commissioni nette, dei risultati afferenti all'utile da cessione di attività finanziarie disponibili per la vendita (AFS) (287 milioni di euro nel 2013, contro 50 milioni di euro del 2012) che riflette anche l'adeguamento del profilo temporale degli investimenti coerente con la rivisitazione della parametrizzazione del modello comportamentale della raccolta in conti correnti.

Il Risultato netto della gestione finanziaria si attesta a 5.344 milioni di euro (5.151 milioni di euro nel 2012) ed è comprensivo delle rettifiche di valore su crediti per 9 milioni di euro che includono prevalentemente la svalutazione dei conti correnti della clientela con saldo debitore.

**COSTI OPERATIVI**

Costi operativi (dati in milioni di euro)	2012	2013	Variazioni	
			Valori	%
Spese amministrative:	4.585	4.615	30	0,7
a) spese per il personale	80	88	8	10,0
b) altre spese amministrative	4.505	4.527	22	0,5
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	2	82	80	n.s.
Altri oneri/(proventi) di gestione	17	20	3	17,6
<b>Totale Costi operativi</b>	<b>4.604</b>	<b>4.717</b>	<b>113</b>	<b>2,5</b>

n.s.: non significativo

I costi operativi registrano una crescita del 2,5%, passando da 4.604 milioni di euro del 2012 a 4.717 milioni di euro nel 2013, imputabile prevalentemente ai maggiori accantonamenti netti effettuati nell'esercizio al fondo oneri non ricorrenti (61 milioni di euro), a copertura di rischi legati a istanze della clientela relative a strumenti e prodotti di investimento con caratteristiche da questa ritenute non coerenti con i propri profili e/o con *performance* non in linea con le attese. Alla formazione del saldo degli accantonamenti netti hanno altresì contribuito 21 milioni di euro stanziati a copertura di prevedibili passività relative a contenziosi giudiziali di varia natura con terzi.



In crescita anche le altre spese amministrative (4.527 milioni di euro nel 2013, contro 4.505 milioni di euro del 2012) che accolgono, per 4.424 milioni di euro, i prezzi di trasferimento riconosciuti alle altre funzioni di Poste Italiane, in coerenza con il Disciplinare Operativo Generale e in applicazione degli specifici disciplinari operativi interni. Tali valori includono i costi per l'utilizzo della Rete Commerciale.

Le spese per il personale ammontano a 88 milioni di euro (80 milioni di euro nel 2012) e si riferiscono alle risorse impiegate nell'ambito della funzione Bancoposta e rappresentate nella tabella sotto riportata. Di fatto, però occorre evidenziare che il Patrimonio destinato si avvale, nello svolgimento delle proprie attività e in linea con quanto previsto dal Disciplinare Operativo Generale e relativi allegati Disciplinari operativi interni, dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane, in particolare dei servizi resi dal personale operante nell'ambito degli Uffici Postali e del Contact Center.

#### ORGANICO PATRIMONIO BANCOPOSTA

Organico	Numero medio dei dipendenti <sup>(*)</sup>	
	2012	2013
Dirigenti	45	46
Quadri - A1, A2	388	416
Livelli B, C, D, E, F	1.324	1.320
<b>Tot. unità tempo indeterminato</b>	<b>1.757</b>	<b>1.782</b>

<sup>(\*)</sup> Dati espressi in *full time equivalent*.

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

**11.3.2 GESTIONE PATRIMONIALE E FINANZIARIA****STATO PATRIMONIALE RICLASSIFICATO****Voci dell'Attivo**

(dati in milioni di euro)

	<b>31/12/12</b>	<b>31/12/13</b>
Cassa e disponibilità liquide	3.181	3.078
Attività finanziarie detenute per la negoziazione	-	-
Attività finanziarie disponibili per la vendita	22.456	24.421
Attività finanziarie detenute sino alla scadenza	14.048	15.221
Crediti verso banche	527	376
Crediti verso clientela	9.887	8.356
Derivati di copertura	12	32
Attività fiscali	460	271
Altre attività	1.237	1.350
<b>Totale dell'Attivo</b>	<b>51.808</b>	<b>53.105</b>

**Voci del Passivo e del Patrimonio netto**

(dati in milioni di euro)

	<b>31/12/12</b>	<b>31/12/13</b>
Debiti verso banche	3.484	3.484
Debiti verso clientela	43.462	43.998
Derivati di copertura	816	471
Passività fiscali	320	439
Altre passività	1.900	1.870
Trattamento di fine rapporto del personale	19	18
Fondi per rischi e oneri	282	348
Totale del passivo	50.283	50.628
<b>Patrimonio netto</b>	<b>1.525</b>	<b>2.477</b>
<i>di cui:</i>		
<i>Riserva di costituzione</i>	<i>1.000</i>	<i>1.000</i>
<i>Utili portati a nuovo esercizi precedenti</i>	<i>256</i>	<i>599</i>
<i>Riserve da valutazione</i>	<i>(74)</i>	<i>504</i>
<i>Utile d'esercizio</i>	<i>343</i>	<i>374</i>
<b>Totale del Passivo e del Patrimonio netto</b>	<b>51.808</b>	<b>53.105</b>

Con riferimento alle consistenze patrimoniali, al 31 dicembre 2013 la voce Cassa e disponibilità liquide ammonta a 3.078 milioni di euro (3.181 milioni di euro a fine 2012) e accoglie per 2.604 milioni di euro (2.487 milioni di euro al 31 dicembre 2012) disponibilità liquide presso gli Uffici Postali e presso le Società di trasporto valori che derivano dalla raccolta effettuata su conti correnti postali, sui prodotti di risparmio postale (sottoscrizione di Buoni Fruttiferi Postali e versamenti sui libretti di deposito) non ancora riversati a Cassa Depositi e Prestiti, o da anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli Uffici Postali. La voce comprende, inoltre, depositi liberi presso Banche Centrali per 474 milioni di euro, in diminuzione rispetto ai 694 milioni di euro del 31 dicembre 2012 per effetto della consistente dotazione del deposito libero presso Banca d'Italia derivante da significativi incassi interbancari degli ultimi giorni del 2012.

La liquidità riveniente dai conti correnti della Pubblica Amministrazione è obbligatoriamente investita presso il MEF ed è remunerata a un tasso variabile in conformità a quanto previsto da apposita convenzione per i servizi di Tesoreria affidati a Bancoposta sottoscritta l'8 maggio 2009 e successivamente integrata da atti aggiuntivi, l'ultimo dei quali sottoscritto nel mese di marzo 2013, che ne hanno esteso la validità fino al 31 dicembre 2013.

In conformità a quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2007, i fondi provenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali presso la clientela privata sono invece obbligatoriamente investiti in titoli governativi dell'area euro.

Nella citata convenzione con il MEF per i servizi di Tesoreria, è inoltre previsto che una quota della raccolta privata possa essere impiegata in un apposito deposito presso lo stesso Ministero, cd conto *Buffer* finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane dei debiti verso correntisti. Tali impieghi sono remunerati a un tasso variabile commisurato al tasso *Main Refinancing Operations* (MRO) della BCE.

L'aumento della raccolta diretta da clientela privata (per i cui dettagli si rimanda al capitolo successivo "Attività del periodo del Patrimonio BancoPosta") ha generato maggiori investimenti in titoli determinando un incremento della consistenza delle attività finanziarie disponibili per la vendita e di quelle detenute sino alla scadenza, che ammontano rispettivamente a 24.421 milioni di euro (+1.965 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2012) e 15.221 milioni di euro (+1.173 milioni di euro rispetto a fine 2012). Nel dettaglio, le attività finanziarie disponibili per la vendita comprendono pressoché integralmente investimenti in Titoli di Stato italiani e, in via residuale, azioni Mastercard e VISA, le attività finanziarie detenute sino alla scadenza corrispondono invece al portafoglio *Held To Maturity* e comprendono investimenti in titoli di debito, con pagamenti fissi o determinabili e scadenza fissa.

Con riferimento a entrambi gli aggregati, occorre precisare che, nel corso dell'esercizio, alcune operazioni di acquisto e vendita sono state effettuate per l'adeguamento del profilo temporale degli investimenti coerente con la rivisitazione della parametrizzazione del modello comportamentale della raccolta in conti correnti richiesta da Banca d'Italia.

I crediti verso la clientela registrano una diminuzione del 15,5% (8.356 milioni di euro a fine 2013, contro 9.887 milioni di euro di fine 2012) ascrivibile al minor saldo del deposito corrispondente alla raccolta in conti correnti postali da Pubblica Amministrazione, nonché del *Buffer*.

La consistenza dei debiti verso banche è di 3.484 milioni di euro (in linea con l'esercizio 2012) e accoglie principalmente debiti per Pronti contro termine per 3.193 milioni di euro (3.042 milioni di euro al 31 dicembre 2012) connessi al finanziamento triennale stipulato nel febbraio del 2012 con Banca IMI SpA e remunerato al tasso sulle operazioni di rifinanziamento *REFI* aumentato di un differenziale negoziato con la controparte.

L'incremento netto dei debiti verso clientela (+536 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2012) è principalmente legato all'aumento della raccolta in conti correnti (i debiti verso correntisti ammontano a 40.081 milioni di euro, contro 38.780 milioni di euro di fine 2012) parzialmente assorbito dalla riduzione dei Pronti contro termine (1.730 milioni di euro contro 2.524 milioni di euro al 31 dicembre 2012) per effetto del rimborso della prima rata del finanziamento stipulato nel mese di febbraio 2012 con Cassa Depositi e Prestiti, remunerato al tasso indicizzato *REFI* aumentato di un differenziale.

Il Patrimonio BancoPosta, nello svolgimento delle proprie attività si avvale dell'infrastruttura immobiliare (per es., utilizzo e gestione degli spazi per lo svolgimento della propria attività operativa) e tecnologica (per es., progettazione e realizzazione nuovi servizi, gestione evolutiva e manutenzione delle applicazioni gestionali e di *business*) proprie di Poste Italiane SpA. A tal riguardo, nel 2013 sono stati effettuati, tra l'altro, investimenti industriali finalizzati al rinnovo tecnologico e potenziamento degli apparati di *storage*, in ottica di garantire la continuità operativa dei servizi finanziari (*Business Continuity & Disaster Recovery*), nonché al rinnovo dell'architettura informatica degli ATM per garantire una più adeguata ed efficiente erogazione dei servizi.

Lo svolgimento di tali attività è regolato dai disciplinari operativi interni e remunerato mediante i prezzi di trasferimento riconosciuti dal Patrimonio alle diverse funzioni di Poste.

Il Patrimonio netto del Patrimonio BancoPosta ammonta al 31 dicembre 2013 a 2.477 milioni di euro (1.525 milioni di euro la consistenza di fine 2012) e accoglie, oltre alla riserva di costituzione di 1 miliardo di euro e all'attribuzione a riserva degli utili conseguiti negli esercizi precedenti (599 milioni di euro), la variazione positiva di valore delle riserve di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita per 504 milioni di euro, nonché l'Utile netto conseguito nell'esercizio di 374 milioni di euro.

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

**11.4 ATTIVITÀ DEL PERIODO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA****CONTESTO NORMATIVO**

Nel corso del 2013 il contesto normativo del Patrimonio BancoPosta è stato oggetto di rivisitazione in materia di servizi di pagamento in ambito europeo (PSD - *Payment Services Directive*) per effetto dell'emanazione del Regolamento 260/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio e delle relative istruzioni emanate dalla Banca d'Italia con il Provvedimento del febbraio 2013. La nuova disciplina delinea criteri e modalità per la migrazione agli standard europei (SEPA) dei bonifici e degli addebiti diretti; il processo di migrazione si è concluso nel mese di febbraio 2014. A tal riguardo, Poste Italiane ha provveduto all'aggiornamento dei contratti quadro sui servizi di pagamento a valere sui conti correnti e dei contratti di conto corrente e allo sviluppo degli interventi informatici, procedurali e formativi necessari per l'adeguamento ai nuovi requisiti normativi.

Nel 2013 inoltre è stato avviato uno studio di fattibilità relativo alle modalità di applicazione a Bancoposta del Regolamento EMIR (*European Market Infrastructure Regulation*), approvato il 29 marzo 2012 dal Parlamento Europeo, che stabilisce nuove regole per i contratti derivati negoziati OTC (*Over the Counter* cioè al di fuori delle piattaforme finanziarie regolamentate), con l'obiettivo di aumentare la trasparenza sul mercato e ridurre il rischio sistemico favorendo la centralizzazione delle transazioni presso controparti centrali.

A seguito dell'emanazione del Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179, recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" (convertito con modifiche dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221), tra le attività di bancoposta è stata ricompresa la possibilità di svolgere attività di promozione e collocamento di prodotti e servizi bancari e finanziari fuori sede. In tal senso, l'Azienda ha avviato un progetto per sviluppare l'offerta fuori sede con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento e assicurativi nei confronti della clientela *retail*.

Con riferimento alla prestazione dei servizi di investimento, disciplinati dalla normativa comunitaria MiFID (*Markets in Financial Instruments Directive*), sono proseguiti gli interventi di consolidamento e ulteriore sviluppo del modello di servizio. In tale ambito, assumono particolare rilevanza le attività che prevedono, tra l'altro, l'arricchimento del processo di valutazione di adeguatezza dell'investimento, l'implementazione della procedura per la classificazione della clientela (al dettaglio, professionale, qualificata), anche ai fini della prevista estensione del servizio di consulenza alle persone giuridiche con prodotti/servizi dedicati al target di clientela "professionale".

Al fine di assicurare il consolidamento dei presidi aziendali per il rispetto della disciplina sulla "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", sono stati integrati alcuni contenuti degli strumenti di pubblicità e dei documenti informativi precontrattuali, rafforzate le procedure operative interne e ampliati i contenuti della formazione del personale della rete commerciale. Sono stati inoltre delineati gli interventi per una trattazione efficace dei reclami della clientela, anche al fine di assicurare l'allineamento dei criteri di valutazione delle istanze con gli orientamenti dell'Arbitro Bancario e Finanziario.

In materia di antiriciclaggio e antiterrorismo, nel corso del 2013 è proseguito il percorso di ulteriore evoluzione dei processi e dei presidi in tutte le componenti del sistema antiriciclaggio (adeguata verifica, registrazione delle operazioni nell'Archivio Unico Informatico, segnalazione delle operazioni potenzialmente sospette) e antiterrorismo, nell'ambito di un programma di adeguamento strutturato per il quale sono state previste fasi progressive di rilasci informatici e procedurali.

In particolare, sono state avviate le attività di analisi per la definizione degli interventi, di processo e informatici, finalizzati al recepimento del Provvedimento Banca d'Italia del 3 aprile 2013 (recante disposizioni attuative in materia di adeguata verifica della clientela, ai sensi dell'art. 7, comma 2, del D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231), in vigore a partire dal 1° gennaio 2014. Il suddetto Decreto fa prevalentemente riferimento al principio "dell'approccio basato sul rischio", per il quale l'intensità e l'estensione degli obblighi di adeguata verifica della clientela vanno modulate secondo il grado di rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Tale approccio costituisce un'applicazione del più ampio principio di proporzionalità; mira a massimizzare l'efficacia dei presidi aziendali, razionalizzare l'uso delle risorse, ridurre gli oneri a carico dei destinatari.



## RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

### Banca d'Italia

Nel corso del 2013 sono proseguite le attività di adeguamento e rafforzamento dei presidi organizzativi, procedurali e informatici nell'ambito delle aree di miglioramento delineate a seguito delle verifiche di conformità da parte del "Servizio rapporti esterni e affari generali" dell'Area Vigilanza della Banca d'Italia condotte nel corso del 2012.

Le tematiche esaminate hanno riguardato, tra l'altro, l'anticiclaggio, la trasparenza delle condizioni contrattuali e la correttezza dei comportamenti con la clientela. L'esito di tali analisi è stato comunicato con lettera del 18 dicembre 2012, in relazione alla quale Poste Italiane ha provveduto a formulare le proprie osservazioni con lettera inviata all'Autorità il 13 marzo 2013.

### CONSOB

Nel mese di aprile è stata avviata da parte di CONSOB, ai sensi dell'art. 10, comma 1 del D.Lgs. 58/1998, una verifica ispettiva avente a oggetto le modalità di svolgimento dei servizi di investimento. Le attività ispettive sono in corso di svolgimento.

## PROCEDIMENTI PENDENTI

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

Con nota del 5 novembre 2012 l'AGCM ha comunicato l'avvio di un procedimento (**PS/8510**) ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie" e contestualmente ha fatto richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento in relazione alla promozione "PROMO 4%" sui conti BancoPosta Più e BancoPosta Click, effettuata nell'arco temporale dicembre 2011-marzo 2012. L'Autorità, in particolare, ha contestato le modalità con cui sono state reclamizzate le caratteristiche e le condizioni economiche del servizio e ha applicato una sanzione in misura ridotta di 250mila euro liquidata in data 11 luglio 2013. La Società, nel mese di settembre, ha impugnato di fronte al TAR del Lazio il provvedimento.

## OFFERTA COMMERCIALE

L'offerta commerciale realizzata dal Patrimonio BancoPosta nel corso del 2013 è stata orientata allo sviluppo del *cross-selling* e all'incremento delle giacenze sui conti correnti, grazie a offerte e iniziative mirate a rispondere alle esigenze dei singoli target di clientela, allo sviluppo e presidio del mercato del risparmio postale, nonché all'aumento della penetrazione sul mercato dei finanziamenti.

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

Al fine di incentivare il trattenimento delle masse raccolte nel corso del 2012, i correntisti rientrati nella "Promozione 4%" sul tasso creditore hanno avuto la possibilità di aderire a due nuove iniziative che prevedevano la retrocessione di un tasso del 3% lordo fino al 30 giugno 2013 e del 2,50% lordo fino al 30 settembre 2013, ed è stata confermata anche per il 2013 la promozione del tasso del 2% lordo sul Conto BancoPosta Click.

Inoltre, per rispondere alle esigenze della clientela che predilige in misura crescente i canali on line per l'utilizzo dei servizi finanziari, a dicembre 2013 è stata lanciata la sottoscrizione del Conto BancoPosta Click con firma digitale ed è stata realizzata la "App Conto BancoPosta", applicazione che permette di accedere direttamente dallo *smartphone* o *tablet* ai servizi informativi per i conti correnti BancoPosta Click, BancoPosta e BancoPosta Più.

Le PMI, a seguito dell'evoluzione del mercato commerciale di riferimento e del conseguente incremento di richieste, sono state destinatarie di numerose iniziative, differenziate per specifici segmenti di clientela. In particolare, nell'ambito dell'offerta Selezione Impresa, sono stati sviluppati nuovi *bundle* dedicati a liberi professionisti (che collegano conto, *remote*

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

*banking*, prodotti di finanziamento oppure conto e mobile/POS) e amministratori di condominio (che collegano conto, bollettino, prodotti assicurativi dedicati); al di fuori dell'offerta Selezione Impresa, per il segmento liberi professionisti e ditte individuali, sono stati realizzati dei *bundle* anche per la clientela in migrazione (che collega conto, *remote banking* e prodotti di finanziamento).

Il settore della monetica, presidiato dalla carta Postamat Maestro (6,8 milioni di carte a dicembre 2013 contro 6,6 milioni di carte al 31 dicembre 2012) e dalla carta Postepay (10,5 milioni di carte a dicembre 2013 contro 9,6 milioni di carte al 31 dicembre 2012), è stato caratterizzato, nel corso del 2013, tra l'altro, dall'estensione della nuova tecnologia *contactless* alle carte di debito Postamat Maestro e alle Postepay Standard di Lombardia e Lazio, nonché dall'incentivo all'utilizzo delle carte in modalità di pagamento Paypass in *partnership* con Mastercard. Nel corso dell'esercizio è stata avviata la distribuzione della multiapplicazione Postepay EnelMia, sviluppata insieme a Enel Energia.

Il canale di ricarica esterno delle Postepay, rappresentato dalle circa 40mila ricevitorie SISAL, dagli oltre 16mila tabaccai abilitati tramite Banca ITB, dall'*home banking* delle Banche del Gruppo BPM e dalla SNAI e altre reti convenzionate, contribuisce a supportare il posizionamento competitivo e di *leadership* del prodotto, garantendo un'ampia capillarità e circolarità del servizio di ricarica sul mercato. Nel 2013, attraverso le reti esterne, sono state realizzate oltre 21,6 milioni di ricariche (18 milioni nel 2012).

Infine, con riferimento all'iniziativa "La Carta dello Studente - loStudio", avviata dal Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca (MIUR) e finalizzata a erogare agli studenti una carta elettronica di riconoscimento che permetta la fruizione dei servizi e delle agevolazioni previste dal MIUR per attività sociali e culturali, nel corso del 2013 Poste Italiane, in raggruppamento di scopo con Postecom e PosteMobile, si è aggiudicata la realizzazione di un progetto, della durata di 5 anni, che prevede la proposizione di una carta in *co-branding* evoluta, da distribuire a tutti gli studenti iscritti alle scuole di secondo grado e agli studenti delle Università che aderiranno al progetto che, oltre ad avere la funzionalità istituzionale di carta di riconoscimento dello status di studente e permettere la fruizione dei servizi offerti dal MIUR, sarà integrata con una serie di funzioni finanziarie proprie della Postepay con annesso sistema di sconti, basato sull'iniziativa Sconti BancoPosta. BancoPosta ha inoltre continuato a sostenere lo sviluppo delle carte Postepay, rinnovando la sponsorizzazione dell'evento Postepay Rock in Roma, l'evento di maggior rilievo a livello nazionale in ambito musicale.

Nell'ambito dei servizi di incasso e di pagamento sono state intraprese diverse iniziative finalizzate a dare nuovo impulso allo strumento del bollettino postale. A tal riguardo, è stato avviato il processo di apertura del servizio di accettazione dei Bollettini postali alla Grande Distribuzione Organizzata ed è stata realizzata, in collaborazione con Banca ITB, una campagna pubblicitaria per incentivare l'utilizzo della rete delle tabaccherie convenzionate per l'accettazione dei bollettini postali (23,5 milioni di bollettini accettati nell'anno).

È stato stipulato un accordo con ACI che, grazie al collegamento in tempo reale agli archivi tributari regionali e provinciali, consente il pagamento del bollo auto in modalità on line presso gli Uffici Postali e tutti gli altri canali di Poste Italiane (Internet, mobile e reti terze). Al 31 dicembre 2013 il servizio è attivo nella maggior parte delle regioni italiane.

Tra i servizi di *acquiring*<sup>49</sup>/POS dedicati alla clientela PMI, è stata avviata nel mese di novembre la commercializzazione del Mobile POS, che consente all'esercente convenzionato di utilizzare uno *smartphone* o *tablet* per gestire i pagamenti con carte di credito e debito, grazie a un'apposita App e al colloquio via *bluetooth* con un lettore carte.

È stato lanciato il servizio di prelievo da ATM Postamat per le carte del circuito cinese *Union Pay* e sono stati estesi i servizi di prelievo e pagamento anche alle carte aderenti al circuito PagoBancomat.

Nel settore dei prodotti di finanziamento, nel corso del 2013 sono state ridefinite le modalità di offerta di alcuni prodotti. In particolare:

- è stata rivisitata e ampliata l'offerta dei prestiti on line, caratterizzata da una procedura completamente on line attraverso l'utilizzo della firma digitale;
- è stato effettuato il *restyling* dell'offerta di Prontissimo BancoPosta con l'incremento dell'importo massimo richiedibile, della durata e una struttura di prezzo in base al profilo di rischio del cliente (*Risk Based Pricing*); è stata altresì introdotta la possibilità di richiedere, contestualmente al finanziamento, anche una polizza assicurativa a tutela del credito;

49. Per servizio di *acquiring* si intende l'intermediazione dei flussi finanziari relativi all'accettazione delle carte a valere sui circuiti internazionali Maestro, MasterCard, Visa Electron, VPAY, Visa per la vendita di merci o servizi le cui transazioni vengono effettuate mediante terminali POS.

- è stata ampliata la distribuzione del prestito finalizzato agli acquisti di prodotti, richiedibili presso tutti gli Uffici Postali, commercializzati da PosteShop;
- è stata estesa a tutti gli Uffici Postali abilitati alla vendita dei prestiti personali (oltre 9 mila) l'offerta del miniprestito Specialcash Postepay che, sviluppato in collaborazione con il partner finanziario Compass SpA, può essere richiesto da tutti i titolari di carta Postepay nominativa e ricaricabile.

Inoltre, in linea con la consueta attenzione alle famiglie in difficoltà, è stata offerta ai residenti delle zone interessate dagli eventi alluvionali, come la Toscana e l'Umbria, la possibilità di richiedere la sospensione del pagamento delle rate del mutuo ed è stato prorogato il "Piano famiglie" dell'ABI (accordo per la sospensione delle rate del mutuo); è stato infine riattivato il processo per consentire ai mutuatari Bancoposta di aderire al fondo di solidarietà per le famiglie in difficoltà. Sempre nell'ambito dei prodotti di finanziamento, è stata ulteriormente ampliata l'offerta del prodotto Quinto BancoPosta; dal mese di aprile, infatti, è possibile finanziare mediante cessione del quinto dello stipendio i dipendenti della Pubblica Amministrazione Locale e i Carabinieri, oltre ai dipendenti della Pubblica Amministrazione Centrale. Sul prodotto, richiedibile presso 3.700 Uffici Postali dotati di sala consulenza, è stata offerta fino al 30 giugno 2013 una promozione sul tasso per le tre categorie di clientela. Nel corso dell'anno è stato sostituito il partner finanziario del prodotto Cessione del Quinto della Pensione e avviata una nuova partnership con BNL Finance.

Con riferimento al collocamento dei prodotti del Risparmio Postale, l'esercizio 2013 è stato caratterizzato da un'importante rivisitazione della gamma emessa da Cassa Depositi e Prestiti (Libretti di risparmio e Buoni Fruttiferi Postali). Il difficile contesto macroeconomico, un *trend* di tassi di mercato in continua discesa e una concorrenza sempre più aggressiva, hanno reso necessario, infatti, rimodulare l'offerta per rispondere al meglio alle esigenze dei risparmiatori.

In particolare, sono state lanciate 6 nuove tipologie di Buoni Fruttiferi Postali:

- a) BFPFedeltà – con durata massima dapprima a 12 anni e successivamente a 3 anni e con struttura finanziaria a tasso fisso – destinati ai titolari di Buoni in scadenza naturale nel 2013;
- b) BFPRenditalia, con durata massima di 5 anni (successivamente modificata a 3 anni) e struttura finanziaria indicizzata al rendimento d'asta dei BOT a 6 mesi, a cui è aggiunta una maggiorazione di rendimento;
- c) BFPImpresa, con durata massima di 20 mesi e struttura finanziaria a tasso fisso dedicato alle PMI;
- d) BFPEuropa, con durata massima di 5 anni e con una struttura finanziaria mista (tasso fisso + *index linked*) idonea a soddisfare le esigenze più evolute di una clientela a indicizzare i propri investimenti all'andamento del mercato azionario;
- e) BFPRisparmiNuovi, con una durata di 3 anni, dedicato ai risparmiatori che desiderano investire nuova liquidità;
- f) BFPEredità Sicura della durata di 2 anni, destinato al reinvestimento delle somme derivanti da una successione.

Il contributo, in termini di raccolta lorda, dei Buoni lanciati nel 2013 è stato pari a circa 10 miliardi di euro.

Per quanto concerne i Libretti di risparmio, al fine di mantenere le masse acquisite nel corso del 2012 e di ottenerne di nuove, è stato lanciato il Libretto Nominativo Ordinario Smart caratterizzato da un tasso di interesse molto competitivo (3% e 2,5% lordo, a seconda del periodo di adesione), riconosciuto a quei clienti che nel corso del 2013 hanno adottato dei comportamenti premianti (per es., mantenimento del saldo entro una certa soglia, versamenti mensili). Il titolare del libretto Smart può operare sul sito di Poste Italiane attraverso il servizio RPOL, tramite il quale può consultare la lista movimenti, il saldo e la posizione Buoni collegata al proprio libretto; al servizio RPOL è associata l'APP gratuita Risparmio Postale per utilizzare il servizio attraverso *smartphone* e *tablet*.

Le adesioni al nuovo Libretto Smart sono state significative (quasi 789 mila libretti); al 31 dicembre 2013 il saldo su questi libretti ammontava a circa 19 miliardi di euro.

Con riferimento ai servizi di investimento, l'esercizio è stato caratterizzato da tre collocamenti obbligazionari emessi da Banca IMI, della durata di 6 anni e dedicati esclusivamente alla clientela apportatrice di nuova liquidità.

- "TassoMisto *Cap&Floor* BancoPosta", che punta sul rialzo dei tassi nel medio/lungo periodo e prevede per i primi due anni cedole fisse pagate annualmente, mentre per i successivi quattro anni cedole semestrali, legate all'andamento del tasso euribor a 6 mesi, incrementate di uno *spread* fisso con rendimento massimo (*cap*) e minimo (*floor*).

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

- “TassoFisso Sprint BancoPosta” e “TassoFisso Sprint BancoPosta - Serie2”, entrambi caratterizzati dal pagamento di interessi annuali predefiniti per tutta la loro durata, con la particolarità di prevedere, per il primo e l'ultimo anno, delle cedole fisse sensibilmente più alte.

Nel complesso sono stati collocati circa 589 milioni di euro.

Infine, nel corso dell'ultimo trimestre, quattro obbligazioni collocate da Poste nel 2009 ed emesse da Credit Suisse, Barclays e Mediobanca sono state oggetto di Offerte Pubbliche d'Acquisto da parte dei rispettivi emittenti. Le adesioni totali raccolte dalla clientela nel corso delle quattro operazioni ammontano a un nominale di circa 190 milioni di euro.

Nell'area dei sistemi di pagamento, *International Money Transfer*, sono state condotte importanti iniziative tese al consolidamento o sviluppo di *partnership* finalizzate all'estensione della copertura geografica estera e a rafforzare il presidio sul mercato delle rimesse. In tale contesto, è stato lanciato il servizio bilaterale di trasferimento fondi Eurogiro con le Poste Sammarinesi. Sono stati infine sottoscritti un accordo internazionale con *China Post* (PSBC) per il trasferimento di fondi tramite canale Eurogiro, un contratto per rinnovare la *partnership* con *MoneyGram* fino a marzo 2017 e un accordo Eurogiro con Ericsson, per avviare il servizio *Eurogirocash to mobile wallet* dall'Italia verso le Filippine.

### Servizi on line

Con riferimento all'attività on line, anche nel 2013 i servizi di *home e corporate banking* associati al conto BancoPosta e al Conto BancoPosta Click hanno mantenuto un *trend* di crescita positivo con oltre 1,5 milioni di conti on line afferenti alla clientela *consumer* (1,3 milioni di conti *consumer* attivi a fine 2012) e circa 250mila conti *business* e PA (239mila a fine 2012); le operazioni dispositive della clientela sono state oltre 21 milioni (in linea con il 2012).

Tra i servizi classici di *internet banking*, il bollettino si conferma quello di maggior successo, con oltre 5,2 milioni di transazioni on line (5,6 milioni nel 2012) realizzate attraverso addebito su conto corrente e carte di credito/carta Postepay; di questi, oltre 800mila sono stati pagati attraverso il canale BancoPosta Click. Nel mese di ottobre è stato inoltre rilasciato il Bollettino Report Gold, funzionalità aggiuntiva del servizio BPIOL, che consente al cliente titolare del servizio di *remote banking* BPIOL di accedere on line all'archivio di conservazione sostitutiva di Poste Italiane per consultare ed esportare i dati e le immagini dei bollettini incassati negli ultimi dieci anni con conseguente eliminazione delle rendicontazioni cartacee.

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

- 3,5 milioni di bonifici on line (2,9 milioni di transazioni nel 2012), di cui circa 900mila attraverso il canale BancoPosta Click (circa 640mila nel 2012);
- 4,1 milioni di ricariche telefoniche (4,6 milioni nel 2012);
- 5,1 milioni di ricariche PostePay (5 milioni nel 2012);
- 1,5 milioni di operazioni di postagiato (in linea con il 2012).

Inoltre, nel comparto vendita dei prodotti finanziari on line, sono state effettuate circa 68mila sottoscrizioni di Buoni Fruttiferi Postali (65mila nel 2012), mentre i prestiti erogati on line sono stati oltre 2mila 900 (in linea con l'esercizio precedente).

Nel 2013 è continuato il collocamento dei certificati esclusivamente per il tramite della piattaforma di trading on line BancoPosta: nove sono stati i collocamenti di Certificati emessi da Banca IMI, UBS AG, UniCredit Bank AG, BNP Paribas, SG Issuers SA, Deutsche Bank AG e Credit Suisse AG.

Poste Italiane ha partecipato, inoltre, al consorzio di collocamento per l'Offerta Pubblica di Vendita (OPV) delle Azioni Moncler SpA, tramite la piattaforma di trading on line, e ha offerto la possibilità ai propri clienti di sottoscrivere i due nuovi BTP Italia.

Sullo stesso canale on line è inoltre possibile per la clientela di Poste Italiane negoziare oltre 10mila strumenti finanziari italiani ed esteri quali azioni, obbligazioni, Titoli di Stato, ETF, certificates e covered warrant, quotati su Borsa Italiana o EuroTix.

**RISULTATI****BANCOPOSTA**

<b>Ricavi</b> (dati in milioni di euro)	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Var. %</b>
<b>Conti Correnti</b>	<b>2.924</b>	<b>2.931</b>	<b>0,2</b>
Bollettini	573	567	(1,0)
Proventi degli Impieghi della raccolta	1.773	1.753	(1,1)
Altri Ricavi c/c e Carte prepagate	578	611	5,7
<b>Trasferimento fondi<sup>*)</sup></b>	<b>64</b>	<b>63</b>	<b>(1,6)</b>
<b>Risparmio postale e investimento</b>	<b>1.959</b>	<b>2.004</b>	<b>2,3</b>
Libretti e Buoni postali	1.649	1.620	(1,8)
Titoli di Stato	10	8	(20,0)
Azioni e obbligazioni	35	14	(60,0)
Polizze Assicurative	233	329	41,2
Fondi di investimento	13	17	30,8
Deposito Titoli	19	16	(15,8)
<b>Servizi delegati</b>	<b>153</b>	<b>130</b>	<b>(15,0)</b>
<b>Prodotti di finanziamento</b>	<b>156</b>	<b>127</b>	<b>(18,6)</b>
<b>Altri prodotti<sup>***)</sup></b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>12,7</b>
<b>Totale Ricavi Servizi Finanziari</b>	<b>5.319</b>	<b>5.326</b>	<b>0,1</b>
<b>Raccordo al Rendiconto Separato BancoPosta<sup>****)</sup></b>	<b>5</b>	<b>(11)</b>	<b>n.s.</b>
<b>Interessi e Commissioni attive del Patrimonio BancoPosta</b>	<b>5.324</b>	<b>5.315</b>	<b>(0,2)</b>

n.s.: non significativo

\*) La voce comprende tutti i ricavi da vaglia nazionali e internazionali e l'Eurogiro in entrata e in uscita.

\*\*) La voce comprende i ricavi da F23, F24 e altri ricavi BancoPosta.

\*\*\*) La voce include, principalmente, la remunerazione della liquidità propria e taluni proventi finanziari classificati, ai fini del Rendiconto Separato, in altre voci del Conto economico.

<b>Giacenze</b> (dati in milioni di euro)	<b>31/12/12</b>	<b>31/12/13</b>	<b>Var. %</b>
<b>Conti Correnti<sup>*)</sup></b>	<b>41.452</b>	<b>43.903</b>	<b>5,9</b>
<b>Libretti Postali<sup>**)</sup></b>	<b>98.778</b>	<b>106.920</b>	<b>8,2</b>
<b>Buoni Fruttiferi Postali<sup>***)</sup></b>	<b>213.270</b>	<b>211.707</b>	<b>(0,7)</b>

\*) Trattasi della giacenza media del periodo. Il dato è comprensivo di *time deposit*, PCT e liquidità di Poste Italiane.

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

<b>Numero transazioni</b> (dati in migliaia)	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>Var. %</b>
<b>Bollettini accettati</b>	<b>480.718</b>	<b>457.612</b>	<b>(4,8)</b>
<b>Vaglia nazionali</b>	<b>6.375</b>	<b>5.830</b>	<b>(8,5)</b>
<b>Vaglia internazionali</b>	<b>2.858</b>	<b>2.642</b>	<b>(7,6)</b>
Import	1.605	1.460	(9,0)
Export	1.253	1.182	(5,7)
<b>Pensioni e altri mandati</b>	<b>80.761</b>	<b>77.865</b>	<b>(3,6)</b>
<b>Modelli F23/F24</b>	<b>23.846</b>	<b>29.361</b>	<b>23,1</b>

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

Volumi (dati in migliaia)	31/12/12	31/12/13	Var.%
<b>Conti Correnti in essere con la clientela</b>	<b>5.883</b>	<b>6.023</b>	<b>2,4</b>
<b>Numero Carte di Credito</b>	<b>460</b>	<b>459</b>	<b>(0,2)</b>
<b>Numero Carte di Debito</b>	<b>6.623</b>	<b>6.756</b>	<b>2,0</b>
<b>Numero Carte Prepagate</b>	<b>9.559</b>	<b>10.550</b>	<b>10,4</b>

I risultati dei Servizi Finanziari afferenti il Patrimonio BancoPosta evidenziano nel complesso una positiva *performance* dei ricavi (+0,2%) essenzialmente per effetto del positivo apporto dei ricavi del risparmio amministrato e gestito<sup>50</sup>, che passano da 310 milioni di euro del 2012 a 384 milioni di euro nel 2013 (+23,9%) e della tenuta dei ricavi da conti correnti (+0,2% rispetto al 2012).

Nel dettaglio, i ricavi da conti correnti registrano un incremento di 7 milioni di euro (2.924 milioni di euro nel 2012 contro 2.931 milioni di euro nel 2013) riconducibile al positivo andamento del comparto degli altri ricavi accessori al conto corrente e carte prepagate, che aumentano del 5,7%, (611 milioni di euro nel 2013 contro 578 milioni di euro del 2012) e beneficiano dell'incremento dei proventi connessi all'emissione e utilizzo delle carte prepagate (la cui consistenza a fine 2013 ammonta a 10,6 milioni contro 9,6 milioni del 2012), nonché dell'effetto combinato della crescita dei volumi dei bonifici (8,1 milioni nel 2013 contro 7,2 milioni del 2012) e del *repricing* sul rilascio dei carnet di assegni e dei bonifici allo sportello in vigore dal 1° gennaio 2013.

I ricavi da accettazione bollettini evidenziano una flessione dell'1% (-6 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente) a fronte di una riduzione del 4,8% del numero dei bollettini accettati (458 milioni di bollettini accettati nel 2013, contro 481 milioni del 2012).

Gli interessi derivanti dall'impiego della raccolta, nonostante l'incremento delle giacenze sui conti correnti (+2,4 miliardi di euro di giacenze), diminuiscono dell'1,1% (-20 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente), per effetto della riduzione dei tassi medi di impiego della raccolta.

Il comparto del Trasferimento Fondi registra una diminuzione dei ricavi dell'1,6% (63 milioni di euro nel 2013 contro 64 milioni di euro del 2012) imputabile principalmente alla flessione dei volumi delle transazioni del prodotto Vaglia Nazionale (5,8 milioni di transazioni nel 2013 contro 6,4 milioni del 2012) e dei volumi dei trasferimenti in ambito internazionale (2,6 milioni di transazioni nel 2013 contro 2,9 milioni del 2012).

Il collocamento dei Buoni Fruttiferi Postali e la raccolta sui Libretti Postali, i cui proventi sono legati al meccanismo convenzionale negoziato con Cassa Depositi e Prestiti SpA, su cui si riflette il conseguimento di predeterminati obiettivi di raccolta netta, hanno concorso alla formazione dei ricavi per 1.620 milioni di euro (1.649 milioni di euro nel 2012). Con riferimento alle masse gestite, al 31 dicembre 2013 la consistenza dei libretti è di 106,9 miliardi di euro (98,8 miliardi di euro nel 2012), mentre la consistenza dei BFP è di 211,7 miliardi di euro (213,3 miliardi di euro nel 2012).

Come sopra anticipato, il settore del risparmio amministrato e gestito registra un incremento dei ricavi del 23,9%, generato essenzialmente dalla positiva *performance* dei ricavi da collocamento di polizze assicurative (+41,2%), che passano da 233 milioni di euro del 2012 a 329 milioni di euro nel 2013 a fronte di una crescita dei premi raccolti del 25% (13,2 miliardi di euro nel 2013 contro 10,5 miliardi di euro del 2012) e, in via residuale, dal positivo apporto del comparto fondi, i cui proventi per commissioni passano da 13 milioni di euro del 2012 a 17 milioni di euro nel 2013.

I ricavi da collocamento azionario e obbligazionario flettono del 60% rispetto al 2012 (14 milioni di euro nel 2013 contro 35 milioni di euro del 2012) per effetto della riduzione dei volumi collocati (589 milioni di euro nel 2013 contro 1,2 miliardi nel 2012).

50. Il risparmio amministrato e gestito include il collocamento di Titoli di Stato, azioni, obbligazioni, polizze assicurative, fondi comuni di investimento e commissioni per deposito titoli.



I ricavi da Servizi delegati ammontano a 136 milioni di euro (153 milioni di euro nel 2012) e includono tra l'altro le commissioni per i servizi di pagamento per conto dell'INPS per 63 milioni di euro (82 milioni di euro nel 2012) e le commissioni per l'attività di pagamento delle pensioni e stipendi del Ministero delle Economie e Finanze per 57,2 milioni di euro. La flessione dei ricavi è principalmente attribuibile alla riduzione dei pagamenti delle pensioni allo sportello a favore degli accreditati su conto corrente e/o libretto che, per convenzione, sono remunerati a una tariffa inferiore rispetto ai pagamenti allo sportello.

I ricavi per attività di collocamento di prodotti di finanziamento<sup>51</sup> si riducono del 18,6% (127 milioni di euro nel 2013 contro 156 milioni di euro del 2012) prevalentemente per effetto della riduzione della domanda che rimane debole, risentendo della situazione economica del Paese.

In particolare, nel 2013 si è assistito a una riduzione delle somme erogate di mutui per 73 milioni di euro (231 milioni di euro nel 2013, contro 304 milioni di euro nel 2012) e di prestiti per 36 milioni di euro (1.227 milioni di euro nel 2013, contro 1.263 milioni del 2012), che hanno rispettivamente generato minori ricavi per 11 milioni di euro e 13 milioni di euro rispetto all'esercizio precedente.

L'incremento dei ricavi relativi agli altri prodotti (+12,7%) è infine ascrivibile principalmente alla crescita dei volumi consumati dei modelli F24 (27 milioni nel 2013, contro 22 milioni nel 2012) per effetto dell'introduzione nel 2013 del Tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES).

51. Prestiti personali, mutui, scoperto di conto, cessione del quinto e *credit protection*.

## 11. Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

**11.5 FATTI DI RILIEVO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA  
SUCCESSIVI AL 31 DICEMBRE 2013**

Non vi sono eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2013.

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

**11.6 EVOLUZIONE PREVEDIBILE DELLA GESTIONE  
DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA**

Il Patrimonio BancoPosta sarà interessato, nel settore dei conti correnti privati e *business*, da interventi che mirano ad aumentare il valore generato e percepito dal cliente attraverso la differenziazione del modello di servizio, la semplificazione dell'offerta e l'innovazione dei servizi. Inoltre, in linea con quanto previsto dalle direttive europee, verranno avviate le attività per sviluppare il processo di trasferibilità dei conti correnti a livello interbancario in ambito europeo.

Con l'obiettivo di incentivare e consolidare strutturalmente la raccolta sui conti correnti, a dicembre 2013 è stata lanciata la sottoscrizione del nuovo servizio Opzione SorpRende, che da gennaio 2014 consente di vincolare raccolta a fronte di una remunerazione superiore rispetto al tasso standard del conto. Tale servizio verrà esteso anche ai conti PMI/Impresa. Il segmento *business* sarà inoltre interessato da un ulteriore sviluppo dell'offerta Selezione Impresa e sarà lanciata una nuova versione del conto corrente BancoPosta In Proprio che prevedrà un meccanismo premiante in presenza di determinati comportamenti.

Nel settore delle carte di pagamento, il 2014 vedrà l'avvio, in collaborazione con i circuiti internazionali, del progetto finalizzato a lanciare un prodotto di debito "Postamat Premium" per la clientela correntista, *retail* e *business*, con esigenze più evolute; tra i principali servizi offerti ci saranno la possibilità di effettuare transazioni on line, avere dei limiti di spesa più elevati, richiedere l'emissione della carta presso l'Ufficio Postale in tempo reale, nonché la possibilità di modificare il codice PIN.

In ottica di sviluppo degli strumenti di pagamento accettati, avuto riguardo alla clientela internazionale, è previsto il lancio del servizio *Dinamic Currency Conversion* sul canale ATM Postamat che consente al cliente che intende prelevare con carta di valuta di origine non euro, di essere informato circa il tasso di cambio applicato in fase di prelievo.

Nell'area dei finanziamenti alle PMI e ai liberi professionisti è previsto un ulteriore ampliamento dell'offerta attraverso il lancio di un finanziamento a medio-lungo termine dedicato alle società di persone e di capitali e un prodotto di leasing auto su tutto il territorio nazionale. Sarà inoltre sviluppato il canale on line sui prodotti Prontissimo Affari e Fido Affari, a cui i clienti potranno accedere per richiedere il finanziamento.

Nell'ambito dei sistemi di pagamento *International Money Transfer*, saranno lanciati nuovi servizi anche con partner di interesse strategico. Tra questi, il 2014 vedrà il lancio del servizio Eurogiro con China Post, Russia Post, Poste Vaticane.

Il comparto del Risparmio Postale sarà interessato da una attività di analisi e ideazione di prodotti volti al raggiungimento di obiettivi di segmentazione dell'offerta per diverse fasce di clientela, nonché dalla realizzazione di un sito internet esclusivo e dedicato.

Verranno rilasciate nuove edizioni del Libretto Smart, che andranno a disciplinare tassi premiali e comportamenti da mantenere fino a fine 2014; saranno rilasciate nuove funzionalità dispositive (come bonifici in ingresso da conti correnti bancari) e si provvederà all'estensione, anche ai canali internet e ATM, di alcune funzionalità già esistenti sul canale fisico e mobile come, per esempio, il trasferimento di liquidità da e verso conti correnti postali e altri libretti.

Nel comparto dei Buoni Fruttiferi Postali, è prevista l'estensione della modalità di sottoscrizione Piano di Risparmio anche ad altre tipologie di Buoni oltre a quella dedicata ai minori, il cui Piano di Risparmio è stato rilasciato nel 2008.

Nel corso dell'anno sarà inoltre perfezionata la definizione della nuova Convenzione tra Poste e Cassa Depositi e Prestiti, volta alla regolamentazione delle attività di gestione e collocamento dei prodotti del Risparmio Postale.

Tenuto conto del nuovo contesto normativo e in una logica di sostegno al sistema paese, nel 2014 Poste si attiverà per fornire un sostegno alle piccole e medie imprese che intendono finanziare la propria attività attraverso l'emissione dei nuovi strumenti di finanziamento introdotti dal Decreto Sviluppo (DL 83/2012), i cd Minibond.