

La sottostante Tabella 10.21 ne evidenzia l'andamento economico negli anni 2012-2014.

Tabella 10.21

POSTE ASSICURA SPA
Dati economici

(Importi in €/mln)	2012	2013	2014	2014 vs 2013
premi dell'esercizio (ramo Danni)*	25,9	36,7	55,3	50,6%
oneri relativi a sinistri - totale *	8,6	14,4	24,1	66,8%
importi pagati *	4,5	6,9	10,6	54,5%
variazione della riserva sinistri *	4,2	7,6	13,4	78,0%
spese di gestione **	13,4	13,9	23,4	68,1%
risultato conto tecnico ramo Danni	5,1	8,5	8,1	-4,2%
proventi da investimenti dei rami Danni ***	3,4	3,3	4,3	31,4%
oneri patrimoniali e finanziari ***	(0,2)	(0,4)	(0,7)	81,8%
saldo proventi/oneri	3,2	2,9	3,6	24,4%
quota utile degli investimenti <u>trasferita al conto tecnico</u> rami danni	1,4	1,5	2,1	39,5%
altri oneri/proventi	0,3	0,3	0,4	20,5%
risultato attività ordinaria	7,2	10,2	10,0	-1,6%
risultato ante-imposte	7,2	10,1	10,2	1,3%
imposte	(2,4)	(4,6)	(3,4)	-27,1%
utile (perdita) dell'esercizio	4,8	5,5	6,9	25,4%

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

* importi al netto delle quote a carico dei riassicuratori

** la voce è riportata al netto di provvigioni e partecipazioni agli utili ricevute dai riassicuratori, che nel 2014 sono pari a 10,2 mln di euro (10,0 mln nel 2013)

*** componenti del conto non tecnico

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

L'ammontare della raccolta dei *premi assicurativi*, al netto degli importi ceduti ai riassicuratori, è di 55,3 ml, con un incremento del 50,6 per cento sul corrispondente dato 2013.

Tra gli *oneri relativi ai sinistri*, che, pure, sono al netto delle quote a carico dei riassicuratori, figurano gli *importi pagati agli assicurati*, che ammontano a 10,6 ml, con un incremento del 54,5 per cento sul 2013. Cresce anche la voce economica *variazione delle riserve tecniche*, che è commisurata agli impegni verso gli assicurati; la medesima si porta a 13,4 ml, con una crescita del 78,0 per cento rispetto all'anno precedente, mentre le *riserve tecniche*, sempre considerate al netto della quota ai riassicuratori, ammontano a 67,6 ml nel 2014, contro 46,3 ml nel 2013.

Tra le *spese di gestione*, pari a 23,4 ml (+68,1 per cento sul 2013), sono compresi gli importi retrocessi alla Controllante Poste italiane s.p.a. a titolo di provvigione per le attività di collocamento delle polizze presso gli uffici postali; detti compensi totalizzano a 17,8 ml (13,0 ml nel 2013). Migliora anche la gestione finanziaria, con un saldo *proventi/oneri* positivo di 3,6 ml (+24,4 per cento rispetto all'esercizio 2013)¹⁵³.

¹⁵³Al 31 dicembre 2014, il portafoglio investimenti ammonta complessivamente a 109,3 milioni (86,7 milioni al 31 dicembre 2013) di cui 104,0 milioni riferiti a titoli di stato italiani.

10.4.12 PosteMobile s.p.a.

Come evidenziato nella Tabella 10.22, che accoglie le voci economiche dell'ultimo triennio di gestione¹⁵⁴, l'esercizio 2014 si è concluso con un *utile* di 7,8 ml, registrando una importante flessione sul *risultato d'esercizio* 2013 (-50,7 per cento).

Tabella 10.22

POSTEMOBILE SPA				
Dati economici				
(importi in €/min)	2012	2013	2014	2014 v/s 2013
Ricavi - totale	352,0	335,9	325,3	-3,2%
ricavi da mercato	338,7	321,1	321,5	0,1%
altri ricavi	13,3	14,8	3,8	-74,3%
Costi della produzione - totale	324,2	310,5	311,6	0,4%
consumo materie prime sussidiarie e merci/magazzino	19,4	27,1	28,6	5,4%
servizi	236,1	216,9	201,4	-7,2%
godimento beni di terzi	13,0	3,4	4,1	21,0%
variazioni magazzino	(1,7)	(0,5)	(0,2)	-58,0%
costo del lavoro	23,3	25,7	24,7	-3,6%
ammortamenti	29,8	35,6	48,2	35,7%
accantonamenti	1,2	1,4	4,9	n.s.
incrementi per lavori interni	-	(0,3)	(1,3)	n.s.
altri oneri/(proventi)	3,0	1,2	1,3	6,5%
Margine operativo netto	27,9	25,4	13,7	-46,3%
<i>indice di redditività operativa netta</i>	<i>7,9%</i>	<i>7,6%</i>	<i>4,2%</i>	
oneri finanziari	(0,3)	(0,5)	(0,8)	44,0%
proventi finanziari	0,2	0,7	0,4	-50,2%
Margine ante imposte	27,7	25,6	13,2	-48,4%
imposte dell'esercizio	(9,6)	(9,9)	(5,5)	-44,6%
Risultato d'esercizio	18,1	15,8	7,8	-50,7%

n.s. non significativo

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

I *ricavi da mercato*, il cui ammontare è in linea con il precedente esercizio, sono pari a 321,5 ml; va, però, evidenziato che gli stessi risentono della diminuzione del fatturato da “traffico voce”, che da 234,3 ml dell'esercizio 2013 si porta a 229,2 ml, per effetto dell'ulteriore riduzione delle “tariffe di terminazione” ridefinite a seguito della decisione assunta nel 2011 da AGcom con decorrenza 1° luglio 2013 (da 1,5 centesimi di euro al minuto del primo semestre 2013 a 0,98 centesimi)¹⁵⁵.

Tra i *costi di produzione*, che sono pari a 311,6 ml, pressoché in linea con il 2013, si segnala la diminuzione della componente *servizi* che ammonta a 201,4 ml (-7,2 per cento rispetto al 2013); alla sua formazione concorrono in gran parte le spese per l'acquisto del traffico telefonico e quelle per la pubblicità e le consulenze.

¹⁵⁴Con l'elaborazione del bilancio 2014, alcuni dati di costo relativi all'esercizio 2013 sono stati oggetto di riclassifiche; potranno, pertanto, constatarci alcune differenze con quelli omologhi, riportati nel precedente referto.

¹⁵⁵La voce *altri ricavi*, risulta in netta flessione (3,8 ml di euro contro 14,8 ml dell'anno 2013) e riflette per la gran parte le variazioni della componente contabile collegata alle sopravvenienze attive. La stessa è collegata all'aggiornamento, a consuntivo, dei ricavi dell'esercizio.

Gli *accantonamenti*, pari a 4,9 ml (1,4 ml nel 2013), accolgono, tra l'altro, oneri pari a 1,5 ml per svalutazione di crediti commerciali.

Sotto il profilo gestionale, il 2014 registra un incremento della base clienti, che si attesta a 3,3 ml di linee (2,8 ml nel 2013). La controllata ha anche registrato progressi nell'offerta che prevede l'utilizzo della tecnologia mobile per i servizi di pagamento (servizio "semplifica"), grazie all'arricchimento del portafoglio di prodotti/servizi; tra questi, anche l'apertura dell'APP PosteMobile a clienti di altri operatori mobili. Il valore economico delle transazioni effettuate nel corso del 2014 ha raggiunto 339 ml (+17 per cento rispetto all'esercizio 2013). Prosegue anche lo sviluppo delle offerte collegate alla tecnologia *NFC* (*Near Field Communication*), che consente l'effettuazione di operazioni di acquisto presso centri abilitati, avvicinando semplicemente il cellulare al POS, senza la digitazione di codici. Nel corso del 2014 PosteMobile s.p.a. ha sviluppato anche un modello di erogazione di un servizio di logistica integrata. Tale servizio include tutte le fasi lavorative, dall'acquisizione dell'ordine alla consegna, dalla gestione dei pagamenti alla fatturazione. Il crescente impegno della controllata nello sviluppo dei piani tecnologici è attestato dall'ammontare degli investimenti, che nel 2014 si è portato a 56,1 ml (+29 per cento rispetto all'esercizio 2013).

Al termine dell'esercizio in esame, Poste Mobile s.p.a. ha deliberato la distribuzione di dividendi per 30 ml di euro in favore di Poste italiane s.p.a.

I dati della semestrale 2015 rilevano un significativo miglioramento negli indicatori economici rispetto al corrispondente periodo 2014: il fatturato registra un incremento del 9,8 per cento, portandosi a 166,1 ml, mentre registrano miglioramenti sia il *marginale operativo netto*, pari a 22,5 ml, che il *risultato netto del periodo*, che si attesta a 14,1 ml (nel primo semestre 2014 gli stessi erano pari rispettivamente a 6,3 ml e a 2,8 ml).

11. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

11.1 - L'esercizio 2014 si è concluso per Poste italiane s.p.a con un risultato positivo che però si è ridotto considerevolmente rispetto al precedente, infatti l'utile è diminuito a 56,9 ml (708,1 ml nel 2013). Anche a livello di Gruppo Poste italiane si registra un risultato positivo, ma in calo, pari a 211,9 ml (1.004,9 ml nel 2013).

Hanno influito negativamente sulla determinazione del risultato la forte flessione dei ricavi sofferta dal settore postale, le minori remunerazioni riconosciute dallo Stato a copertura dell'onere del Servizio Universale, l'aumento degli stanziamenti per incentivi all'esodo e la svalutazione della partecipazione in Alitalia.

Hanno concorso, invece alla realizzazione dell'attivo il risultato positivo del Patrimonio BancoPosta, pari a 439,7 ml, e l'iscrizione in bilancio dei dividendi dalle società controllate per 201,2 ml.

I ricavi totali si attestano a 9.166,4 ml, in diminuzione del 2,8 per cento sul precedente esercizio. I costi ammontano a 8.785,7 ml, in aumento del 3,2 per cento sul 2013, per effetto dell'aumento del Costo del lavoro (+3,5 per cento) e degli Altri costi e oneri (+35,2 per cento) a seguito dei maggiori accantonamenti effettuati nel corso dell'anno.

Le due aree principali di attività: Servizi Postali e Servizi BancoPosta realizzano profitti in flessione rispetto all'anno precedente (-11,3 per cento Postale e -1,9 per cento Banco Posta).

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 380,6 ml, più che dimezzato rispetto al 2013 (917,3 ml).

La struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un Patrimonio netto di 6.504,9 ml, incrementato di 1.074,7 ml sul precedente esercizio (5.430,2 ml), e da un avanzo della Posizione finanziaria netta di 1.891,8 ml.

Il volume degli investimenti realizzati dalla Società nella Logistica Postale, nell'Ammodernamento e Ristrutturazione immobiliare e nell'Informatizzazione e reti TLC, risulta pari a 332,7 ml, inferiore del 20,6 per cento sul 2013. A questi si aggiungono gli investimenti finanziari (242,8 ml), riferibili, principalmente, alla sottoscrizione dell'aumento di capitale di Banca del Mezzogiorno-Mediocredito Centrale s.p.a. e a versamenti in favore di Mistral Air s.r.l.

Il Gruppo Poste italiane – che include Poste italiane s.p.a. (Capogruppo) e le società da essa controllate sia direttamente che indirettamente – ha realizzato un utile di 211,9 ml, che si confronta con quello di 1.004,9 ml conseguito nel 2013.

I ricavi pari a 28.512,3 ml, registrano l'incremento dell'8,5 per cento rispetto al precedente esercizio per effetto della buona performance dei Servizi Assicurativi, i cui proventi (18.840 ml) evidenziano la crescita del 16,5 per cento sul 2013 (16.166 ml) e contribuiscono per il 66,1 per cento al fatturato

del Gruppo. I costi sostenuti dal Gruppo nel corso dell'anno in riferimento ammontano a 27.821 ml, aumentati dell'11,9 per cento sul 2013 per effetto, essenzialmente, dell'incremento della Variazione delle riserve tecniche assicurative (+17,2 per cento), correlate all'andamento dei premi emessi dalla controllata Poste Vita s.p.a.. La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione di 691,0 ml, fortemente in calo rispetto all'anno di comparazione (1.400,5 ml).

Al 31 dicembre 2014 la struttura patrimoniale del Gruppo è caratterizzata da un Patrimonio netto di 8.418,3 ml, incrementato di 1.301,7 ml sul 2013 (7.116,3 ml), e da un avanzo della Posizione finanziaria netta di 4.740,5 ml.

Nel corso dell'ultimo decennio il volume dei ricavi totali realizzati dal Gruppo è cresciuto da 16,5 a 28,5 miliardi. A fronte di tale andamento positivo dei ricavi totali la composizione tuttavia risulta modificata: la quota relativa ai servizi postali è scesa dal 31,6 per cento al 14,3 per cento, quella dei servizi finanziari è passata dal 24,3 per cento al 18,8 per cento, l'apporto, invece, del comparto assicurativo è cresciuto dal 42,2 per cento al 66,1 per cento.

Appare evidente come il settore della corrispondenza, che presenta cali fisiologici, in Poste italiane negli ultimi anni abbia subito una decisa contrazione, con una flessione che è stata superiore alla media europea.

La crescita del fatturato è stata resa possibile grazie alla diversificazione dei business aziendali, anche mediante un forte impulso all'innovazione tecnologica applicata a diverse categorie di servizi. Le azioni strategiche messe in campo sono state favorite dalla presenza di alcune risorse peculiari ed essenziali: la rete distributiva fisica costituita da oltre 13.200 uffici postali diffusi su tutto il territorio e la rete informatica che da un lato accresce il potenziale operativo di quella fisica e dall'altro si pone come piattaforma avanzata per l'erogazione di nuovi servizi.

Nell'esercizio 2014 è risultato rilevante lo sviluppo del processo di evoluzione della Società e di trasformazione dell'intero Gruppo Poste Italiane, già avviato a partire dalla trasformazione dell'Ente Poste in società per azioni (1998). A seguito del cambio di vertice deciso dall'Assemblea degli azionisti dopo l'approvazione del bilancio di esercizio 2013, il processo di trasformazione si è intensificato in vista del processo di quotazione.

11.2 – È stato avviato dal maggio 2014 uno specifico progetto di *assessment* del sistema di controllo interno e gestione dei rischi (SCIGR). In esito alle conclusioni del processo di valutazione, la cui esecuzione è stata affidata ad una società esterna, Poste italiane ha avviato un processo di trasformazione del SCIGR, che dopo un approfondito lavoro durato alcuni mesi, ha portato all'adozione da parte del consiglio di amministrazione della Società (deliberazione del 10 luglio 2015) di uno strumento normativo (Linea Guida) per la disciplina integrata del Sistema di Controllo

Interno e di Gestione dei Rischi di Poste italiane in coerenza con i requisiti di autodisciplina delle società quotate e delle disposizioni di vigilanza applicabili alle attività di BancoPosta.

A seguito del rinnovo del vertice aziendale è stato sviluppato un modello organizzativo e di *governance* che punta a focalizzare il business su tre rami di attività: servizi finanziari, assicurazioni e fondi, postale e logistica. In tale prospettiva ed in coerenza con il ridisegno dell'organizzazione e dei processi di Gruppo, il *management* ha condotto una significativa revisione della struttura organizzativa in ambito postale e logistico al fine di valorizzare gli *asset* disponibili e sviluppare sinergie tra le diverse reti logistiche a livello di Gruppo.

Le importanti novità relative al servizio postale universale, derivate sia dalla presentazione, a novembre 2014, del Piano industriale 2015-2019 di Poste italiane s.p.a. sia dalla legge di stabilità 2015, hanno visto l'Azienda impegnata nell'attuazione delle disposizioni formulate dal legislatore anche in confronto con l'AGCom.

L'attuazione del Piano industriale prevede un percorso di innovazione attraverso alcune direttrici di sviluppo che riguardano l'ottimizzazione del recapito e delle strutture territoriali, l'offerta e la qualità dei servizi, nuovi parametri regolatori e tecnologie.

La legge di stabilità 2015, oltre a determinare una durata quinquennale del Contratto di programma, ha introdotto misure di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito postale su tutto il territorio nazionale e ha attribuito all'Autorità il compito di definire nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri prodotti universali.

11.3 - L'evoluzione normativa del settore finanziario ha sottoposto nel corso del 2014 il BancoPosta ad una intensa attività di adeguamento degli assetti procedurali. Alla luce delle nuove Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia inerenti il BancoPosta, Poste italiane ha avviato un processo di adeguamento normativo che ha riguardato: la *governance*, gli assetti di controllo, le *policy*, le linee guida, i processi nonché le misure di implementazione organizzative. Tale processo, avviato durante il 2014 è stato implementato dalla Società nel corso del 2015, in coerenza con gli impegni assunti con l'Autorità e tenendo conto del processo di quotazione della Società.

11.4 - E' pari a 6.123,7 ml il costo del lavoro di Poste italiane s.p.a. in crescita del 3,5 per cento rispetto al trascorso esercizio (5.915,8 ml) per effetto della mancanza di proventi straordinari e del registrato ribasso degli assorbimenti di stime e dei recuperi di costi che hanno generato partite positive di reddito in misura inferiore (-48,2 per cento) rispetto al precedente bilancio. Rimangono invece sostanzialmente stabili le risorse FTE (*full time equivalent*) impiegate nel corso del 2014, che ammontano a 140.060 contro le 140.977 del 2013 (-0,7 per cento). In crescita i costi per incentivi all'esodo e per accantonamenti al Fondo di ristrutturazione poiché, per effetto della legge 92/2012

(c.d. legge “Fornero”) si registrano tempi più lunghi di accompagnamento a pensione per quanti intendono risolvere anticipatamente il proprio rapporto di lavoro. Migliorano gli aspetti del contenzioso, in special modo con il personale a contratto determinato, e degli infortuni occorsi sui luoghi di lavoro, mentre l’ambito delle malattie si presenta in linea con l’esercizio precedente, facendo registrare anche quest’anno un tasso di assenteismo pari al 3,3 per cento. Sul versante dei provvedimenti disciplinari, aumentano del 38,8 per cento le sanzioni conservative comminate al personale negligente, soprattutto per riscontrate irregolarità nel servizio di sportello. Significativo risulta il riassetto della struttura organizzativa della Società mediante modifiche e accorpamenti realizzati già a partire dal 2014 tra le diverse funzioni aziendali previsti nel Piano industriale 2015/2019 che, in ambito risorse umane, contempla l’ingresso di nuove risorse dal mercato esterno e la valorizzazione del personale interno con un adeguamento continuo delle professionalità tramite un programma formativo a tutti i livelli.

Pur considerando che l’aumento riscontrato nel costo per il personale è da connettersi essenzialmente alla dotazione dei fondi per l’incentivazione all’esodo, la Corte sottolinea la necessità di politiche per la remunerazione del personale maggiormente coerenti con il generale orientamento restrittivo assunto in materia nell’intero comparto pubblico.

11.5 - Nel corso del 2014 Poste italiane ha proseguito le attività in ambito ICT finalizzate alla ottimizzazione delle infrastrutture tecnologiche a supporto del business nonché al mantenimento di un elevato grado di sicurezza. È progredito il piano di messa in sicurezza delle infrastrutture tecnologiche e sono state portate avanti le attività di informatizzazione del parco tecnologico mediante l’aggiornamento delle dotazioni *hardware* degli Uffici postali e Direzionali.

Nell’ambito dei servizi finanziari, le attività di adeguamento agli obblighi normativi in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo hanno visto un’ulteriore evoluzione delle procedure informatiche, integrate con i sistemi di *front-end*, per lo svolgimento dell’adeguata verifica della clientela, dei controlli anti terrorismo e della profilazione della clientela in base al potenziale rischio.

11.6 - Nel 2014 le attività connesse all’approvvigionamento di beni, servizi e lavori soggette all’applicazione del d.lgs. n. 163/2006 hanno generato, nella totalità delle componenti di acquisti, accentrati, decentrati e delegati, un impegno di spesa di circa 1,27 md per 2.842 atti negoziali, in contrazione rispetto a quanto avvenuto nel precedente esercizio, ove la spesa era stata di 1,57 md a fronte di 3.489 contratti.

Oltre a quanto eseguito in ottemperanza alla predetta normativa che regola il settore dei pubblici appalti, la Società, anche per il 2014, ha stipulato 228 contratti per un importo complessivo di circa 109,3 ml con il ricorso alle fattispecie degli appalti “Esenti” ed “Estranei”, in percepibile

aumento rispetto al precedente anno, la cui consistenza si era attestata a 105 atti per un impegno di spesa pari a circa 80 ml di euro. Tra le voci che maggiormente hanno determinato tale aumento vanno segnalate le consistenti collaborazioni professionali esterne caratterizzate dalla componente di straordinarietà legate alle attività propedeutiche alla quotazione in borsa.

Come nel precedente esercizio, anche per il 2014, il 98,4 per cento dell'importo dei contratti è stato espletato dalla Funzione centrale Acquisti, a conferma della scelta strategica di centralizzazione degli acquisti operata dalla Società. L'attuale modello organizzativo, infatti, attribuisce alla predetta Funzione il ruolo di centrale unica di committenza deputata a garantire per l'azienda la gestione dell'intero processo di acquisto, dalla selezione dei fornitori alla gestione della trattativa e/o dei procedimenti di gara fino alla formalizzazione dei contratti di acquisto, in coerenza con le esigenze del business e nel rispetto degli obiettivi di contenimento dei costi.

II.7 - L'andamento del Gruppo Poste Italiane, articolato su quattro aree di business, nell'esercizio 2014 è stato contrassegnato, secondo un trend già riscontrato nelle precedenti gestioni, dal proficuo andamento dei Servizi Assicurativi, che hanno portato il proprio contributo alla voce Ricavi, proventi e premi assicurativi del Bilancio del Gruppo Poste italiane dal 58 per cento del 2013 al 63 per cento, posizionando la compagnia assicurativa Poste Vita s.p.a. al terzo posto nel mercato assicurativo italiano per le attività di raccolta.

Una positiva evoluzione evidenzia anche l'Area Servizi Finanziari delle controllate, grazie agli utili in crescita conseguiti dalla Banca del Mezzogiorno/Medio Credito Centrale s.p.a. - per la quale è stata disposta la permanenza nel perimetro di consolidamento di Poste italiane s.p.a. almeno sino a tutto l'esercizio 2015 - e Bancoposta Fondi s.p.a. SGR. La riconduzione di quest'ultima sotto il diretto coordinamento di Poste Vita s.p.a. dà un'idea del nuovo assetto impostato da Poste italiane s.p.a. con il Piano strategico 2015-2019, secondo il quale la stretta interconnessione tra l'operatività assicurativa e quella del risparmio viene reputata uno dei principali fattori di crescita del Gruppo. Il Piano ha dato, tra l'altro, impulso, già a partire dall'ultima parte del 2014, ad alcune operazioni di razionalizzazione societaria, specificatamente nel settore postale-logistico; è stata difatti deliberata l'incorporazione di PostelPrint s.p.a. nella diretta controllante Postel s.p.a. e quella di Italia Logistica s.r.l. in SDA s.p.a., previa cessione, a Postel s.p.a. del Ramo d'azienda dedicato alla gestione documentale.

E' proprio nel presente comparto che vanno concentrati i massimi sforzi, al fine di recuperare una redditività che è inficiata da ormai noti fattori, quali il calo di produttività, la crisi di mercato e la forte concorrenza; le criticità hanno impattato, in particolare, sull'andamento del Gruppo Postel, con riferimento alle lavorazioni della stampa massiva e commerciale.

Nel comparto logistico, SDA s.p.a. ha registrato incrementi di fatturato; nonostante ciò, la crescita dei costi industriali e la svalutazione contabile dell'avviamento della diretta controllata Italia Logistica S.r.l. hanno determinato consistenti perdite a bilancio, rendendo urgente un intervento di ricapitalizzazione da parte della Controllante. L'operazione ha tenuto conto sia delle perdite registrate dal bilancio consuntivo 2014, che di quelle della semestrale 2015. Altri interventi di ricapitalizzazione hanno interessato, sempre nell'ambito dell'Area Servizi Postali e Commerciali, le controllate Mistral Air s.r.l. e PosteShop s.p.a.

Nell'Area Altri Servizi, la gestione di PosteMobile s.p.a. ha risentito degli esiti della riduzione delle "tariffe di terminazione" succedutasi alla decisione assunta al riguardo da AGCom (da 1,5 centesimi al minuto del primo semestre 2013 a 0,98 centesimi). La controllata, che nel 2014 ha portato la consistenza degli investimenti a 56,1 ml (+29 per cento sul 2013), nel corso della gestione in esame ha arricchito l'offerta con nuove tecnologie dirette a concretizzare una migliore integrazione tra la risorsa telefonica mobile ed altri prodotti/servizi del Gruppo.

Dalle attività di audit svolte nell'esercizio 2014 dalla Capogruppo è emersa la necessità di portare ad una maggiore copertura le attività di controllo sulle società del Gruppo, al fine di garantire una valutazione obiettiva dell'adeguatezza dei sistemi di controllo interno delle singole società e di realizzare, nel contempo, per quelle controllate che dispongano di una propria struttura di *audit*, "un equilibrio tra l'esigenza di autonomia nella vigilanza e quella ugualmente significativa di controllo, nell'ambito di un gruppo, da parte di una controllante sulle proprie controllate".

Al termine della gestione 2014, la Capogruppo, nell'ambito degli interventi diretti al rafforzamento della propria condizione patrimoniale, ha formulato una richiesta di distribuzione di dividendi alle controllate Bancoposta Fondi s.p.a. SGR, PosteMobile s.p.a., EGI s.p.a. e Poste Vita s.p.a., per un totale di 235 ml.



PAGINA BIANCA

APPENDICE

APPENDICE

Glossario

<i>Advisor</i>	<i>Figura professionale che offre alle imprese servizi di consulenza strategica ed operativa nei processi di sviluppo, riorganizzazione aziendale e finanza straordinaria come il reperimento di finanziamenti o capitali di rischio. Nei processi di privatizzazioni viene identificata con istituti bancari o importanti società di revisione contabile, esperte in problematiche finanziarie di norma legate a quotazioni o consulenze inerenti quote azionarie.</i>
<i>AFS</i>	<i>Available For Sale – Attività finanziarie che un'impresa intende vendere prima della scadenza.</i>
<i>Assessment</i>	<i>In Economia Aziendale con il termine Assessment si intende la valutazione che può essere eseguita sui vari settori che compongono un'azienda. Particolare interesse può assumere la valutazione preventiva su progetti aziendali al fine di poterne accertare la capacità produttiva in ragione dei costi di realizzazione.</i>
<i>Asset Swap</i>	<i>Contratti in cui due controparti si scambiano pagamenti periodici di interessi.</i>
<i>Assurance</i>	<i>Attività volta, di concerto con le altre funzioni aziendali interessate, a garantire il Vertice circa il livello di raggiungimento degli obiettivi dei processi di gestione del rischio, di controllo e di governance, attraverso analisi oggettive e sistematiche.</i>
<i>Audit /Auditing</i>	<i>“Verificare”. E' un termine che può essere utilizzato in più campi (informatico, contabile). Nell'ambito gestionale-contabile, le attività di verifica, che costituiscono l'ossatura del sistema del controllo interno, sono finalizzate a testare la validità, la correttezza e l'affidabilità delle informazioni, dei dati contabili e delle procedure, verificandone anche l'adeguatezza applicativa e normativa.</i>
<i>Back Office</i>	<i>Nel significato di retro-ufficio si intende il reparto di una azienda responsabile di servizi che non richiedono il contatto diretto con la clientela.</i>
<i>Back Up</i>	<i>Replicazione, su un supporto di memorizzazione, di materiale informativo archiviato nella memoria di massa del computer, al fine di prevenire la perdita definitiva dei dati in caso di eventi malevoli accidentali o intenzionali.</i>
<i>Bancassurance</i>	<i>Termine che designa l'insieme di attività di vendita di servizi assicurativi effettuata attraverso sportelli bancari o postali.</i>
<i>Best practice</i>	<i>Letteralmente “migliore prassi”. Con tale espressione si intende l'esame delle esperienze più significative, o comunque quelle che hanno permesso di ottenere migliori risultati, relativamente a svariati contesti.</i>
<i>Budget</i>	<i>Stanziamiento, borsa.</i>

Business	<i>Termine che identifica in generale un'attività economica. Riferito ad un'azienda, il business definisce il tipo di attività svolta a produrre il valore per l'azionista.</i>
Cash Trapping	<i>Il Cash Trapping è un sistema attraverso il quale i truffatori manomettono il canale di erogazione delle banconote degli ATM, affinché il contante venga temporaneamente trattenuto all'interno della macchina</i>
Cloud	<i>Il termine trae origine dalla denominazione cloud computing (in italiano: nuvola informatica), che designa un insieme di tecnologie disponibili in Rete, grazie alle quali un utente, con l'apporto di un provider, può archiviare, elaborare dati, utilizzare programmi e tecnologie non disponibili direttamente sul computer personale.</i>
Compliance	<i>Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc-). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane s.p.a..</i>
Contact center	<i>Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messengerie su telefoni cellulari).</i>
Contingent Convertible Notes	<i>Prestito convertibile, al verificarsi di determinate condizioni negative, in uno strumento finanziario partecipativo ai sensi dell'art. 2346 c 6 c.c. dotato degli stessi diritti associati al prestito</i>
Contratto di programma	<i>Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensione per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.</i>
Core business	<i>Principale attività aziendale di tipo operativo che ne determina il compito fondamentale preposto ai fini di creare un fatturato ed un conseguente guadagno.</i>
Corporate	<i>Ambito aziendale formato dalle Funzioni che definiscono la direzione futura e le politiche globali della Società, fornendo leadership, consulenza e assistenza a supporto delle diverse attività presenti in Azienda.</i>
Corporate Governance	<i>Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.</i>

CRM	<i>(Customer Relationship Management) Sistema integrato e interfunzionale idoneo a supportare le attività e i processi delle funzioni commerciali e di marketing.</i>
Data center	<i>Unità organizzativa che coordina e mantiene le apparecchiature ed i servizi di gestione dei dati.</i>
Direttiva MiFID	<i>La Direttiva 2004/39/CE, meglio nota come MiFID (Market in Financial Instruments Directive), è entrata in vigore il 1° novembre 2007. La Direttiva è nata a seguito dell'evoluzione del mercato finanziario europeo, dell'aumento del numero degli investitori e della complessità della gamma di servizi e strumenti ed ha lo scopo di favorire l'integrazione dei mercati finanziari dell'Unione Europea, sostituendo la preesistente legislazione comunitaria in materia.</i>
EBIT	<i>(Earnings Before Interest and Taxes) - Indicatore che individua il risultato ante "Gestione finanziaria" e si calcola quale differenza tra ricavi e costi.</i>
E-commerce	<i>Forma di commercio che si effettua attraverso Internet</i>
E-learning	<i>Formazione per via telematica.</i>
Fairness opinion	<i>Giudizio di congruità – E' un'analisi, condotta solitamente da società di consulenza specializzate o da banche d'investimento, finalizzata a verificare se il valore attribuito ad una impresa o ad un'attività imprenditoriale sia congruo rispetto al valore di mercato rilevato per operazioni analoghe aventi ad oggetto realtà comparabili.</i>
FIP	<i>Fondi Individuali Pensionistici - Il termine identifica diverse forme di investimento con finalità previdenziale, realizzate anche attraverso la sottoscrizione di contratti di assicurazione sulla vita, con regole redatte in base alle direttive della COVIP (Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione), al fine di garantire al sottoscrittore gli stessi diritti e prerogative di altre forme pensionistiche complementari. E' prevista la figura del responsabile della forma pensionistica che ha il compito di verificare che la gestione avvenga nell'esclusivo interesse degli aderenti e nel rispetto di norme, regolamenti e contratti.</i>
Fraud Management	<i>Gestioni dei fenomeni fraudolenti al fine di contrastarne e ridurne gli effetti critici.</i>
Front-end	<i>Insieme di azioni volte a suscitare l'interesse di un determinato target e a generarne delle risposte.</i>

Front-Office	<i>Letteralmente "ufficio davanti", nell'allestimento aziendale il termine front office indica l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono l'interazione con il cliente. Nel caso di Poste italiane spa è l'ufficio per le relazioni con il pubblico e in particolar modo tutti gli Uffici postali.</i>
Governance	<i>L'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione della società.</i>
Hardware	<i>Parte fisica di un computer, ovvero tutte quelle parti elettroniche, elettriche, meccaniche che ne consentono il funzionamento.</i>
HTM – Held To Maturity	<i>Attività finanziarie a scadenza fissa e con pagamenti fissi o determinabili che un'impresa ha l'intenzione e la capacità di mantenere sino alla scadenza</i>
ICAAP	<i>Internal Capital Adequacy Assessment Process – Processo periodico di autovalutazione dell'adeguatezza patrimoniale.</i>
ICT	<i>Information and communication technology. In italiano "tecnologia dell'informazione e della comunicazione". Designa l'insieme di attività afferenti alla progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi computerizzati, utilizzati per elaborare e trasmettere informazioni o dati, compresi i necessari "applicativi" (programmi informatici).</i>
Information security	<i>Sicurezza delle informazioni.</i>
Information Security Governance	<i>Secondo stadio della gestione dei rischi delle informazioni connessi con l'utilizzo della tecnologia. In questa fase oltre alle problematiche di protezione delle risorse usate per acquisire, memorizzare, elaborare e comunicare le informazioni, assumono rilevanza anche quelle relative all'integrità, diponibilità e riservatezza delle informazioni.</i>
Information Technology	<i>Uso della tecnologia nella gestione e nel trattamento dell'informazione</i>
In house-providing	<i>Col termine affidamenti in house (o in house-providing) viene indicata l'ipotesi in cui il committente pubblico, derogando al principio di carattere generale dell'evidenza pubblica, in luogo di procedere all'affidamento all'esterno di determinate prestazioni, provvede in proprio, e cioè all'interno, all'esecuzione delle stesse attribuendo l'appalto o il servizio di cui trattasi ad altra entità giuridica di diritto pubblico mediante il sistema dell'affidamento diretto c.d. in house-providing, ossia senza gara.</i>

<i>Jobs Act</i>	<i>Misure per riformare il mercato del lavoro e il sistema delle tutele</i>
<i>Management</i>	<i>Con il termine Program Management si intende la gestione coordinata di un portafoglio di progetti per raggiungere un insieme di obiettivi.</i>
<i>Margine di Intermediazione</i>	<i>Voce presente nel conto economico di una banca ed è il risultato della somma algebrica di interessi attivi e passivi (margine d'interesse), di rettifiche nette sui crediti (margine d'interesse rettificato), di dividendi ed altri proventi, di ricavi netti per servizi, di profitti e perdite da operazioni finanziarie, nonché di altri proventi netti di gestione.</i>
<i>PCL</i>	<i>Poste Comunicazione e logistica</i>
<i>Placement</i>	<i>Dall'inglese to place "collocare" sostiene la ricollocazione di personale dirigente involontariamente inoccupato.</i>
<i>Performance</i>	<i>Rendimento.</i>
<i>Phishing</i>	<i>Frode informatica realizzata con l'invio di e-mail contraffatte, finalizzata all'acquisizione per scopi illegali di dati riservati.</i>
<i>Policy</i>	<i>Termine inglese comunemente utilizzato in italiano per indicare una serie di attività (sistema di regole, programmi, procedure, norme interne, ecc.) mirate a regolamentare le strategie aziendali per il raggiungimento di determinati obiettivi.</i>
<i>POS</i>	<i>Point Of Sale. Acronimo tradotto come Punto di pagamento, sta ad indicare un'apparecchiatura automatica diffusa in Italia e all'estero presso numerosi esercizi commerciali, mediante la quale è possibile effettuare il pagamento dei beni acquistati o dei servizi ricevuti.</i>
<i>Price cap</i>	<i>Tecnica di controllo dei prezzi dei beni e servizi offerti dalle Amministrazioni o Enti che eseguono attività di pubblica utilità. Attraverso tale meccanismo l'aumento dei prezzi o delle tariffe non può superare un valore calcolato sottraendo al tasso d'inflazione sui beni di consumo una quota minima di aumento della produttività. Con questo sistema le public utilities, se non vogliono veder peggiorare la propria redditività devono condurre la propria produttività verso livelli di crescita superiori al livello minimo richiesto.</i>
<i>Public Procurement</i>	<i>Il "Public-procurement", ovvero "Pubblico appalto", rappresenta l'insieme delle procedure del processo per l'affidamento di appalti per la realizzazione di opere o per l'acquisto di forniture e servizi, da parte della Pubblica Amministrazione.</i>
<i>Retail</i>	<i>Termine usato per indicare la vendita al dettaglio; lo stesso identifica, pertanto, consumatori e modalità di distribuzione estranei al settore dei grandi clienti.</i>