

Tra le prime azioni a supporto di questo mercato, dopo una fase sperimentale conclusasi nel primo trimestre 2014, è entrata a regime la commercializzazione di Promopacco, un nuovo prodotto specifico per grandi clienti *business* operanti nell'*e-Commerce* che, utilizzando per le fasi di raccolta, smistamento e consegna al destinatario un sistema di logistica integrata SDA-Poste Italiane, fornisce un servizio di spedizione di piccoli oggetti e merci entro i 3 kg in 4/5 giorni su tutto il territorio nazionale. Il riscontro da parte del mercato è stato favorevole: infatti, nel corso del 2014, sono stati lavorati circa 3,5 milioni di spedizioni e i clienti/mittenti serviti sono da annoverarsi tra i maggiori operatori del settore. Grazie all'integrazione della logistica, inoltre, il Promopacco può essere recapitato indistintamente presso il domicilio del destinatario oppure presso uno dei numerosi Uffici Postali abilitati sull'intero territorio nazionale (cd "Fermoposta").

L'offerta dei prodotti preaffrancati e prepagati relativi a Gammafree (che include i servizi Postafree e Paccofree), è stata ampliata con l'introduzione di nuovi formati ("Busta", "Small" e "Medium") che si aggiungono a quelli già esistenti ("Large" ed "Extralarge") e sono 12mila gli Uffici Postali abilitati all'accettazione dei prodotti (7mila Uffici abilitati a tutto il 2013). Inoltre, nel corso del mese di novembre sono stati installati, in via sperimentale, i primi cinque chioschi elettronici APT (*Automated Parcel Terminals*) a Roma, Milano, Firenze e Cantù con l'obiettivo di fornire ai clienti la possibilità di spedire o ritirare i propri pacchi tutti i giorni 24 ore su 24.

In ambito internazionale, con l'obiettivo di offrire soluzioni in linea con le esigenze del mercato *e-Commerce*, è stato introdotto il nuovo servizio *Exprès* in modalità *inbound*, un servizio di corrispondenza tracciata non a firma, sviluppato all'interno del circuito internazionale PRIME²⁷, che ha tempi di consegna brevi (J+2/4 giorni, escluse le eventuali operazioni doganali). In base alle messaggistiche di tracciatura inviate all'estero e ai livelli di servizio raggiunti, è previsto un bonus di risultato che remunererà i *partner* più efficienti.

Con riferimento alle attività dedicate al segmento *business* e condotte dalla controllata **SDA Express Courier SpA**, la gestione dell'esercizio, nonostante il perdurare della crisi economica, è stata caratterizzata da positive *performance* delle spedizioni realizzate, in ambito nazionale, nel mercato B2C ed *e-Commerce*, mentre rimane stabile l'andamento delle spedizioni B2B che maggiormente risentono del negativo andamento dell'economia. Anche il mercato internazionale ha registrato positivi risultati, anche per effetto della collaborazione con UPS (United Postal Service Inc.) e con il Network Eurodis. L'esercizio ha altresì beneficiato della diminuzione delle agitazioni sindacali che, per tutto il 2013, avevano coinvolto il personale delle cooperative addetto alle attività di smistamento, con ripercussioni sulla gestione in termini di maggiori costi operativi e di perdita di fatturato.

In tale contesto, sono proseguiti l'impegno e l'attenzione da parte dell'Azienda, verso l'ottimizzazione e il potenziamento della piattaforma informatica, atta a supportare le nuove opportunità di *business*. Sono stati eseguiti, a tal riguardo, sviluppi software per potenziare l'integrazione del *network* misto Poste Italiane-SDA nell'ambito del Promopacco, servizio sempre più richiesto dalla clientela.

27. PRIME è un'iniziativa intrapresa da un gruppo di operatori postali, in collaborazione con l'International Post Corporation, per sviluppare i servizi a valore aggiunto utilizzando il sistema integrato CSS-Customer Service System.

RISULTATI CORRIERE ESPRESSO E PACCHI

Corriere Espresso Poste Italiane SpA	Volumi (dati in migliaia)			Ricavi (dati in milioni di euro)		
	2013	2014	Var. %	2013	2014	Var. %
Nazionale	5.854	9.093	55,3	54,5	62,9	15,4
Internazionale	1.728	1.992	15,3	33,3	38,2	14,7
Totale	7.582	11.085	46,2	87,8	101,1	15,1

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune riclassifiche dei valori del 2013.

I prodotti del segmento Corriere Espresso, riferiti alla Capogruppo Poste Italiane SpA, registrano un aumento dei volumi del 46,2% e dei ricavi del 15,1% rispetto al 2013 per effetto dalla crescita del B2C e dell'e-Commerce, sostenuti dal sempre crescente interesse da parte della clientela verso acquisti di beni attraverso operatori on line. Tale positivo andamento è essenzialmente ascrivibile alla significativa crescita del comparto Espresso Nazionale, che ha conseguito volumi per 9,1 milioni di spedizioni e ricavi per 62,9 milioni di euro (+55,3% in termini di volumi e +15,4% in termini di ricavi rispetto al 2013).

SDA Express Courier SpA	Volumi (dati in migliaia)			Ricavi (dati in milioni di euro)		
	2013	2014	Var. %	2013	2014	Var. %
Espresso Nazionale	43.000	47.545	10,6	275,1	294,7	7,1
Espresso Internazionale	11.027	13.424	21,7	43,9	51,8	18,0
Espresso Internazionale Export	203	218	7,4	8,1	8,9	9,9
Espresso Internazionale Import	10.824	13.206	22,0	35,8	42,9	19,8
Servizi Dedicati	n.r.	n.r.	n.a.	39,1	37,0	(5,4)
Altri ricavi	n.r.	n.r.	n.a.	14,2	11,6	(18,3)
Totale da terzi SDA Express Courier SpA	54.027	60.969	12,8	372,3	395,1	6,1

n.r.: non rilevabile in quanto trattasi di servizi dedicati (*tailor made*) resi a banche e assicurazioni, non quantificabili tramite volumi.
n.a.: non applicabile.

L'apporto ai risultati verso terzi della controllata **SDA Express Courier SpA** è stato positivo, registrando una crescita dei volumi e dei ricavi, rispettivamente del 12,8% e del 6,1% rispetto al 2013 (+6,9 milioni di spedizioni e +22,8 milioni di euro di ricavi).

Tale positivo andamento è ascrivibile alla significativa crescita del comparto Espresso Nazionale, che ha conseguito volumi per 47,5 milioni di spedizioni (43 milioni nel 2013) e ricavi per 294,7 milioni di euro (275,1 milioni di euro nel 2013) e che beneficia, come già evidenziato, del positivo apporto del B2C e dell'e-Commerce.

Anche il comparto dell'Espresso Internazionale ha registrato un positivo andamento (+2,4 milioni di volumi e +7,9 milioni di euro di ricavi), in virtù degli accordi di *partnership* con UPS e il Network Eurodis.

In particolare, la consolidata collaborazione con UPS ha determinato la distribuzione da parte di SDA, nel corso del 2014, di circa 12 milioni di spedizioni (circa 10 milioni di spedizioni affidate da UPS nel 2013) che hanno generato ricavi per circa 38,2 milioni di euro (31,5 milioni di euro nel 2013). La collaborazione con il Network Eurodis ha generato circa 500mila spedizioni tra *inbound* e *outbound* (300mila nel 2013), cui corrispondono ricavi per circa 5,2 milioni di euro (circa 3,7 milioni di euro di ricavi nel 2013). In controtendenza risulta l'andamento dei Servizi Dedicati, servizi a *forfait* personalizzati, che registrano un decremento dei ricavi del 5%.

Nel complesso, la gestione dell'esercizio 2014 della SDA Express Courier SpA ha condotto a un Risultato operativo che, seppur negativo per 21,1 milioni di euro, è in miglioramento rispetto all'esercizio precedente (27,3 milioni di euro di Risultato operativo negativo nel 2013), risentendo peraltro della svalutazione della partecipazione nella Italia Logistica Srl (3,5 milioni di euro) e della contabilizzazione (3,9 milioni di euro) delle perdite future che si prevede di realizzare a seguito della cessione del ramo d'azienda relativo alla gestione documentale della Italia Logistica Srl alla Postel SpA.

Nel complesso l'esercizio ha chiuso con una perdita di 21,3 milioni di euro (20,4 milioni di euro di perdita nel 2013), facendo ricadere la Società nella fattispecie di cui all'art. 2446 del Codice Civile (riduzione del capitale per perdite).

Pacchi - Servizio Universale	Volumi (dati in migliaia)			Ricavi (dati in milioni di euro)		
	2013	2014	Var. %	2013	2014	Var. %
Pacchi Nazionali	986	1.129	14,5	10,0	11,2	12,0
Pacchi Internazionali Export	566	581	2,7	22,8	25,2	10,5
Pacchi Internazionali Import	165	163	(1,2)	2,0	2,0	n.s.
Totale	1.717	1.873	9,1	34,8	38,4	10,3

n.s.: non significativo.

Il comparto del Servizio Universale Pacchi, i cui ricavi ammontano a 38,4 milioni di euro (34,8 milioni di euro nel 2013), evidenzia un buon andamento del Pacco Nazionale (+14,5% in termini di volumi e +12% in termini di ricavi) e del Pacco Internazionale Export (+2,7% in termini di volumi e +10,5% in termini di ricavi rispetto al 2013) che hanno compensato il decremento registrato sul prodotto Pacco Internazionale Import.

SERVIZI DIGITALI E MULTICANALE

Nell'ambito dei servizi digitali che il Gruppo Poste eroga attraverso Postecom SpA, nel 2014 sono proseguite le attività di sviluppo ed erogazione dell'offerta di comunicazione ibrida, che consente la spedizione on line di Raccomandate, Telegrammi, Posta Prioritaria ed *e-Commerce*. In tale ambito, l'offerta Poste *e-Commerce* è stata arricchita con la fornitura di servizi di *web marketing* per la promozione on line dell'attività dei *merchant*.

È stato ulteriormente sviluppato PostelD, il sistema che permette di utilizzare lo *smartphone* o *tablet* come "certificatore della propria identità digitale" per le operazioni effettuate on line sui siti convenzionati (senza dover digitare i dati dei propri strumenti di pagamento). Grazie a un processo sicuro e garantito da Poste Italiane, l'utente può infatti associare la propria identità digitale allo *smartphone* in tre semplici passi:

- effettuare il riconoscimento e certificare il proprio numero di telefono recandosi all'Ufficio Postale o direttamente sul sito www.poste.it, mediante l'utilizzo del lettore PCR (*Personal Card Reader*) riservato ai correntisti on line di BancoPosta;
- scaricare sul proprio dispositivo mobile l'*app* PostelD;
- "securizzare" il proprio *device mobile* grazie all'installazione di un certificato che permette di associare l'identità digitale al proprio *smartphone*.

Inoltre, le funzionalità PostelD sono state integrate nelle diverse *app* di Poste Italiane per l'autorizzazione delle transazioni in mobilità, nonché come strumento autorizzativo da affiancare al PCR per le operazioni transattive sul web.

Anche **SDA Express Courier** ha continuato a offrire numerosi servizi interattivi attraverso il sito web www.sda.it, sul quale, nel corso del 2014, sono stati registrati circa 20,9 milioni di accessi (18 milioni gli accessi registrati nel 2013), il servizio di tracciatura delle spedizioni ha ricevuto circa 82 milioni di interrogazioni (72 milioni nel 2013) e 2,4 milioni sono stati gli accessi al servizio Richiesta Ritiri che permette di richiedere un ritiro a domicilio.

La gamma dei servizi interattivi a disposizione della clientela contempla, tra l'altro, oltre al *tracking* e alla prenotazione dei ritiri, lo svincolo delle giacenze da parte del mittente, con un sistema che prevede l'invio automatico del *dossier* di giacenza unitamente ai codici che il cliente può utilizzare per svincolare la spedizione gratuitamente dal sito internet; lo svincolo delle mancate consegne da parte del destinatario delle spedizioni; la ricerca dei tempi di consegna per verificare i servizi attivi e i rispettivi tempi di consegna in base a CAP e località di mittenza e CAP e località di destino.

Sempre a disposizione degli utenti on line, è attiva una piattaforma *web* che consente al cliente finale, anche *retail*, di gestire in completa autonomia la propria spedizione, attraverso la stampa della modulistica, il pagamento della spedizione e la prenotazione del ritiro al domicilio. Inoltre, già dal 2012 è attiva l'applicazione SDA Mobile per controllare e gestire le spedizioni direttamente dagli *smartphone*.

Nel corso del 2014 sono proseguiti gli interventi di aggiornamento del sito al fine di migliorare l'accessibilità e la fruibilità dei contenuti per gli utenti. A tal riguardo, la sezione assistenza on line è stata integrata con l'applicazione Skype dedicata ai servizi internazionali ed è stato effettuato l'aggiornamento della funzionalità Ricerca Spedizioni che offre anche l'opportunità di effettuare la tracciatura non solo con il numero di spedizione ma anche con l'avviso di mancata consegna.

4.2 SERVIZI FINANZIARI

Il settore operativo Servizi Finanziari riguarda l'offerta di conti correnti, servizi di pagamento, prodotti finanziari (inclusi i prodotti di risparmio postale – Libretti e Buoni Fruttiferi Postali – distribuiti per conto di Cassa Depositi e Prestiti SpA) e di prodotti di finanziamento sviluppati da terzi secondo quanto disciplinato dal DPR 14 marzo 2001, n. 144 e successive modifiche. Tali attività sono state attribuite da Poste Italiane SpA, a partire dal 2 maggio 2011, al Patrimonio destinato BancoPosta. Con riferimento alle informazioni sull'andamento della gestione del Patrimonio separato BancoPosta si rimanda al capitolo "Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta".

Il settore operativo dei Servizi Finanziari include anche le attività di gestione dei fondi pubblici svolti dalla Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale SpA e l'attività di promozione di fondi comuni d'investimento svolta da BancoPosta Fondi SpA SGR.

4.2.1 BANCA DEL MEZZOGIORNO-MEDIOCREDITO CENTRALE SPA

Nel corso del 2014 la Banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale (BdM-MCC) ha continuato a supportare lo sviluppo delle imprese meritevoli operanti prevalentemente nel Mezzogiorno, sia attraverso la propria attività creditizia, sia promuovendo e facilitando il ricorso ad agevolazioni pubbliche.

Nel mese di febbraio, il capitale sociale è stato aumentato di 232 milioni di euro, al fine di sostenere l'atteso incremento dell'attività creditizia a medio-lungo termine. In tale ambito, la Banca ha sviluppato diversi canali distributivi al fine di aumentare la penetrazione nei diversi segmenti/mercati di riferimento. Accanto ai prodotti di finanziamento, associati a garanzia di tipo reale o personale e finalizzati a sostenere le esigenze di investimento delle imprese industriali che operano nelle otto regioni del Sud Italia, BdM-MCC ha così integrato la propria offerta con una linea di prodotti dedicata alle famiglie (principalmente mutui ipotecari e prestiti personali dietro cessione del quinto) che consente, tra l'altro, una diversificazione del rischio e una riduzione del costo della raccolta.

In ambito Gestione di fondi pubblici e strumenti agevolativi, e in particolare del Fondo di Garanzia per le PMI, la Banca ha continuato a evidenziare una significativa crescita: le domande pervenute sono state oltre 89.900, registrando un aumento del 7,9% rispetto al 2013; di queste, le operazioni ammesse alla garanzia del Fondo sono state oltre 86mila, per un volume di finanziamenti di circa 13 miliardi di euro (+19,7% rispetto al 2013).

Avuto riguardo agli incentivi per la ricerca nazionale promossi dal Ministero dello Sviluppo Economico la Banca è risultata aggiudicataria, in qualità di mandataria di un raggruppamento temporaneo di imprese, dell'affidamento del servizio di assistenza e supporto per le agevolazioni a progetti di ricerca, sviluppo e innovazione nell'ambito del Fondo per la Crescita Sostenibile. Il Fondo promuove diverse tipologie di interventi, tra cui quelli finalizzati al sostegno dei progetti di ricerca e sviluppo in ambito tecnologico.

L'esercizio 2014 chiude con un margine di intermediazione di 100,6 milioni di euro (64,2 milioni di euro del 2013) e un margine di interesse di 43,7 milioni di euro (21,1 milioni di euro del 2013). Lo stock dei crediti a fine 2014 ammonta a 1,3 miliardi di euro contro 771 milioni di euro di consistenza a fine 2013. In crescita anche le commissioni nette (41,1 milioni di euro nel 2014, contro 35,4 milioni di euro dell'esercizio precedente) maturate prevalentemente sull'attività di gestione del Fondo di Garanzia per le PMI.

Il risultato economico al 31 dicembre 2014, al netto delle imposte, presenta un utile di 37,6 milioni di euro (11,6 milioni di euro nel 2013).

4.2.2 BANCOPOSTA FONDI SPA SGR

BancoPosta Fondi SpA SGR, nel corso dell'anno 2014, ha continuato a svolgere le attività riferibili agli OICR e al servizio di Gestione di portafoglio su base individuale.

Il Patrimonio complessivo rappresentativo delle linee di *business* aziendali (Gestione di portafoglio e Gestioni collettive), al 31 dicembre 2014 ha raggiunto i 62,2 miliardi di euro (+36% rispetto al dato di fine 2013, corrispondenti a un incremento di 16,3 miliardi di euro).

Con riguardo al servizio di Gestione di portafoglio relativo a mandati istituzionali riferibili al Gruppo assicurativo Poste Vita, il patrimonio gestito al 31 dicembre 2014 ammonta a 57,2 miliardi di euro (41,1 miliardi di euro al 31 dicembre 2013, +39%).

Con riferimento alle Gestioni collettive, il patrimonio al 31 dicembre 2014, è pari a 5,0 miliardi di euro (4,8 miliardi di euro a fine dicembre 2013, +6%). I dati di patrimonio finale al 31 dicembre 2014 non includono gli OICR di terzi, liquidati nel corso dell'esercizio poiché giunti a scadenza (circa 0,2 miliardi di euro). La raccolta lorda è stata di 1.704 milioni di euro, rispetto ai 2.148 milioni di euro dell'esercizio precedente. I riscatti ammontano a 1.412 milioni di euro, di poco superiori ai 1.387 milioni di euro registrati nell'anno 2013.

Escludendo gli OICR di terzi sopra richiamati, la dinamica della raccolta lorda e dei riscatti ha determinato una raccolta netta positiva di 292 milioni di euro (761 milioni di euro il dato relativo al 31 dicembre 2013).

Il principale contributo alla raccolta lorda totale dell'anno 2014 è arrivato per lo più dal comparto dei fondi obbligazionari (521 milioni di euro, corrispondente al 30,6% del totale raccolto), seguito dal comparto dei fondi obbligazionari di tipo *Buy&Hold* con collocamento a campagna (486 milioni di euro, corrispondente al 28,5% del totale raccolto), dal comparto dei fondi bilanciati (459 milioni di euro, corrispondente al 26,9% del totale raccolto), dal comparto dei fondi azionari (146 milioni di euro, corrispondente all'8,6% del totale raccolto) e dal nuovo fondo bilanciato obbligazionario con collocamento a campagna (89 milioni di euro, corrispondente al 5,2% del totale raccolto). Per quanto concerne i riscatti, questi si sono concentrati principalmente sul comparto dei fondi comuni di investimento obbligazionari (circa 75% del totale).

La gestione dell'esercizio ha evidenziato un risultato netto positivo di 14 milioni di euro (11 milioni di euro il risultato dell'esercizio precedente).

4.3 SERVIZI ASSICURATIVI

4.3.1 GRUPPO ASSICURATIVO POSTE VITA

La gestione del Gruppo assicurativo Poste Vita nel corso del 2014 in continuità con gli obiettivi strategici perseguiti negli ultimi anni, è stata principalmente finalizzata a:

- consolidare e rafforzare il posizionamento della Capogruppo Poste Vita nel mercato Vita e Previdenza, con un focus particolare nel comparto della previdenza complementare e dei bisogni emergenti (*welfare* e longevità);
- crescere nel *business* Danni con l'obiettivo di posizionare la controllata Poste Assicura in un ruolo di *leadership* del mercato di riferimento.

L'attività commerciale, grazie anche a una costante focalizzazione sui prodotti, al potenziamento del supporto alla rete distributiva e al crescente grado di fidelizzazione della clientela, è stata indirizzata pressoché esclusivamente alla commercializzazione di prodotti d'investimento e risparmio di Ramo I (prodotti tradizionali con gestione separata) con una raccolta di circa 14,7 miliardi di euro (13 miliardi di euro nel 2013), mentre marginale è la contribuzione derivante dal collocamento di prodotti di Ramo III (17 milioni di euro nel 2014 rispetto a 79 miliardi di euro del 2013).

Nel complesso, la produzione ammonta a 15,4 miliardi di euro (13,2 miliardi di euro di premi nel 2013).

Poste Vita ha, inoltre, consolidato la propria *leadership* assoluta anche nel mercato della previdenza, con un livello complessivo di adesioni al fondo pensione PostaPrevidenzaValore che ha superato le 711mila adesioni.

Positivi sono stati anche i risultati afferenti la vendita di polizze di puro rischio (temporanee caso morte), vendute *stand alone* (al di fuori, cioè, di operazioni *bundled* con prodotti di natura finanziaria), con oltre 26mila nuove polizze vendute nel corso dell'anno, mentre circa 123mila sono state le nuove polizze di prodotti, sempre di puro rischio, ma in *bundle* agli impegni finanziari conseguenti a Mutui e Prestiti collocati presso la rete di Poste Italiane.

Per quanto attiene alla gestione finanziaria, nel corso dell'esercizio è proseguita una strategia di gestione degli investimenti collegati alle gestioni separate finalizzata a contemperare l'esigenza di correlare in misura sempre maggiore gli investimenti con la struttura degli impegni nei confronti degli assicurati e, al contempo, mantenere un portafoglio in grado di garantire una continuità nei rendimenti in linea con quelli di mercato. Le scelte di investimento sono state improntate a obiettivi di massima prudenza con un portafoglio investito prevalentemente in Titoli di Stato italiani e in obbligazioni *corporate* di buono *standing*. La Compagnia ha altresì avviato, nel corso del secondo semestre 2014, un processo di diversificazione degli investimenti, mantenendo comunque una moderata propensione al rischio, attraverso investimenti effettuati in un fondo *multiasset* aperto armonizzato di tipo UCITS (*Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities*). Positivi sia i rendimenti conseguiti nelle gestioni separate (oltre il 4% per la gestione PostaValorePiù e oltre il 5% per la gestione PostaPrevidenza), sia i risultati conseguiti dalla gestione del patrimonio libero, anche grazie al realizzo di plusvalenze per circa 55 milioni di euro.

In conseguenza delle menzionate dinamiche commerciali e finanziarie, le riserve tecniche del portafoglio diretto italiano ammontano a 77,7 miliardi di euro (65,2 miliardi di euro a fine 2013), di cui 68,4 miliardi di euro riferiti ai prodotti di Ramo I e V (55,5 miliardi di euro a tutto il 2013), mentre le riserve afferenti a prodotti, allorché il rischio d'investimento è sopportato dagli assicurati, ammontano a 8,5 miliardi di euro (9,2 miliardi di euro al 31 dicembre 2013). La Riserva di *Deferred Policyholder Liability* (DPL) si è incrementata da 2,7 miliardi di euro di inizio anno a 9,4 miliardi di euro al 31 dicembre 2014, per effetto dell'incremento del *fair value* degli strumenti finanziari a copertura delle riserve conseguente l'andamento favorevole dei mercati finanziari. Complessivamente quindi a livello di Bilancio consolidato del Gruppo Poste, le riserve ammontano a 87,1 miliardi di euro.

Con riferimento agli aspetti di carattere organizzativo, nel corso del 2014 è proseguito il processo di continuo rafforzamento quali-quantitativo dell'organico della Società a fronte della costante crescita in termini di dimensioni e di volumi, così come sono proseguite le numerose attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*.

In particolare, la Compagnia ha avviato tutte le attività funzionali al rispetto dei requisiti della normativa Solvency II prevista per il 2016, incluso l'adeguamento del proprio modello di *governance* e il proprio assetto organizzativo e operativo, allo scopo di rafforzare i processi decisionali e ottimizzare i processi di gestione del rischio, al fine di incrementare e salva-

guardare la creazione di valore. Inoltre, tenuto conto che nel maggio 2015 avrà inizio la fase preliminare della direttiva Solvency II, durante la quale le imprese assicurative dovranno attuare i primi adempimenti previsti dalla nuova regolamentazione, la Compagnia ha condotto una rilevante progettualità, con risvolti organizzativi e informatici, finalizzata a raggiungere gli obiettivi definiti dalla normativa sin dalla fase preliminare. Infine, a fine 2014, è stata avviata l'attività progettuale finalizzata alla realizzazione e implementazione di un più evoluto sistema amministrativo-contabile integrato che permetta di gestire in modo più efficiente e automatizzato i processi relativi alla produzione dei dati e di tutta la documentazione connessa agli adempimenti obbligatori, garantendo al contempo completezza, accuratezza e qualità dei dati.

L'incidenza dei costi amministrativi, anche nel 2014, continua comunque a mantenersi su livelli di gran lunga inferiori rispetto alla media di mercato (0,5% dei premi emessi e 0,1% delle riserve).

Il risultato lordo conseguito nell'esercizio è di 568,5 milioni di euro (497,3 milioni di euro nel 2013); tuttavia occorre rilevare come alla formazione del risultato netto, che ammonta a 350,2 milioni di euro (253,7 milioni di euro nel 2013), abbia inciso positivamente anche il minor carico fiscale complessivo rispetto all'esercizio precedente, sul quale gravava un maggior onere fiscale (addizionale IRES) di circa 49,3 milioni di euro.

Avuto riguardo ai mezzi patrimoniali, occorre evidenziare che in data 30 maggio 2014 è stata perfezionata l'emissione di un prestito subordinato emesso dalla Compagnia per un nozionale complessivo di 750 milioni di euro, interamente collocato presso investitori istituzionali. Tale operazione si inquadra in un complessivo rafforzamento dei mezzi patrimoniali della Compagnia tenuto conto, in particolare, delle previsioni di crescita attese e dell'obiettivo di mantenere un *solvency ratio* di almeno il 120% fino all'entrata in vigore dei nuovi requisiti patrimoniali previsti dalla Solvency II.

Nel mese di settembre 2014, in una logica di razionalizzazione e ottimizzazione delle attività e per conseguire le opportune sinergie all'interno del Gruppo assicurativo, è stata perfezionata l'operazione di cessione a titolo oneroso del portafoglio "danni" alla controllata **Poste Assicura**, afferente i prodotti assicurativi "danni" destinati al mercato *retail*, e segnatamente i prodotti "Postapersona Infortuni", "Postapersona Infortuni Senior" e "Postapersona Salute". Il valore complessivo del portafoglio è stato determinato in 292mila euro oltre l'IVA.

Nel corso dell'esercizio la gestione della Compagnia è stata caratterizzata dal perseguimento delle seguenti priorità:

- valorizzazione delle nuove esigenze della clientela nei campi del *welfare*, della sanità, dell'assistenza, della sicurezza del reddito durante e dopo l'età lavorativa, favorendo lo sviluppo di un nuovo modello di assicurazione che copra al contempo le esigenze di protezione, risparmio, investimento e previdenza;
- potenziamento dell'offerta, con un approccio flessibile nella gestione di prodotti e servizi al variare delle condizioni di mercato e dei bisogni dei clienti;
- ottimizzazione del modello di supporto alla rete, sperimentando altresì l'utilizzo di nuovi canali di vendita e di nuove iniziative commerciali.

I risultati commerciali registrano una produzione complessiva di 86,4 milioni di euro (+27% rispetto al 2013) a fronte del collocamento di 347mila nuovi contratti (323mila i contratti collocati nel precedente esercizio).

Le dinamiche descritte, accompagnate da un positivo andamento della gestione finanziaria e da un contenimento dei costi di funzionamento, hanno consentito il conseguimento di un risultato netto positivo per 7,3 milioni di euro (5,5 milioni di euro nel 2013).

4.4 ALTRI SERVIZI

4.4.1 POSTEMOBILE

Nel corso del 2014 PosteMobile ha continuato a focalizzare il proprio impegno nel mantenimento e rafforzamento della strategia del "valore", sviluppando iniziative in acquisizione a maggior valore che hanno consentito il consolidamento della qualità delle acquisizioni e la crescita della base clienti che, a fine dicembre 2014, raggiunge 3,3 milioni di linee (2,8 milioni di linee a tutto il 2013).

Le cessazioni complessive nell'esercizio ammontano a 523mila linee, in calo del 22% rispetto alle 672mila del 2013.

I minuti di traffico voce hanno superato i 4,6 miliardi di minuti (+11% rispetto ai 4,1 miliardi del 2013).

L'ARPU dei servizi (fonia, SMS e dati) si attesta a 5,7 euro cliente/mese, in riduzione rispetto a 7,0 euro cliente/mese del 2013, per effetto principalmente delle rimodulazioni delle tariffe regolamentate, nonché dell'evoluzione del mix di servizi tradizionali a favore dei servizi VAS.

Nel complesso, la gestione del periodo è stata caratterizzata, oltre che dall'innovazione della proposizione commerciale, che si è arricchita di numerose iniziative, da un'ulteriore evoluzione del ruolo della Società nel mercato dei servizi di pagamento fruibili in tecnologia mobile. Inoltre, il 2014 ha visto il passaggio di PosteMobile a un modello operativo di tipo *Full Mobile Virtual Network Operator (Full MVNO)*, un operatore virtuale completo, che si appoggia alla rete di un operatore tradizionale solo per la connessione all'infrastruttura, ma che gestisce in proprio tutti i servizi offerti, emettendo proprie SIM card. Tale evoluzione consente a PosteMobile di acquisire una maggiore autonomia e un maggior controllo sulla qualità dei servizi erogati ai propri clienti.

Sul mercato *consumer* PosteMobile ha proseguito la graduale trasformazione della composizione della base clienti verso un modello caratterizzato da una sempre maggiore presenza dei piani a canone. In particolare è proseguita la focalizzazione sui piani tariffari a canone con un *pricing* competitivo, caratterizzati da una offerta flessibile e personalizzabile volta a soddisfare tutte le esigenze di consumo: solo voce e SMS per clienti semplici e opzioni dati modulari per clienti evoluti.

Sul fronte dei servizi distintivi, nel corso del 2014, il ruolo di PosteMobile si è ulteriormente rafforzato attraverso la diffusione dell'*app* PosteMobile, grazie alla quale si è registrata una significativa crescita delle transazioni, che hanno complessivamente superato 1,3 miliardi di euro di transato cumulato dal lancio dei servizi, consentendo alla Società di posizionarsi come *leader* del mercato italiano dei servizi di pagamento fruibili in tecnologia mobile. Il valore delle transazioni finanziarie effettuate dai clienti nel corso del 2014 è stato di 339 milioni di euro (290 milioni di euro nel 2013).

Inoltre, PosteMobile ha rafforzato la sua posizione nell'ambito dei *proximity services*, avviando la vendita di SuperSIM NFC che consente l'utilizzo dei servizi in prossimità di pagamento, trasporto e *loyalty* quali:

- pagamento in modalità *contactless* NFC presso i punti vendita dotati di POS NFC utilizzando esclusivamente il proprio *smartphone*;
- validazione tramite NFC dei titoli di viaggio digitalizzati grazie alla *partnership* con le società di trasporto pubblico dei Comuni di Milano e Torino;
- digitalizzazione delle carte fedeltà e *ticket restaurant* per consentire il loro utilizzo presso i punti vendita e partecipare a campagne di raccolta punti e promozionali.

Come anticipato nel paragrafo sui Canali Commerciali, è stato ampliato il numero dei *corner* PosteMobile all'interno degli Uffici Postali (319 *corner* attivi a fine dicembre 2014).

Lo sviluppo della base clienti e le buone *performance* dell'offerta a canone (grazie al graduale riposizionamento del portafoglio su tale segmento) hanno mitigato gli effetti derivanti dalla riduzione dei ricavi da traffico voce, che hanno risentito, nel primo semestre dell'esercizio, della rimodulazione delle tariffe di terminazione applicate a partire da luglio 2013 (da 1,5 a 0,98 centesimi al minuto). Pertanto, i ricavi e proventi delle vendite e delle prestazioni, che nel 2014 ammontano a 321,5 milioni di euro, hanno registrato un seppur lieve incremento rispetto a quanto consuntivato nel 2013 (321,1 milioni di euro).

Pur in presenza di una riduzione dei costi per beni e servizi, che ammontano a 233,9 milioni di euro (247,0 milioni di euro nel 2013), il Risultato operativo risente dei maggiori ammortamenti dovuti principalmente alla piattaforma *Full MVNO* (+12,6 milioni di euro nel 2014) e accantonamenti (+3,5 milioni di euro), attestandosi a 13,7 milioni di euro (25,4 milioni di euro nel 2013).

Nel complesso la gestione chiude con un utile netto di 7,8 milioni di euro (15,8 milioni di euro di utile netto nel 2013).

Con riferimento all'operazione avviata con l'operatore postale brasiliano e finalizzata al lancio di un operatore mobile virtuale in Brasile, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane SpA, in data 27 novembre 2014, ha deliberato la sospensione del progetto e la conseguente liquidazione dei due veicoli societari costituiti: Poste Holding Participações do Brasil Ltda (partecipata al 76% da Poste Italiane SpA e al 24% da PosteMobile SpA) e Italo-Brasil Holding SA (detenuta al 100% da Poste Holding Participações do Brasil).

5. RISORSE UMANE

5.1 ORGANICO

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

Gruppo Poste Italiane

	Numero dei dipendenti ¹⁾			
	Medio		Puntuale	
	2013	2014	31/12/13	31/12/14
Organico stabile				
Dirigenti	785	789	788	775
Quadri	15.560	16.010	15.820	15.984
Aree operative	123.932	123.255	122.874	121.640
Aree di base	3.324	2.167	2.744	1.641
Totale unità tempo indeterminato	143.601	142.221	142.226	140.040
Contratti d'inserimento	4	-	-	-
Contratti di apprendistato	40	45	42	44
Totale	143.645	142.266	142.268	140.084

Organico flessibile	Numero medio	
	2013	2014
Contratti di somministrazione	182	198
Contratti a tempo determinato	1.604	2.171
Totale	1.786	2.369
Totale organico stabile e flessibile	145.431	144.635

¹⁾ Dati espressi in *full time equivalent*.

Poste Italiane SpA

Organico stabile	Numero dei dipendenti ⁽¹⁾			
	Medio		Puntuale	
	2013	2014	31/12/13	31/12/14
Dirigenti	595	597	596	587
Quadri - A1	6.068	6.422	6.325	6.399
Quadri - A2	8.102	8.151	8.091	8.130
Livelli B, C, D	121.406	120.729	120.297	119.105
Livelli E, F	3.262	2.101	2.674	1.576
Totale unità tempo indeterminato⁽¹⁾	139.433	138.000	137.983	135.797
⁽¹⁾ di cui:				
- Comandati	8	8	8	4
- Sospesi non retribuiti	1.768	1.624	1.646	1.588
- Distaccati c/o Società del Gruppo	13	19	12	24

Organico flessibile	Numero medio	
	2013	2014
Contratti di somministrazione	38	32
Contratti a tempo determinato	1.506	2.028
Totale	1.544	2.060
Totale organico stabile e flessibile	140.977	140.060

⁽¹⁾ Dati espressi in *full time equivalent*.

5.2 FORMAZIONE

Nel corso dell'esercizio sono state gestite complessivamente oltre 1,1 milioni di partecipazioni corrispondenti a oltre 442mila giornate/uomo di formazione, di cui 296mila erogate in **aula** (67%) e 146mila in modalità **e-learning** (33%).

Le attività sono state principalmente finalizzate a supportare la conduzione operativa del *business* e assicurare la *compliance* agli obblighi normativi, coinvolgendo principalmente le risorse di Mercato Privati e Mercato Business e Pubblica Amministrazione (circa 345mila giornate/uomo di formazione nel 2014), responsabili dello sviluppo e della gestione del *front end* commerciale per i diversi segmenti di clientela.

Progetti in aula (gg/uomo)	31/12/13				31/12/14			
	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale
Posta, Comunicazione e Logistica	87.541	6.461	343	94.345	60.363	4.832	48	65.243
BancoPosta	898	1.027	130	2.055	628	504	17	1.149
Mercato Privati/Mercato Business e PA	118.581	45.538	454	164.573	174.471	47.143	855	222.469
Corporate	3.548	5.176	559	9.283	2.973	3.957	214	7.144
Totale	210.568	58.202	1.486	270.256	238.435	56.436	1.134	296.005

Progetti e-learning (ore)	31/12/13				31/12/14			
	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale	Livelli B-C-D-E-F	Quadri (A1 e A2)	Dirigenti	Totale
Posta, Comunicazione e Logistica	50.842	3.958	62	54.862	151.281	4.783	25	156.089
BancoPosta	3.868	1.688	98	5.654	2.868	342	12	3.222
Mercato Privati/Mercato Business e PA	454.985	86.125	342	541.452	720.086	162.307	275	882.668
Corporate	10.086	9.312	440	19.838	6.855	4.402	124	11.381
Totale	519.781	101.083	942	621.806	881.090	171.834	436	1.053.360
Totale gg/uomo	72.192	14.039	131	86.362	122.374	23.866	61	146.300

Particolare attenzione è stata dedicata alla formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro con circa 125mila partecipazioni (62% relative a iniziative erogate in presenza e 38% in *e-learning*).

Nel dettaglio delle singole funzioni, **Posta, Comunicazione e Logistica** ha beneficiato di 294 corsi per un totale di circa 111mila partecipazioni (55mila delle quali impegnate sulla formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro). Ulteriori interventi hanno riguardato le attività rientranti nel Piano di Qualità Equitalia, aventi l'obiettivo di garantire il rispetto dei tempi e la corretta compilazione della relata di notifica degli atti Equitalia e che hanno coinvolto oltre 6.600 risorse tra istruttori, portalettere, addetti alle lavorazioni interne e capi coordinatori. Sempre sui temi della qualità, è stato portato a termine il percorso biennale sulla *Customer Satisfaction* e il monitoraggio degli indicatori (220 partecipazioni nel 2014). Sono altresì proseguite le attività formative "Sicurezza Aeroportuale" in adempimento alle disposizioni del Regolamento ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) a carico degli Agenti Regolamentati autorizzati al controllo della posta in ambito aeroportuale (870 risorse formate).

In ambito **BancoPosta**, sono stati erogati 142 corsi per un totale di 2.322 partecipazioni che hanno coinvolto circa mille risorse. Oltre alla formazione in materia di sicurezza sul lavoro (circa 1.200 partecipazioni), le iniziative hanno riguardato tematiche normative (antiriciclaggio, FATCA - *Foreign Account Tax Compliance Act*, Emir - *European Market Infrastructure Regulation*, SEPA, *privacy*, vigilanza prudenziale) e nuove tecniche di *marketing* basate sull'impiego dei *social media*.

Nell'ambito della funzione **Mercato Privati**, sono state sviluppate iniziative orientate all'efficacia e alla conformità normativa dell'azione commerciale, con corsi sulle tecniche di vendita differenziati per profili professionali e sui corretti comportamenti verso la clientela (Mifid, antiriciclaggio, trasparenza ecc.). Un particolare focus è stato dedicato alla "gestione del reclamo" con un corso *e-learning* destinato a oltre 67mila risorse. Le partecipazioni alle attività formative in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro ammontano a 64mila. È stato portato a termine il percorso biennale dedicato ai metodi di conduzione delle riunioni commerciali e di motivazione della forza vendita (oltre 700 partecipazioni) ed è stato, infine, realizzato un percorso rivolto ai *tutor* dei Contact Center, orientato a sviluppare la capacità di supporto e guida degli operatori nella conduzione efficace delle telefonate.

A supporto del **business assicurativo**, sono stati erogati 3 corsi (circa 50mila partecipazioni) dedicati alla comprensione degli scenari di mercato che si configurano a seguito dell'evoluzione del *welfare*, delle nuove forme di consumo e della trasformazione dei bisogni assicurativi delle famiglie. Ulteriori iniziative hanno riguardato le caratteristiche dei prodotti e l'impianto normativo vigente. Complessivamente, sono stati rilasciati 171mila attestati di aggiornamento professionale IVASS.

Per **Mercato Business e Pubblica Amministrazione** sono stati realizzati percorsi formativi orientati allo sviluppo delle metodologie e delle tecniche per la proposizione alla clientela di riferimento di soluzioni integrate e "customizzate" e sono stati erogati corsi di *key account management* e gestione delle *partnership* commerciali (oltre 153 partecipazioni).

In ambito **Corporate**, per le risorse operanti nell'ambito della funzione Qualità Aziendale è stato attivato un percorso finalizzato a sviluppare la cultura di gestione della qualità come leva distintiva di vantaggio competitivo, dedicato all'approfondimento dei meccanismi e degli strumenti che caratterizzano la *customer retention* e la *customer satisfaction*.

Con riferimento alle attività trasversali a più funzioni, oltre alla formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, si annoverano il corso on line sulla sicurezza informatica erogato a oltre 7.800 risorse, la formazione sui "sistemi di gestione dell'IT e i sistemi Microsoft" funzionali al rilascio delle relative certificazioni (circa 500 risorse coinvolte) nonché corsi di *Project management* (171 partecipazioni) e il piano di formazione linguistica (circa 500 partecipazioni tra corsi *e-learning* e in aula). Nell'ambito del piano pluriennale "Formazione Formatori", sono stati erogati 10 differenti corsi per un totale di 1.050 partecipazioni.

Con riferimento alle tematiche a valenza sociale, è proseguito il programma "Integrazione disabili", per lo sviluppo di competenze comportamentali e tecniche del personale non udente.

Sviluppo e formazione manageriale

Le attività di sviluppo e formazione manageriale sono proseguite con l'erogazione dei piani formativi già avviati nel 2013. Oltre al programma di aggiornamento su temi di interesse strategico, che ha coinvolto circa 40 risorse, è stato realizzato un percorso sul *problem solving* strategico e comunicazione efficace rivolto a 20 collaboratori diretti del responsabile della Struttura di Mercato Privati. Con riferimento al *middle management* territoriale sempre di Mercato Privati, circa 350 sono le risorse che hanno seguito corsi dedicati allo sviluppo delle competenze manageriali e professionali.

In ambito Posta, Comunicazione e Logistica, sono stati formati 90 supervisor dei Centri Secondari di Distribuzione su tematiche di *leadership* e comunicazione. Con riferimento a Mercato Business e Pubblica Amministrazione è stato realizzato un progetto di *business coaching* che ha coinvolto tutta la funzione (circa 550 persone), in attività d'aula, *team coaching* e sessioni di *coaching* individuali.

A tal riguardo, sono stati erogati specifici interventi formativi dedicati alla *community* dei *coach* interni di Poste Italiane (31 *coach* trasversali a tutte le strutture aziendali) utili alla formalizzazione delle linee guida per l'utilizzo del *coaching* in Azienda.

È stata realizzata una campagna trasversale "Trilogia del cambiamento attivo", che ha coinvolto 520 quadri su ruolo organizzativo.

Infine sono stati attivati circa 30 minimaster finalizzati a rafforzare le competenze manageriali di risorse neo inserite su ruolo organizzativo.

La formazione istituzionale dedicata ai NAL (Neo Assunti Laureati) ha coinvolto circa 190 partecipanti in un percorso focalizzato sul contesto organizzativo con approfondimenti delle principali strutture operative, sui valori, sull'integrazione, sull'autoefficacia personale e sulle competenze di comunicazione.

La formazione interaziendale, che ha spaziato dagli aggiornamenti normativi trasversali alle diverse funzioni a temi specialistici di finanza, ha riguardato circa 170 partecipazioni.

È stata infine ripresa la formazione linguistica che ha coinvolto complessivamente 33 risorse in corsi di inglese della durata di 60 ore e corsi intensivi di 14 ore.

Finanziamenti

Nell'ambito delle attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione Professionale, sono proseguite le attività di recupero dei costi correlati alle attività di formazione per personale non dirigente dal Fondo Interprofessionale Fondimpresa. In particolare, sono stati rendicontati 181 piani formativi per un valore di circa 7,6 milioni di euro. Inoltre, nel 2014 sono proseguite le attività di recupero dei costi correlati alla formazione del personale dirigente attraverso il Fondo Interprofessionale Fondirigenti: sono stati rendicontati 9 piani formativi per un valore di circa 0,4 milioni di euro.

5.3 GESTIONE DELLE RISORSE

L'attività di *recruiting* e selezione ha riguardato prevalentemente i ruoli commerciali, le competenze in ambito Sistemi Informativi e quelle del settore assicurativo. Negli ultimi mesi dell'anno, in particolare, è stata avviata la ricerca di neo laureati per il rafforzamento dei ruoli specialistici negli Uffici Postali.

È stato rivisto, in ottica di costante miglioramento, il processo di *recruiting* e selezione dei lavoratori da impiegare in ambito Recapito e Smistamento con contratti a tempo determinato.

Sono proseguite, in coerenza con quanto fatto negli ultimi anni, le attività di *recruiting* interno volte alla valorizzazione dei laureati in servizio.

Il processo annuale di valutazione delle prestazioni 2014 di impiegati, quadri e dirigenti ha visto la chiusura della fase di *feedback* nel mese di marzo. Le valutazioni complessive sono state circa 90mila (3mila valutati in più rispetto al 2013) e i valutatori quasi 9mila (700 valutatori in più rispetto al 2013).

In merito alle politiche di incentivazione sono stati formalizzati il sistema di incentivazione manageriale 2014 MBO (*Management by Objectives*), il sistema di incentivazione commerciale e operativa e sono stati erogati i rispettivi *bonus* maturati in coerenza con il periodo di riferimento.

Si è inoltre proceduto, nel mese di dicembre, al riconoscimento degli interventi retributivi di impiegati, quadri e dirigenti, correlati alla valutazione delle *performance*.

5.4 RELAZIONI INDUSTRIALI

Il sistema di relazioni industriali di Poste Italiane ha visto, nel corso del 2014, Azienda e Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) impegnate principalmente nelle trattative di seguito indicate.

Agenzie di Recapito

In data 15 gennaio 2014 si è tenuto l'incontro per analizzare lo stato di implementazione dell'accordo del 10 dicembre 2013²⁸. A valle dell'incontro, durante il quale l'Azienda ha fornito il dettaglio delle domande ricevute, sono state attivate 106 assunzioni a tempo determinato. Successivamente in data 15 ottobre 2014 sono stati sottoscritti due verbali con tutte le Organizzazioni Sindacali. Nel primo l'Azienda si è impegnata, previa verifica gestionale, a proporre ai dipendenti che hanno aderito alle precedenti intese sulla materia un ulteriore contratto a tempo determinato della durata massima di 6 mesi. Con il secondo verbale si è nuovamente prevista l'assunzione, con contratto a tempo determinato, dei dipendenti delle agenzie di recapito, nei limiti massimi di 290 lavoratori rimasti privi di occupazione ovvero destinatari di ammortizzatori sociali per effetto dei processi di internalizzazione totale o parziale delle attività di recapito riferibili a Poste Italiane. Le assunzioni, che si attiveranno a decorrere dal mese di febbraio 2015 per lo svolgimento di attività di recapito, interesseranno le regioni Piemonte e Lombardia.

Permessi sindacali

In data 5 febbraio 2014 è stato sottoscritto un verbale di accordo sui permessi sindacali che prosegue l'azione di razionalizzazione della materia, iniziata nel 2013. L'intesa, che ha ulteriormente semplificato l'impianto normativo dell'istituto, ha una durata triennale (2014-2016).

Riorganizzazione dei Servizi Postali

In data 14 febbraio 2014, Azienda e OO.SS. hanno sottoscritto un accordo sulla verifica del progetto di riorganizzazione dei Servizi Postali previsto per il 28 febbraio 2013. L'intesa, che ha consentito di far convergere le posizioni di tutte le Organizzazioni Sindacali sugli elementi fondamentali del processo di riorganizzazione, confermando i contenuti degli accordi precedenti in materia, definisce ulteriori azioni a sostegno di nuove opportunità di sviluppo del *business*, nonché alla gestione delle situazioni di disomogenea distribuzione occupazionale sul territorio nazionale. Particolare attenzione è stata posta alle potenzialità del progetto Integrazione Logistica Pacchi, dell'accordo commerciale con Amazon, nonché della Commessa Equitalia.

Con l'obiettivo di orientare le dinamiche occupazionali in funzione delle opportunità di mercato, le Parti hanno individuato i seguenti ulteriori strumenti:

- nuova regolamentazione della gestione degli effetti delle riammissioni in servizio del personale ex CTD o somministrato/interinale a seguito di sentenza sfavorevole all'Azienda. Tale nuova modalità convenuta, superando il criterio della prossimità territoriale, determina la collocazione della risorsa reintegrata presso le sedi del Nord Italia dove maggiore è la carenza del personale;
- mobilità volontaria dei portalettere e degli addetti di produzione di stabilimenti assegnati in regioni eccedentarie verso sedi carenti;
- trasformazione del rapporto di lavoro da *part-time* a *full-time*, per un numero massimo di 670 dipendenti nel 2014, per coloro che faranno richiesta di trasferimento verso una delle sedi in cui sono emersi fabbisogni occupazionali.

Sempre in materia di Servizi Postali le Parti, il 17 novembre 2014, proseguendo nel percorso di azioni messe in campo per incrementare la presenza di Poste Italiane sul mercato del prodotto pacchi, hanno sottoscritto un verbale che ha definito l'avvio, in via sperimentale, della consegna sull'intero territorio nazionale, tramite i portalettere, dei pacchi fino a 5 kg.

28. Il 10 dicembre 2013 le Parti avevano sottoscritto un'intesa che prevedeva l'assunzione, con contratto a tempo determinato, dei dipendenti delle agenzie di recapito, nei limiti massimi di 596 lavoratori, rimasti privi di occupazione ovvero destinatari di ammortizzatori sociali per effetto dei processi di internalizzazione totale o parziale delle attività di recapito riferibili a Poste Italiane.

Premio di risultato

Il 30 luglio 2014 è stata raggiunta con tutte le OO.SS. l'intesa sul premio di risultato per Poste Italiane SpA e per le seguenti Aziende del Gruppo: Poste Vita SpA, Poste Assicura SpA, PosteTutela SpA, Poste Tributi SpA, Posteshop SpA, Poste Energia SpA, EGI SpA, BancoPosta Fondi SpA SGR.

L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2014, rinviando la definizione della struttura del premio per il successivo triennio al primo quadrimestre del 2015.

BancoPosta - Nuovo modello organizzativo dei Centri Unificati Automazione Servizi (CUAS)

Con le intese del 23 e 31 luglio 2014 è stato delineato il nuovo assetto organizzativo dei CUAS²⁹ di Firenze, Venezia e Bari che, in aggiunta alla lavorazione dei bollettini, sono stati abilitati alla gestione di attività legate ad altri prodotti/servizi finanziari. Tale riorganizzazione si è posta l'obiettivo di creare Centri polivalenti in grado di rispondere in modo flessibile alle esigenze dinamiche del mercato e di presidiare al meglio attività sempre più rilevanti per l'Azienda quali pignoramenti, prevenzione frodi, disconoscimenti delle operazioni di pagamento e segnalazioni antiriciclaggio.

Rinnovo CCNL

Nel mese di dicembre 2014 Azienda e OO.SS., in continuità con quanto fatto per il 2013 e in coerenza con quanto previsto dall'art. 3 del CCNL, hanno stabilito, nell'ambito di uno specifico verbale di accordo, di prorogare gli effetti normativi ed economici del CCNL del 14 aprile 2011 per il biennio 2014-2015. Inoltre è stata prevista la corresponsione, nei mesi di gennaio e luglio 2015, di due importi *una tantum* rispettivamente di 500 euro medi pro capite per il 2014 e 300 euro medi pro capite per il 2015. L'intesa prevede altresì la costituzione di una commissione che dovrà approfondire le attività necessarie all'istituzione di un Fondo di sanità integrativa per tutti i dipendenti del Gruppo.

Enti Bilaterali

Nel 2014 è proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riquilificazione del personale che, attraverso un lavoro di approfondimento tecnico, ha supportato l'elaborazione, la presentazione e l'attivazione di diversi progetti, nonché la sottoscrizione di accordi che hanno consentito all'Azienda di accedere ai finanziamenti erogati da Fondimpresa.

Sul piano normativo, la Legge 16 maggio 2014, n. 78, di conversione del DL 34/2014, recante disposizioni urgenti per favorire il rilancio dell'occupazione e per la semplificazione degli adempimenti a carico delle imprese (cd *Jobs Act*), ha apportato, tra le altre, rilevanti modifiche alla disciplina dei contratti a termine. A tal riguardo, è stato predisposto un documento che, recependo le modifiche legislative intervenute sul tema, fornisce una visione completa e aggiornata dell'istituto con l'intento di supportare le decisioni aziendali e i conseguenti adempimenti operativi nelle fasi dell'assunzione e della gestione del rapporto di lavoro a tempo determinato.

In favore di alcune categorie di lavoratori è stata, inoltre, operata la riduzione del cuneo fiscale (cd "bonus fiscale") in attuazione delle disposizioni previste dal DL 24 aprile 2014, n. 66. Quest'ultima novità legislativa è stata oggetto di uno specifico comunicato al personale.

Politiche sociali

Nel 2014 il consolidato sistema di *welfare* ha incrementato l'offerta e la qualità dei servizi inclusivi a favore delle fasce deboli e delle iniziative orientate alle esigenze dei dipendenti e dei loro familiari. Per quanto riguarda la conciliazione fra tempi di vita e lavoro, si conferma il positivo *trend* di sviluppo del telelavoro, con circa 150 postazioni mediamente attive durante l'anno. Prosegue l'attenzione su prevenzione e salute, integrazione dei disabili e multiculturalismo. Inoltre, è stato intensificato il sistema di convenzioni, per l'offerta di prodotti e servizi a condizioni agevolate.

29. Come argomentato nel capitolo dedicato alla struttura organizzativa, nei CUAS affluiscono e vengono lavorati i bollettini dei versamenti effettuati negli Uffici Postali.