



 [INDICE GENERALE](#)

Relazione sulla gestione

al 31 dicembre 2016

 **INDICE GENERALE**



02

 **INDICE GENERALE**

01 Organi di amministrazione e controllo

12



Presidente
Luisa Todini



Amministratore Delegato
Direttore Generale
Francesco Caio

 **INDICE GENERALE**

Organi di amministrazione e controllo

Consiglio di Amministrazione⁽¹⁾

Presidente	Luisa Todini
Amministratore Delegato e Direttore Generale	Francesco Caio
Consiglieri	Giovanni Azzone Elisabetta Fabri Mimi Kung Umberto Carlo Maria Nicodano Chiara Palmieri Filippo Passerini Roberto Rao

Collegio Sindacale⁽²⁾

Presidente	Mauro Lonardo
Sindaci effettivi	Alessia Bastiani Maurizio Bastoni
Sindaci supplenti	Marina Colletta Andrea Bonechi Ermanno Sgaravato

Organismo di Vigilanza⁽³⁾

Presidente	Nadia Fontana
Componenti	Gennaro Terracciano Paolo Casati ⁽⁴⁾

**Magistrato della Corte dei Conti
Delegato al controllo su Poste Italiane**

Francesco Petronio

Società di revisione

PricewaterhouseCoopersSpA

Comitato Controllo e Rischi⁽⁵⁾	Comitato Remunerazioni⁽⁵⁾	Comitato Nomine⁽⁵⁾	Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati⁽⁶⁾
Umberto Carlo Maria Nicodano (presidente) Chiara Palmieri Filippo Passerini Roberto Rao	Filippo Passerini (presidente) Elisabetta Fabri Mimi Kung	Roberto Rao (presidente) Giovanni Azzone Chiara Palmieri	Giovanni Azzone (presidente) Mimi Kung Roberto Rao

(1) L'Assemblea ordinaria del 24 maggio 2016, ha integrato, al fine di dare corso agli impegni assunti in sede di quotazione dalla Società e dall'Azionista Ministero dell'Economia e delle Finanze, la composizione del Consiglio di Amministrazione, aumentando da sette a nove il numero dei componenti e nominando, quali nuovi membri dell'organo amministrativo, Giovanni Azzone e Mimi Kung. Il Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2016.

(2) Il Collegio Sindacale è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 24 maggio 2016 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018. Il 30 gennaio 2017 il Sindaco supplente Andrea Bonechi ha rassegnato, con efficacia immediata, le proprie dimissioni dall'incarico.

(3) Il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 17 maggio 2016 ha deliberato di attribuire a due organismi separati le funzioni di organo di controllo (proprie del Collegio Sindacale) e quelle di Organismo di Vigilanza. Conseguentemente, il Consiglio di Amministrazione ha nominato, con decorrenza 24 maggio 2016, il nuovo Organismo di Vigilanza. La durata in carica dell'Organismo di Vigilanza è di tre anni.

(4) Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A..

(5) Comitato costituito dal Consiglio di Amministrazione in data 10 settembre 2015.

(6) Comitato costituito dal Consiglio di Amministrazione in data 15 settembre 2016 con decorrenza 1 ottobre 2016.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

Corporate governance

Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A.. La Società è sottoposta al controllo del Ministero dell'Economia e della Finanze (MEF) che ne detiene direttamente una quota del 29,3% e indirettamente, per il tramite di Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP) a sua volta controllata dal MEF, una partecipazione del 35% del capitale sociale.

Tale assetto è venuto delineandosi in conseguenza delle seguenti operazioni:

- L'approvazione, avvenuta il 31 maggio 2016 da parte del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro dell'Economia e delle Finanze, dello schema di Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) che ha definito i criteri di privatizzazione e le modalità di dismissione di una ulteriore quota della partecipazione detenuta dal MEF (che alla data del DPCM deteneva il 64,7%) nel capitale di Poste Italiane S.p.A. tale da mantenere una partecipazione pubblica anche tramite CDP non inferiore al 35%, da assegnare alla gestione separata di CDP, relativamente alla quale l'attività di indirizzo e gestione continua a essere esercitata dal MEF. In data 24 giugno 2016 l'Assemblea straordinaria di CDP ha approvato un aumento del capitale sociale riservato al MEF per un ammontare, comprensivo di sovrapprezzo, di 2,930 miliardi di euro. A liberazione di tale aumento del capitale sociale, in data 20 ottobre 2016 è stata conferita a CDP da parte del MEF una partecipazione in Poste Italiane costituita da 457.138.500 azioni ordinarie (35% del capitale sociale). A conclusione di tale operazione il MEF deteneva una partecipazione del 29,7% del capitale di Poste.
- L'assegnazione, in data 30 dicembre 2016 e in data 7 febbraio 2017, di complessive 5.739.602 azioni ordinarie agli azionisti che – così come indicato nel Prospetto Informativo relativo all'Offerta Pubblica di Vendita e all'ammissione alle negoziazioni sull'MTA – hanno mantenuto ininterrottamente la piena proprietà delle azioni acquistate in sede della citata offerta pubblica per dodici mesi (cd. *bonus share*). Per effetto di tale assegnazione, la percentuale di possesso da parte dell'azionista venditore (MEF) si è ridotta, passando al 29,3%.

L'assetto di *corporate governance* riflette le raccomandazioni del Codice di autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana, le disposizioni contenute nel D.Lgs. 24 febbraio 1998 n. 58 (TUF) ove applicabili, nonché le Disposizioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia applicabili a Poste Italiane in ragione delle attività condotte per il tramite del Patrimonio destinato BancoPosta.

Il modello di *governance* adottato da Poste Italiane è quello "tradizionale", caratterizzato dalla dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale; la revisione legale dei conti è affidata a una Società di Revisione.

La gestione finanziaria di Poste Italiane è sottoposta al controllo della Corte dei Conti (legge 21 marzo 1958 n. 259); tale attività è svolta da un Magistrato della Corte dei Conti, che assiste alle sedute del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

L'Assemblea degli azionisti nomina e revoca i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nonché la società di revisione, prevedendone i compensi. Inoltre, l'Assemblea degli azionisti approva il bilancio annuale, delibera sulle modifiche statutarie e sulle operazioni di carattere straordinario, quali aumenti di capitale, fusioni e scissioni.

Il **Consiglio di Amministrazione** è composto da nove membri (di cui otto non esecutivi e uno esecutivo) e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio 2016 si è riunito 16 volte. Dei nove membri del Consiglio sei sono in possesso dei requisiti di indipendenza.

In conformità a quanto disposto dal Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore Delegato e ha nominato al proprio interno, in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina e delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, quattro Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo e Rischi e il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. Quest'ultimo è interamente composto da amministratori indipendenti, con funzioni e competenze previste dalla normativa sulle operazioni con parti correlate e soggetti collegati.

Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione** ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo Statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di Amministrazione nell'adunanza del 7 maggio 2014.

L'**Amministratore Delegato e Direttore Generale**, cui riportano tutte le strutture organizzative di primo livello, ha, in base sempre alla delibera del Consiglio di Amministrazione del 7 maggio 2014, i poteri per l'amministrazione della Società a eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge e dallo Statuto e salvo i poteri che il Consiglio di Amministrazione si è riservato. All'Amministratore Delegato compete altresì la rappresentanza legale della Società nell'ambito dei poteri a lui delegati.

Il **Collegio Sindacale** in carica è costituito da 3 membri effettivi e 3 membri supplenti. Vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento.

Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 17 maggio 2016, ha deliberato di attribuire a due organismi separati le funzioni di organo di controllo proprie del Collegio Sindacale e quelle di Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. n. 231/2001.

14

 **INDICE GENERALE**

Organi di amministrazione e controllo

Conseguentemente ha nominato, con decorrenza 24 maggio 2016, il nuovo **Organismo di Vigilanza** le cui funzioni, fino a tale data, sono state svolte dal Collegio Sindacale in carica.

Nel corso dell'esercizio il Collegio si è riunito 22 volte a cui vanno aggiunti ulteriori 2 incontri in occasione dei quali si è riunito esclusivamente in qualità di Organismo di Vigilanza.

A far data dalla sua costituzione, l'Organismo di Vigilanza in carica si è riunito 7 volte.

La **revisione legale dei conti** è affidata per gli esercizi 2011/2019 alla società di revisione PricewaterhouseCoopers S.p.A.; l'incarico è stato attribuito ai sensi del D.lgs 39/2010 di "Attuazione della Direttiva 2006/43/CE, relativa alle revisioni legali dei conti annuali e dei conti consolidati".

Con riferimento alla *governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nell'apposito regolamento del Patrimonio BancoPosta approvato dall'Assemblea straordinaria del 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall'Assemblea straordinaria del 31 luglio 2015.

Per effetto dell'emanazione da parte di Banca d'Italia il 27 maggio 2014, delle Disposizioni di Vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, Poste Italiane, nell'esercizio dell'attività finanziaria presso il pubblico, è equiparabile – ai fini dell'applicazione delle disposizioni sul governo societario – alle banche di maggiori dimensioni e complessità operativa. Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rinvia alla "Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari" di Poste Italiane, approvata dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito internet della Società, nella sezione Governance.



02 Missione e indirizzi strategici

Poste Italiane vuole essere il motore di sviluppo inclusivo per il Paese, accompagnando cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione verso la nuova economia digitale offrendo servizi di qualità, semplici, trasparenti e affidabili.

Al fine di realizzare con successo la propria missione, il Gruppo ha attivato un piano di azione completo con interventi sia sui business, sia sui fattori abilitanti i business medesimi.

Per quanto attiene al settore **Postale e Commerciale**, è proseguita l'attuazione del nuovo modello di recapito, con conseguente adeguamento dei processi e dell'offerta, in modo tale da renderlo sostenibile nel medio-lungo periodo. Inoltre, nel comparto Pacchi è stato completato il percorso di semplificazione e arricchimento dell'offerta anche per beneficiare della crescita del settore e-commerce che si conferma strategico per il Gruppo.

Con riferimento ai **Servizi Finanziari** nel 2016 sono proseguite le implementazioni di soluzioni innovative di pagamento on line e lo sviluppo delle competenze nel settore della monetica, nel cui ambito, nel mese di settembre, è stato perfezionato l'accordo per l'acquisizione, da parte di Poste Italiane, della partecipazione indiretta del 14,85% del capitale di SIA S.p.A., società leader nel business della monetica, dei pagamenti e dei servizi in rete. Tale acquisizione rappresenta un importante strumento attraverso il quale il Gruppo potrà accelerare la crescita nel settore della digitalizzazione dei pagamenti, delle transazioni e quindi dell'e-commerce, in piena aderenza alle direttrici del Piano Industriale.

Nel comparto dei **Servizi Assicurativi e Risparmio gestito**, anche nel 2016 il Gruppo ha confermato il proprio posizionamento quale interlocutore privilegiato e di fiducia nei confronti dei cittadini. Questo grazie anche allo sviluppo ulteriore dell'offerta, con particolare focus su protezione e danni, nonché all'alleanza con Anima Holding.

Sul fronte del programma di digitalizzazione, è proseguito il percorso di sviluppo delle modalità di accesso multicanale. Le attività intraprese hanno dato luce a nuove soluzioni di dematerializzazione dei contratti per migliorare l'esperienza degli utenti negli Uffici Postali mediante la App Ufficio Postale, la App Postepay e la versione digitale del programma Sconti BancoPosta. Inoltre, nel 2016 Poste si è accreditata come soggetto in grado di fornire il Servizio Pubblico di Identità Digitale attraverso la soluzione PostelID abilitata a SPID.

I fattori abilitanti i suddetti business risiedono negli investimenti che il Gruppo ha effettuato sulle risorse umane e sulle piattaforme tecnologiche, con una costante attenzione al mondo dell'innovazione e delle start-up che ha, tra l'altro, condotto a: (i) la creazione del Talent Garden di Poste Italiane, una piattaforma dove gli innovatori del digitale, della tecnologia e della creatività lavorano, apprendono e si connettono, (ii) l'acquisizione della start-up IndaBox Srl che offre ai propri utenti la possibilità di ricevere o spedire pacchi attraverso la sua rete di punti di consegna e recapito, costituita da oltre 3.100 esercizi commerciali convenzionati.

16

03 Assetto organizzativo del Gruppo



17

L'attività del Gruppo è segmentata in quattro settori operativi: Servizi Postali e Commerciali, Servizi Finanziari, Servizi Assicurativi e Risparmio Gestito, Altri Servizi, presidiati da funzioni e/o società del Gruppo. L'organizzazione si basa inoltre su due canali commerciali, dedicati rispettivamente ai clienti retail e ai clienti business e Pubblica Amministrazione, cui si affiancano funzioni Corporate di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di business.

Il modello organizzativo è funzionale allo sviluppo di sinergie nell'ambito del Gruppo in ottica di integrazione industriale e trova applicazione attraverso modelli di governance e di funzionamento caratterizzati da:

- gestione unitaria e integrata del Gruppo che garantisca un approccio al mercato univoco e coordinato, assicurando la centralità del cliente e valorizzando le possibili sinergie, nonché assegnando il coordinamento delle società controllate alle specifiche funzioni della Capogruppo attinenti per settore di attività;
- una struttura organizzativa focalizzata sulle attività centrali (core business): corrispondenza e logistica, pagamenti e servizi finanziari, risparmio e assicurazioni;
- funzioni Corporate in grado di garantire, in una logica di coordinamento e integrazione delle rispettive famiglie professionali, il governo unitario del processo assegnato a livello di Gruppo e l'erogazione dei servizi in ottica di condivisione e di prossimità al business, per assicurare efficienza, economie di scala, qualità e supporto efficace alle differenti funzioni di business.

Nel corso del 2016 l'allocazione di alcune società ai relativi settori operativi ha subito delle variazioni. Nello specifico, BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, precedentemente allocata nel settore Servizi Finanziari, è ora rappresentata nel settore dedicato ai Servizi Assicurativi e Risparmio gestito; la società Poste Tributi ScpA in liquidazione, precedentemente allocata nel settore Servizi Postali e Commerciali, è ora rappresentata nel settore Servizi Finanziari. Pertanto, nella presente Relazione i dati comparativi relativi all'esercizio 2015 sono stati coerentemente riclassificati.

Inoltre, le operazioni societarie intervenute nel corso dell'esercizio, sono di seguito rappresentate:

- In data 22 aprile 2016 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione della società PosteShop S.p.A. in Postel S.p.A.. Gli effetti giuridici, contabili e fiscali di tale atto decorrono dal 1° maggio 2016.
- In data 27 aprile 2016 è stato sottoscritto l'atto di scissione parziale del ramo d'azienda cd. "Rete Fissa TLC" di PosteMobile in favore di Poste Italiane, la cui efficacia decorre dal 1° maggio 2016.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

18

- in data 25 luglio 2016 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione della società SDS Nuova Sanità Srl con contestuale cambio di denominazione in Poste Welfare Servizi Srl (100% PosteVita). Gli effetti contabili e fiscali di tale atto decorrono dal 1° gennaio 2016, mentre quelli giuridici dalla data di iscrizione dell'atto di fusione presso il Registro delle Imprese (29 luglio 2016).
- In data 7 ottobre 2016 e in data 17 ottobre 2016 sono stati sottoscritti gli atti costitutivi rispettivamente di Risparmio Holding S.p.A., partecipata da Poste Italiane (80%) e da CDP (20%) e di Equam S.p.A., partecipata per l'80% da Risparmio Holding S.p.A. e per il 20% da Anima Holding S.p.A.. Le società sono state costituite per partecipare alla procedura competitiva promossa da Unicredit S.p.A. per la cessione delle attività di *asset management* appartenenti al gruppo di società facente capo a Pioneer Global Asset Management S.p.A.. In data 10 novembre 2016 Equam S.p.A. ha presentato – per conto e nell'interesse dei suoi soci – l'offerta vincolante d'acquisto alla stessa Unicredit, la quale ha poi annunciato in data 5 dicembre 2016 l'avvio dei negoziati in esclusiva con la Società francese Amundi.
- In data 7 novembre 2016 Poste Italiane ha acquisito il 100% del capitale sociale della start up Indabox Srl, il cui core business consiste nell'offerta di servizi di ritiro di prodotti acquistati on line presso una rete di esercizi commerciali convenzionati. La società si avvale di una rete di circa 3mila esercizi convenzionati tra bar, supermercati (tra cui la catena Carrefour), tabaccai, ecc. Tale operazione si inserisce nel quadro di sviluppo delle reti terze finalizzato ad acquisire importanti competenze in questo campo.
- In data 10 novembre 2016 Poste Italiane S.p.A. e Anima Holding hanno sottoscritto un accordo quadro, in virtù del quale Poste conferirà nel corso del 2017 ad Anima Holding la propria partecipazione in BancoPosta Fondi S.p.A. SGR. A seguito di tale operazione, che conferma la strategia di crescita nel settore del risparmio gestito, Poste Italiane aumenterà la propria quota di partecipazione in Anima, oggi pari al 10,32%, fino ad un massimo del 24,9%. L'operazione, nei termini e con gli impegni assunti a tutto il 2016, configura uno scambio azionario a seguito del quale Poste Italiane rafforzerà la propria partecipazione di collegamento in Anima Holding S.p.A. senza tuttavia assumerne, in base alle condizioni esistenti alla data di predisposizione del presente bilancio, il relativo controllo⁽¹⁾.
- in data 30 dicembre 2016 l'Assemblea Straordinaria di Poste Tributi ScpA ha deliberato lo scioglimento e la messa in liquidazione volontaria della società. Tale decisione è motivata dal fatto che le attività di riscossione tributi non appaiono più coerenti con il rinnovato contesto strategico e non più funzionali allo sviluppo del business di Poste Italiane, fermo restando che Poste Tributi provvederà comunque a dare adempimento agli impegni assunti in data antecedente alla liquidazione direttamente o attraverso l'individuazione, nell'ambito della liquidazione, di un soggetto cui alienare l'Azienda. La nomina del liquidatore è stata pubblicata nel Registro delle imprese in data 24 gennaio 2017.
- In data 30 gennaio 2017 è stato stipulato l'atto di scissione e di fusione inerente il riassetto societario di Postecom S.p.A., che si articola in due passaggi:
 - (i) scissione parziale da Postecom in favore di Postel del ramo d'azienda relativo alle attività connesse alla partecipazione di Postecom in PatentiViaPoste ScpA e nel Consorzio Poste Motori;
 - (ii) fusione per incorporazione di ciò che residua di Postecom in Poste Italiane.

L'operazione spiegherà la sua efficacia giuridica, contabile e fiscale a partire dal 1° aprile 2017.

- Facendo seguito alle negoziazioni intervenute nel corso dell'ultimo trimestre dell'esercizio 2016, in data 8 febbraio 2017 è stato perfezionato l'accordo di trasferimento da Poste Italiane all'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa S.p.A. (Invitalia), dell'intero pacchetto azionario di Banca del Mezzogiorno-Medio Credito Centrale per un valore complessivo di 390 milioni di euro. Con tale operazione Poste Italiane prosegue nell'attuazione del Piano industriale focalizzato su tre principali aree di business, corrispondenza e logistica, pagamenti e servizi finanziari, risparmio e assicurazioni, su cui il Gruppo ha deciso di concentrare investimenti e allocazione di capitale per perseguire importanti obiettivi di innovazione e crescita. Il perfezionamento dell'operazione è previsto nel corso del 2017, subordinatamente all'approvazione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, della Banca d'Italia e della Banca Centrale Europea. L'operazione si qualifica tra parti correlate (dal momento che Poste e Invitalia sono sottoposte al comune controllo da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze), e ai sensi di legge e dei regolamenti applicabili è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste, previo parere favorevole espresso dal Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati costituito al suo interno.
- In data 15 febbraio 2017 – in esecuzione dell'accordo preliminare sottoscritto il 16 settembre 2016 tra Poste Italiane S.p.A. e Cassa Depositi e Prestiti (CDP) per il trasferimento da FSI Investimenti S.p.A. (Società controllata da CDP Equity S.p.A. attraverso una partecipazione del 77%) a Poste di una partecipazione azionaria indiretta in SIA S.p.A. (pari al 14,85%), società leader nel business della monetica, dei pagamenti e dei servizi di rete – è stato perfezionato l'acquisto di una quota del 30% di FSIA Investimenti Srl (società che detiene il 49,5% di SIA), posseduta al 100% da

(1) In data 14 ottobre 2016, Poste Italiane ha reso noto di aver comunicato a Banca Popolare di Milano Scarl di non rinnovare tacitamente il patto parasociale sottoscritto tra le parti in data 26 giugno 2015 e in scadenza il 16 aprile 2017, avente a oggetto le rispettive partecipazioni azionarie di Anima Holding S.p.A.. In conseguenza di quanto sopra, alla data di scadenza del 16 aprile 2017, il patto parasociale non avrà più effetti tra le parti.



Assetto organizzativo del Gruppo

FSI Investimenti S.p.A.. Al perfezionamento dell'operazione, avvenuto a seguito del rilascio delle prescritte autorizzazioni da parte delle autorità *antitrust* competenti e della Banca d'Italia, Poste ha corrisposto l'80% del prezzo della transazione – che ammonta complessivamente a 278 milioni di euro. Il prezzo finale potrebbe essere oggetto di aggiustamento, in aumento o in diminuzione, in funzione di predeterminati valori della Posizione Finanziaria Netta di SIA al 31 dicembre 2016 e dei risultati economici della stessa per l'esercizio 2017. Contestualmente al perfezionamento della transazione, ha altresì acquistato efficacia il patto parasociale tra Poste Italiane e Cdp Equity che disciplina la *governance* e gli assetti proprietari di FSIA e di SIA sulla quale le parti eserciteranno controllo congiunto. Anche questa operazione si qualifica tra parti correlate (dal momento che Poste Italiane e FSI Investimenti sono sottoposte al comune controllo da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze) di minore rilevanza.

Servizi postali e commerciali

I Servizi Postali e Commerciali comprendono le attività della corrispondenza, del corriere espresso, della logistica, dei pacchi e della filatelia, svolte da Poste Italiane S.p.A. e da alcune società controllate, nonché le attività svolte dalle varie strutture di Poste a favore della gestione del Patrimonio destinato BancoPosta e degli altri settori in cui opera il Gruppo. Ai sensi del D.Lgs. 58/2011 Poste Italiane S.p.A. è fornitore del Servizio postale Universale per quindici anni a decorrere dal 30 aprile 2011, con un meccanismo di verifica quinquennale sul livello di efficienza nella fornitura del servizio da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, sulla base di un'analisi effettuata dall'Autorità di regolamentazione (AGCom). Nel comparto della corrispondenza, Poste offre servizi postali tradizionali, servizi di *direct marketing* e servizi innovativi all'interno del più ampio settore delle comunicazioni cartacee ed elettroniche, nonché *servizi di e-Government*. In particolare, **Postel S.p.A.** opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, offrendo una gamma completa di servizi di stampa e imbustamento della corrispondenza (*mass printing*), di gestione elettronica documentale, *direct marketing* e *commercial printing*.

Le attività del Corriere Espresso e Pacchi riguardano l'offerta di prodotti di corriere espresso commercializzati, in regime di libera concorrenza, da Poste Italiane S.p.A. alla clientela *retail* e PMI e da **SDA Express Courier S.p.A.** alla clientela *business*. SDA offre inoltre alla propria clientela soluzioni integrate per la distribuzione, la logistica e la vendita a distanza. L'offerta del Pacco Ordinario è soggetta all'obbligo del Servizio Universale.

A supporto delle attività di corrispondenza, del corriere espresso, della logistica, dei pacchi e della filatelia, come anticipato, operano diverse società tra cui:

Mistral Air Srl, è una compagnia aerea che svolge servizi di trasporto aereo per Poste (tramite il Consorzio Logistica Pacchi ScpA) di effetti postali nell'ambito dell'operatività del servizio postale e attività di trasporto aereo di merci e passeggeri per conto di altri clienti.

Europa Gestioni Immobiliari S.p.A. (EGI) opera nel settore immobiliare per la gestione e la valorizzazione del proprio patrimonio mediante attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e disinvestimenti). In relazione alla tipologia degli asset di proprietà, i principali interlocutori sono grandi clienti, spesso Pubbliche Amministrazioni. Svolge, inoltre, attività di approvvigionamento energetico in favore di Poste Italiane e di altre società del Gruppo, in qualità di acquirente grossista, e segue progetti di efficienza energetica per Poste Italiane.

PosteTutela S.p.A. offre servizi relativi al movimento fondi (trasporto, scorta, custodia, contazione valori), servizi di vigilanza fissa e mobile, nonché della sorveglianza in generale e della tutela delle informazioni sensibili. Tali servizi sono resi alle strutture operative di Poste Italiane e a clienti esterni a cui offre prevalentemente servizi di trasporto valori.

PatentiViaPoste ScpA è una società consortile per azioni senza scopo di lucro e costituisce lo strumento comune dei soci per la gestione ed esecuzione del contratto di appalto, relativo ai servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle patenti europee e delle carte di circolazione.

Il Consorzio ordinario **PosteMotori**, non ha scopo di lucro e costituisce lo strumento comune dei soci per la gestione ed esecuzione del contratto relativo ai servizi di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento dei Trasporti.

Le funzioni **Posta, Comunicazione e Logistica** garantisce un presidio unitario a livello di Gruppo⁽²⁾ dell'area di business relativa ai servizi postali logistici e di comunicazione, assicurando il governo, in una logica *end to end*, dei processi operativi, lo sviluppo e la gestione dell'offerta, nonché le relative attività di erogazione.

Il processo logistico⁽³⁾ è articolato territorialmente su due livelli di presidio: uno di coordinamento, rappresentato dalle Aree Logistiche con competenza regionale o pluriregionale e uno operativo, comprendente i centri di smistamento (di tipo meccanizzato o manuale) e i centri di distribuzione (Uffici di Recapito).

(2) Riportano alla funzione Posta, Comunicazione e Logistica le società Postel S.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Consorzio Logistica Pacchi ScpA, Mistral Air Srl.

(3) Il processo logistico si articola operativamente nelle fasi di accettazione, raccolta, trasporto, smistamento e recapito.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

LOGISTICA DI POSTE ITALIANE S.P.A.

	31 dicembre 2016		31 dicembre 2015	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Aree Logistiche ^(*)	9	1.836	9	2.428
Centri di Meccanizzazione Postale	16	7.833	16	8.164
Centri Prioritario	7	849	7	906
Supporto alla Logistica	2	248	2	265
Uffici di Recapito ^(**)	2.117	40.717	2.372	43.601

Tutti i dati relativi all'organico sono espressi in *full time equivalent*.

(*) L'articolazione geografica al 31 dicembre 2016 delle Aree Logistiche è la seguente: Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria; Lombardia; Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia; Emilia Romagna e Marche; Toscana e Umbria; Lazio, Abruzzo, Molise e Sardegna; Campania e Calabria; Puglia e Basilicata; Sicilia.

(**) Le risorse dedicate al Recapito includono 30.959 risorse con mansioni portalelettere e capo squadra recapito (33.523 al 31 dicembre 2015).

Gli interventi realizzati nel corso del 2016 sono riconducibili al consolidamento dell'assetto organizzativo della funzione Posta, Comunicazione e Logistica, alle azioni di razionalizzazione previste dal Piano Industriale e dagli accordi sindacali del 25 settembre 2015 e del 24 febbraio 2016, nonché alla sperimentazione di nuove modalità operative di lavorazione e consegna della posta. In particolare, le azioni di razionalizzazione sono state effettuate attraverso l'implementazione dei nuovi modelli di recapito a giorni alterni sulle aree definite e il relativo efficientamento del numero di zone di recapito. A tutto il mese di dicembre 2016 sono stati completati gli interventi di riorganizzazione sul 51% del totale dei centri di distribuzione. Tali interventi hanno interessato circa 4.500 comuni e 462 centri di distribuzione.

Inoltre, nell'ambito della razionalizzazione delle attività di smistamento, è in fase di attivazione la "messa in gita" automatica presso i CMP mediante l'utilizzo, sia di impianti di smistamento esistenti, sia di impianti di ultima generazione. Con riferimento al processo di ammodernamento della flotta operativa (autoveicoli e furgoni), è stata avviata la progressiva introduzione di nuovi veicoli dotati dei moderni dispositivi Black Box⁽⁴⁾ che, con modalità telematica, inviano informazioni al centro servizi delle società di leasing fornitrici i veicoli aziendali ed è stata avviata la fase di test del nuovo Palmare Portalelettere su tre centri di distribuzione delle province di Roma, Padova e Bari.

Servizi Finanziari

Il settore operativo Servizi Finanziari riguarda prevalentemente l'offerta del Patrimonio separato BancoPosta le cui attività sono disciplinate dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e successive modifiche. Tali attività comprendono: la gestione della liquidità raccolta da clientela privata e pubblica e relativi impieghi, la raccolta del risparmio postale emesso da Cassa Depositi e Prestiti (Libretti e Buoni Fruttiferi Postali), i servizi di incasso e pagamento, il collocamento e la distribuzione di prodotti finanziari emessi da banche e altri intermediari finanziari abilitati e servizi di investimento, i servizi di monetica tramite emissione di carte di debito e carte prepagate.

La funzione BancoPosta[®] presiede alla ideazione, progettazione e gestione del portafoglio di offerta dei prodotti e servizi finanziari e alla verifica di compliance dei prodotti assicurativi, di risparmio e investimento collocati in qualità di intermediario. Tale attività, per il 2016, è stata condotta anche attraverso il coordinamento commerciale della Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale S.p.A. e ferma restando l'autonomia gestionale della stessa nel rispetto del quadro normativo e regolatorio di riferimento. BancoPosta assicura inoltre le attività di lavorazione dei prodotti e servizi di competenza, anche attraverso il coordinamento dei centri operativi territoriali, quali:

- tre Centri Unificati Automazione Servizi (CUAS) dedicati prevalentemente alla lavorazione dei bollettini dei versamenti effettuati negli Uffici Postali;
- due Poli per la lavorazione degli assegni negoziati;
- due Centri Multiservizi, con sede a Torino e Ancona, nei quali vengono svolte alcune lavorazioni di *back office* (analisi e gestione frodi, esecuzione accertamenti patrimoniali, gestione mandati pagamento spese di giustizia e prodotti di risparmio postale).

(4) La *black box* o scatola nera per l'auto è un dispositivo satellitare che, se montato sul veicolo, monitora e registra tutte le informazioni sul mezzo.

(5) Alla funzione BancoPosta riporta la società Poste Tributi ScpA.



Assetto organizzativo del Gruppo

Servizi assicurativi e risparmio gestito

Il settore operativo dei servizi assicurativi è presidiato dal Gruppo Assicurativo Postevita iscritto all'albo dei gruppi assicurativi e composto dalla Capogruppo **Poste Vita S.p.A.** e dalle sue controllate **Poste Assicura S.p.A.** e **Poste Welfare Servizi Srl.** Il Gruppo opera nel settore assicurativo Vita e Danni, nonché nel welfare sanitario.

Come già anticipato, nel corso del 2016 la Società **BancoPosta Fondi S.p.A. SGR** – che svolge l'attività di gestione collettiva del risparmio attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo – precedentemente allocata nel settore Servizi Finanziari, è ora rappresentata nel settore dedicato ai Servizi Assicurativi e Risparmio gestito.

Altri Servizi

Il settore operativo Altri Servizi, accoglie le attività svolte da **PosteMobile S.p.A.** e dal **Consorzio per i servizi di telefonia Mobile ScpA.**

PosteMobile è l'operatore mobile del Gruppo che, coerentemente con il proprio percorso evolutivo, è passato gradualmente da un modello operativo di tipo *Enhanced Service Provider* (c.d. ESP) a un modello *Full Mobile Virtual Network Operator* (*Full MVNO*).

Il Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile ScpA ha per oggetto l'esecuzione, attraverso il coordinamento, l'organizzazione e gestione di risorse, mezzi e persone delle società consorziate, della fornitura all'utenza di Poste Italiane di reti aziendali di comunicazioni elettroniche e relative piattaforme, sistemi e terminali, nonché dei relativi servizi di comunicazioni mobili, integrati e a valore aggiunto.

Altro

A poco più di un anno dall'inizio della sua attività, **Fondazione Poste Insieme Onlus** la Fondazione di Poste Italiane nata nel mese di aprile 2015 per promuovere politiche di inclusione e solidarietà sociale, nel corso del 2016 ha raggiunto importanti obiettivi nelle tappe del suo percorso di prossimità ai territori, alle famiglie e al terzo settore, con 44 nuovi progetti approvati e la costituzione di una rete di volontariato aziendale cui partecipano 1200 dipendenti.

I temi dei progetti diffusi sull'intero territorio nazionale nel corso del 2016 hanno riguardato percorsi di aiuto e reinserimento lavorativo per donne vittime di violenza, servizi di assistenza domiciliare e residenziale per persone colpite da patologie, iniziative di sostegno all'invecchiamento attivo e al mantenimento dell'autonomia, azioni di contrasto delle nuove forme di povertà estrema, attività di formazione professionale e valorizzazione del talento e della creatività di giovani svantaggiati e disabili.

Alle forme di sostegno finanziario – con un investimento complessivo che ha già superato i 2,5 milioni di euro – improntate a innovative modalità di accompagnamento e valutazione in itinere, cui seguirà anche un monitoraggio sull'impatto sociale conforme agli standard internazionali SROI (Ritorno Sociale sull'Investimento) – Poste Insieme Onlus intende unire, grazie alla sinergia operativa con la funzione di responsabilità sociale d'impresa del Gruppo Poste Italiane, una inedita attività di volontariato aziendale al di fuori dell'orario di lavoro che costituisce a livello nazionale un'assoluta novità e che si prevede di ampliare ulteriormente nel corso del 2017.

Canali commerciali e strategia multicanale

Il Gruppo dispone di una piattaforma distributiva multicanale e integrata che, attraverso una rete fisica di Uffici Postali e operatori sul territorio e una infrastruttura virtuale con canali multimediali all'avanguardia, è in grado di servire l'intera popolazione nazionale.

I canali di contatto con la clientela sono presidiati da due funzioni di business di Poste Italiane dedicate alla commercializzazione dei prodotti/servizi e specializzati per tipologia di clientela: Mercato Privati e Mercato Business e Pubblica Amministrazione.

La funzione **Mercato Privati** gestisce il *front end* commerciale e le attività di *back office* (assistenza pre e post vendita) per i segmenti di clientela Privati e Piccole Medie Imprese, oltre a presidiare lo sviluppo dei prodotti filatelici, la loro distribuzione e commercializzazione.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

L'organizzazione della rete commerciale e dei relativi processi operativi di supporto è articolata su tre livelli:

- Aree Territoriali pluriregionali;
- Filiali;
- Uffici Postali, classificati dal punto di vista commerciale, in Uffici centrali, di relazione, standard, base.

Le attività di *back office* sono assicurate in parte dagli Uffici Postali, in parte dai 15 centri servizi specializzati TSC (Team Servizi Centralizzati) presenti sul territorio, che rappresentano il presidio unico e qualificato verso l'Ufficio Postale per le tematiche di riferimento⁽⁶⁾ sia per la clientela Privati, sia per la clientela Imprese.

Nel corso del 2016, nel proseguo delle attività di razionalizzazione⁽⁷⁾, il numero degli Uffici Postali si è ridotto passando da 13.048 unità al 31 dicembre 2015 a 12.845 unità al 31 dicembre 2016.

	31 dicembre 2016		31 dicembre 2015	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Aree Territoriali pluriregionali	9	1.600	9	2.196
Filiali	132	3.664	132	3.876
Uffici Postali	12.845	57.779	13.048	58.875

Tutti i dati relativi all'organico sono espressi in *full time equivalent*.

22

Sono proseguiti nell'esercizio gli interventi volti a garantire un più efficace presidio organizzativo e commerciale per i segmenti retail e Piccole e Medie Imprese. È stato quindi implementato su ulteriori 1.409 Uffici Postali (per un totale di 2.309 Uffici al 31 dicembre 2016 contro 900 al 31 dicembre 2015) il "nuovo modello di servizio *retail*" che prevede una maggiore focalizzazione sul cliente attraverso l'introduzione di consulenti specializzati per *target* di clientela, nonché nuove figure dedicate all'orientamento e all'accoglienza del cliente. Al fine di massimizzare l'efficacia e la capillarità degli stessi in linea con il potenziale di sviluppo del relativo target di clientela è altresì proseguita l'evoluzione dei formati di vendita specializzati (*sale* e *corner*) presenti all'interno degli Uffici Postali. A tal proposito è stato introdotto in 108 Uffici Postali ad alto potenziale di sviluppo, il nuovo formato di vendita "Corner UP", finalizzato alla proposizione commerciale di servizi accessori al conto corrente e a fornire informazioni sull'offerta assicurativa orientando, in caso di interesse, il cliente verso gli specialisti dedicati al comparto. Inoltre è stato completato il superamento dei "Corner assicurativi", con la riconduzione delle relative attività commerciali all'interno di "Sale assicurative" specializzate (al 31 dicembre 2016 gli Uffici Postali dotati ognuno di una sala assicurativa sono 175). È stato incrementato poi il numero delle sale fisiche dedicate alla consulenza, che al 31 dicembre 2016 sono 6.376 e contengono, oltre alle citate "Sale assicurative", 2.300 sale con risorsa dedicata alla clientela *affluent* (900 al 31 dicembre 2015) e 182 con risorsa dedicata ai prodotti di finanziamento (159 al 31 dicembre 2015).

A partire dal mese di ottobre sono stati abilitati 105 Uffici Postali alla piattaforma "Consulenza Guidata" che, oltre a supportare l'operatore di sportello nell'adempimento normativo in materia di investimento, rappresenta una guida finalizzata a individuare la migliore soluzione di investimento per i clienti.

Nelle Filiali è stata introdotta una rete di 51 referenti Filatelia, al fine di rafforzare il presidio sul comparto filatelico attraverso la gestione delle relative attività commerciali; tali figure garantiscono inoltre il supporto agli Uffici Postali con specializzazione sulla vendita di prodotti filatelici, nonché lo sviluppo delle relazioni sul territorio per il loro ambito di competenza. Sono stati altresì rafforzati i presidi antiriciclaggio presso i TSC con il contestuale rafforzamento dell'organico anche sui siti post vendita.

È stata inoltre potenziata la rete degli Specialisti Commerciali Promotori Finanziari⁽⁸⁾ (374 risorse al 31 dicembre 2016, rispetto alle 206 risorse del 31 dicembre 2015) ed è stata introdotta in ciascuna Area territoriale una figura professionale preposta al coordinamento e supporto dell'attività commerciale dei medesimi anche tramite affiancamento diretto nella fase di vendita.

Ulteriori attività hanno riguardato:

- l'incremento del numero degli Uffici Postali dotati di sportello dedicato ai correntisti BancoPosta (2.831 al 31 dicembre 2016 contro 2.808 al 31 dicembre 2015), nonché di quelli presso cui è installato il sistema "Nuovo gestore attese", presente al 31 dicembre 2016 in 1.746 Uffici Postali (720 al 31 dicembre 2015);
- l'ampliamento della rete degli Uffici multietnici (23 al 31 dicembre 2016 rispetto ai 18 attivi al 31 dicembre 2015);

(6) Trattasi delle lavorazioni relative ad alcuni prodotti/servizi quali conti correnti, prodotti di finanziamento, successioni, nonché gli adempimenti antiriciclaggio.

(7) La razionalizzazione della rete degli Uffici Postali, finalizzata a contenere i costi relativi alla prestazione del servizio universale, è in corso secondo i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale del 7 ottobre 2008 e dalla delibera dell'Agcom 342/14/CONS.

(8) Gli Specialisti Commerciali Promotori Finanziari sono abilitati alla promozione e al collocamento di alcuni prodotti/servizi di investimento.


INDICE GENERALE

Assetto organizzativo del Gruppo

- il consolidamento della rete degli ATM, che si attesta a 7.249 apparati al 31 dicembre 2016 (7.235 al 31 dicembre 2015) e della rete dei corner PosteMobile, che al 31 dicembre 2016 consta di 340 unità attive (339 corner attivi al 31 dicembre 2015);
- l'estensione su ulteriori Uffici Postali della connettività Wi-Fi gratuita per la clientela (al 31 dicembre 2016 sono 3.224 gli Uffici dotati di tale connettività contro 917 Uffici al 31 dicembre 2015);
- il potenziamento dell'efficacia commerciale del Canale Impresa attraverso l'incremento del numero degli Specialisti Consulenti Finanziari Impresa e dei Venditori Imprese⁽⁹⁾ (491 unità al 31 dicembre 2016 contro 464 al 31 dicembre 2015), la redistribuzione degli Specialisti Consulenti Impresa su un numero maggiore di Uffici Postali per garantire un presidio più efficace delle aree con alta concentrazione di attività economiche (al 31 dicembre 2016 gli Uffici Postali dotati di Specialisti Consulenti Impresa sono 946 contro 907 al 31 dicembre 2015) e l'attivazione in via sperimentale su 422 Uffici Postali del servizio di prenotazione appuntamento con uno Specialista Consulente Impresa di un Ufficio limitrofo.

In conseguenza dei drammatici eventi sismici che hanno colpito nel corso del 2016 la popolazione del centro Italia, Poste Italiane ha immediatamente avviato una serie di iniziative a favore degli abitanti dei centri più colpiti attraverso l'apertura di Uffici Postali mobili sin dalle ore immediatamente successive alle scosse, per garantire la funzionalità di tutti i servizi. Tra l'altro, ciò ha garantito la possibilità, per i pensionati residenti nelle zone colpite dal sisma, di riscuotere la pensione in qualsiasi Ufficio Postale attivo sul territorio nazionale. Si è altresì decisa la sospensione immediata del pagamento delle rate dei mutui e dei prestiti in corso su esplicita richiesta degli interessati. Infine, tramite l'attivazione del servizio "Seguimi", è stata garantita la consegna della corrispondenza al recapito delle persone temporaneamente trasferite anche attraverso la collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile e le altre strutture che si occupano della gestione dell'emergenza.

Il Contact Center "Poste Risponde" ha gestito nel 2016 oltre 21 milioni di contatti, di cui l'89% per il mercato captive. Accanto ai consueti servizi di gestione della relazione con i clienti e di assistenza alla rete commerciale, nel periodo sono state avviate nuove iniziative a supporto dei business del Gruppo. Tra queste, è stato reso disponibile l'applicativo Nuovo Front-End Assistenza – NFEA, che consente agli operatori di migliorare la gestione del cliente ottimizzando i tempi necessari per evadere le richieste.

È stata potenziata l'assistenza in termini di risorse dedicate ai servizi finanziari e assicurativi e, a partire dal mese di marzo, il Contact Center gestisce anche tutte le segnalazioni e le richieste di informazioni e di assistenza pervenute sulle fanpage Postaitaliane e Postepay. Inoltre tutti i siti di Contact Center sono stati dotati della barra telefonica multicanale che consente la gestione unitaria dei contatti con il cliente a prescindere dal canale scelto (chat, e-mail, telefono).

Il canale inoltre supporta i cittadini nell'abilitazione al servizio SPID. A tal riguardo, Poste Italiane, in qualità di Gestore dell'Identità Digitale accreditato presso Agenzia per l'Italia Digitale ID, ha completato le attività finalizzate all'avvio del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale – SPID che consente a tutti i cittadini e alle imprese di accedere a qualunque servizio delle pubbliche amministrazioni e delle imprese aderenti con un unico PIN e di autenticarsi una sola volta.

La soluzione d'Identità Digitale di Poste Italiane è "PosteID abilitato a SPID" che può essere richiesto, a seconda dei requisiti posseduti dall'utente, *on line*, presso tutti gli Uffici Postali del territorio nazionale oppure al domicilio del cliente tramite la rete dei portalettere. A fine 2016 Poste Italiane ha raggiunto 900mila identità digitali PosteID attivate, qualificandosi come primo Identity Provider del sistema SPID.

Nell'ambito delle attività di monitoraggio e governo della *customer satisfaction*, con l'obiettivo di offrire servizi di assistenza qualitativamente sempre migliori, è stato avviato un processo strutturato di analisi della qualità percepita sul canale, attraverso indagini erogate ai clienti che contattano il Contact Center. Tali *survey* vengono proposte su tutti i servizi, in modalità automatica, con periodicità giornaliera e permanente.

Il canale commerciale web attraverso il sito www.poste.it e gli altri portali dedicati, costituisce il punto di accesso ai servizi on line per 12,7 milioni⁽¹⁰⁾ (10,7 milioni al 31 dicembre 2015) di utenti retail e business e si posiziona, sia come canale di vendita diretto (*end to end*), sia come supporto agli altri canali.

Nel corso del 2016 sono state svolte attività di manutenzione evolutiva dei portali e sono proseguiti, in linea con il percorso di *digital transformation*, gli interventi volti al miglioramento della proposizione dell'offerta on line del Gruppo. In particolare, il portale Poste.it è stato oggetto di reingegnerizzazione e ridefinizione in termini architettonici, applicativi e di *user experience*. Il nuovo sito, in linea con la strategia di accesso multicanale, è strettamente correlato con gli altri "touchpoint" di Poste, come app, ATM e soprattutto Uffici Postali (per es. funzionalità di ricerca dell'Ufficio Postale o la possibilità di prenotare on line il proprio turno allo sportello).

(9) Gli Specialisti Consulenti Finanziari Impresa e Venditori Impresa sono dedicati alle aziende (manifatturiere, di servizi, etc.) di piccole e medie dimensioni. Gli Specialisti Consulenti Impresa sono orientati ai clienti che tradizionalmente operano presso gli Uffici Postali e in particolar modo a professionisti e artigiani.

(10) Il dato si riferisce agli utenti registrati e attivi.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

Anche il portale www.postepay.it è stato arricchito con nuove funzionalità quali l'estensione a un anno della lista storica movimenti, la possibilità di effettuare un bonifico estero dalla nuova carta prepagata PostePay Evolution e di attivare la carta Postepay direttamente dal canale web.

Il sito www.postevita.it è stato oggetto di evoluzione in termini di funzionalità erogate al cliente finale, tra cui l'introduzione di nuove applicazioni di simulazione legate al lancio di alcuni prodotti e la possibilità di avviare l'iter di apertura/denuncia di un sinistro legato alla propria polizza personale seguendone lo stato attraverso il suo ciclo di vita.

La funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per i grandi clienti e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale.

Nel corso dell'esercizio è proseguita l'adozione del modello commerciale e organizzativo in linea con quello introdotto nel 2015 e basato su approcci differenziati in funzione delle caratteristiche dei settori in cui opera la clientela e del valore attuale e potenziale dei diversi *target* individuati.

In particolare, il modello prevede:

- un presidio centrale dedicato al coordinamento commerciale della forza vendita top business, al fine di assicurare un adeguato presidio della clientela a maggior valore;
- un presidio centrale dedicato alla gestione commerciale della pubblica amministrazione centrale;
- funzioni dedicate alle attività di prevendita e postvendita, sia a livello centrale che territoriale;
- lo sviluppo di canali indiretti e della clientela prospect attraverso una funzione organizzativa dedicata;
- 5 Aree Territoriali (Lombardia e Nord Ovest, Nord Est, Centro Nord, Centro, Sud) con la responsabilità, ciascuna per il territorio di propria competenza, del presidio commerciale attraverso la gestione della forza vendita territoriale e l'implementazione delle azioni commerciali definite sulla base del modello di specializzazione per segmento di clientela.

DISTRIBUZIONE UFFICI POSTALI E FILIALI

24

