

 **INDICE GENERALE**

Assetto organizzativo del Gruppo

DISTRIBUZIONE AREE TERRITORIALI PLURIREGIONALI

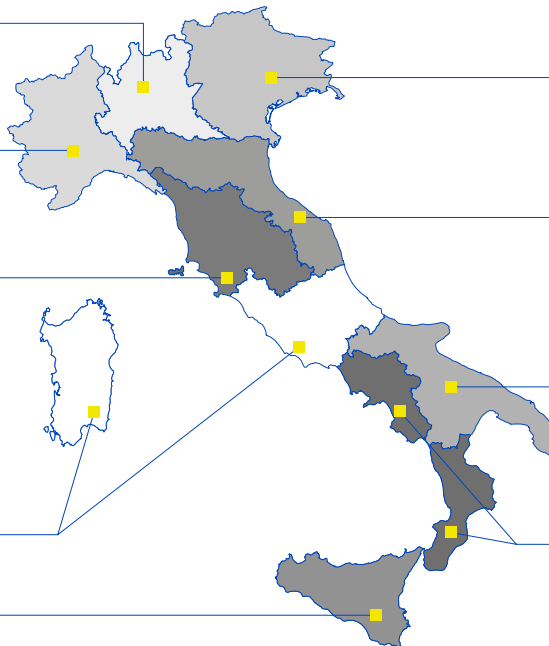
Area T. Lombardia
con sede Milano

Area T. Nord Ovest
con sede Torino:
Piemonte
Valle d'Aosta
Liguria

Area T. Centro 1
con sede Firenze:
Toscana
Umbria

Area T. Centro
con sede Roma:
Lazio
Abruzzo
Sardegna

Area T. Sud 2
con sede Palermo:
Sicilia



Area T. Nord Est
con sede Venezia:
Veneto
Trentino Alto Adige
Friuli V. G.

Area T. Centro Nord
con sede Bologna:
Emilia Romagna
Marche

Area T. Sud 1
con sede Bari:
Puglia
Molise
Basilicata

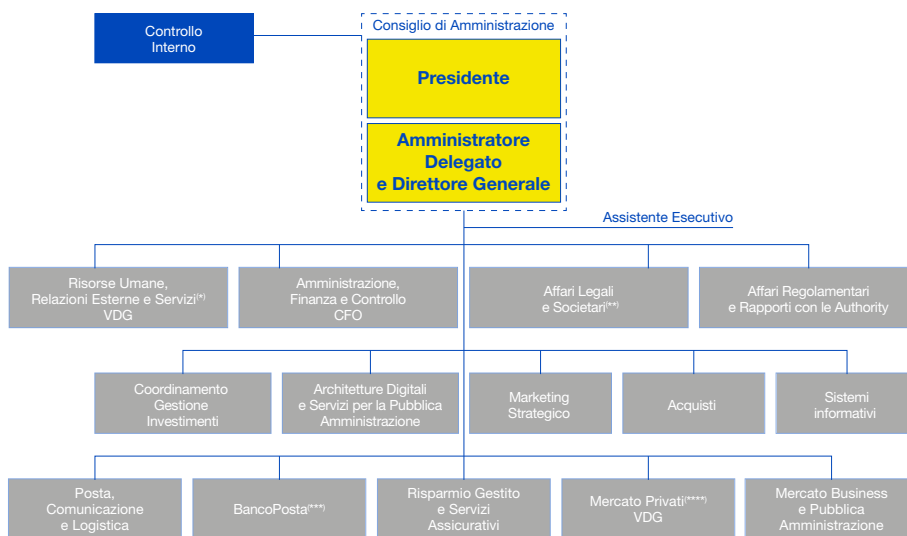
Area T. Sud
con sede Napoli:
Campania
Calabria

25



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE S.P.A.



(*) Nell'ambito della Vice Direzione Generale sono inquadrate le funzioni Risorse Umane e Organizzazione, Immobiliare, Comunicazione, Relazioni Istituzionali e Tutela Aziendale.

(**) Nell'area Affari Legali e Societari sono inquadrate le funzioni Affari Legali, Affari Societari e Corporate Assurance e Affari Generali.

(***) La funzione Revisione interna di BancoPosta riferisce direttamente al CdA e al Collegio Sindacale.

(****) Il Vice Direttore Generale coordina i progetti Customer Operations e Integrazione Back Office Finanziario.

26

In coerenza con il percorso di trasformazione avviato dal Gruppo, i principali interventi organizzativi realizzati in Poste Italiane S.p.A. nel corso dell'esercizio, hanno riguardato:

- l'individuazione di due Vice Direttori Generali ai quali è stata attribuita, in aggiunta a responsabilità organizzative rilevanti, la conduzione di iniziative trasversali particolarmente significative per la realizzazione degli obiettivi strategici di piano. È stata creata inoltre la funzione Risorse Umane, Relazioni Esterne e Servizi, coordinata da uno dei due Vice Direttori Generali, in cui sono state allocate le funzioni Risorse Umane e Organizzazione, Immobiliare, Tutela Aziendale, Comunicazione, Relazioni Istituzionali;
- l'accentramento nella funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, sotto la responsabilità del *Chief Financial Officer*, dei presidi aziendali dedicati alle attività amministrativo-contabili (centrali e territoriali) funzionale alla progressiva centralizzazione dei servizi amministrativi e delle attività di ciclo contabile svolte all'interno del Gruppo;
- la ridefinizione del modello di funzionamento degli acquisti, al fine di garantire la massimizzazione dei *saving* e, contestualmente, conseguire maggiore flessibilità nei processi di *procurement* funzionali alle necessità di business. Il nuovo modello prevede la focalizzazione della funzione Acquisti Corporate sulle attività di indirizzo e coordinamento, oltre alla responsabilità sugli acquisti comuni a più funzioni/Società del Gruppo, e il decentramento operativo presso le funzioni di business BancoPosta e Posta, Comunicazione e Logistica delle attività di acquisto per specifici ambiti merceologici;
- l'avvio dei progetti *Customer Operations* e *Integrazione Back Office Finanziario* per l'integrazione, razionalizzazione e semplificazione dei processi di assistenza al cliente nonché del *back office* dei servizi finanziari, nell'ambito del quale si è provveduto all'accentramento, in ambito Mercato Privati, delle risorse dedicate alle attività di assistenza precedentemente operanti nelle funzioni di business;
- il rafforzamento delle aree di responsabilità della funzione Tutela Aziendale con particolare riferimento alle tematiche di tutela delle informazioni, attraverso la valorizzazione delle attività di *security information sharing* e di prevenzione e risposta a potenziali minacce informatiche.



04 Indicatori di performance

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415) che, come comunicato dalla Consob⁽¹¹⁾, a partire dal 3 luglio 2016 sostituiscono la Raccomandazione CESR/05-178b del Committee of European Securities Regulators, presenta in questa Relazione, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS) e utilizzati per la redazione dei Bilanci al 31 dicembre 2016, alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle performance conseguite della Capogruppo e delle sue controllate. In particolare, la riclassificazione del conto economico dei settori finanziario e assicurativo, in aggiunta a quanto previsto dall'informativa per settori operativi presentata in conformità dell'IFRS 8, è elaborata dal *management* al solo fine di integrare e approfondire l'analisi dell'andamento della gestione dei citati settori specifici di attività del Gruppo.

Inoltre, per effetto delle operazioni di dismissione in corso di realizzazione delle controllate BancoPosta Fondi S.p.A. SGR e di Banca del Mezzogiorno-MCC S.p.A. (argomentate nell'Assetto organizzativo del Gruppo), nella redazione dei Bilanci 2016 sono state applicate le disposizioni di cui al principio contabile internazionale IFRS 5 "Attività non correnti possedute per la vendita e attività operative cessate". L'adozione dell'IFRS 5 per la rappresentazione delle citate operazioni societarie ha comportato, nel Bilancio consolidato del Gruppo Poste, l'esposizione degli attivi netti delle due Società come "Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione" e "Passività associate ad attività in dismissione" e l'allineamento dei relativi valori, ove inferiori, al presumibile valore di realizzo.

Nel Bilancio di Poste Italiane S.p.A., invece, le partecipazioni in BancoPosta Fondi S.p.A. SGR e BdM-MCC S.p.A. sono state espresse nelle "Attività non correnti destinate alla vendita e dismissione".

Coerentemente con l'esposizione presente nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2016, i valori 2015 del Capitale immobilizzato, del Capitale d'Esercizio, del Capitale investito netto e della Posizione Finanziaria Netta, non sono stati rideterminati.

Gli indicatori alternativi di performance utilizzati sono i seguenti:

EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*) – indicatore che evidenzia il risultato al lordo degli effetti gestione finanziaria non operativa e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni e degli investimenti immobiliari.

ROE (*Return On Equity*) lordo – è calcolato come rapporto tra il Risultato prima delle imposte e la media del valore del "Patrimonio netto" all'inizio e alla chiusura del periodo di riferimento. L'andamento di tale indicatore risente, tra l'altro, della variazione delle riserve di *fair value* delle attività finanziarie classificate come disponibili per la vendita. Al fine di agevolare la comparabilità della redditività del Gruppo, per il calcolo di tale indicatore è stato utilizzato il Risultato prima delle imposte anziché l'utile netto di periodo, tenuto conto della diversa tassazione prevista per i settori operativi del Gruppo.

CAPITALE IMMOBILIZZATO – è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma degli Immobili, impianti e macchinari, degli Investimenti immobiliari, delle Attività immateriali e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto.

CAPITALE D'ESERCIZIO – è la somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività, e dei Debiti per imposte correnti.

CAPITALE INVESTITO NETTO – è la somma del Capitale immobilizzato e del Capitale d'esercizio, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR e Fondo di quiescenza. Per l'esercizio 2016, in conseguenza dell'applicazione dell'IFRS 5 sopra descritto, nel Capitale investito netto del Gruppo sono stati isolati gli attivi e passivi delle Società BancoPosta Fondi Sgr e BdM-MCC nella voce "Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione", ivi comprese le attività e passività

(11) Comunicazione n. 0092543 del 3 dicembre 2015.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

finanziaria, che nel 2015 erano rappresentate nella Posizione Finanziaria netta di Gruppo. Nel Capitale investito netto di Poste Italiane S.p.A., invece, le partecipazioni nelle citate Società sono state isolate nella voce "Attività non correnti destinate alla vendita e dismissione".

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO – è la somma delle Passività finanziarie, delle Riserve tecniche assicurative, delle Attività finanziarie, delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori, della Cassa e Depositi BancoPosta e delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascun settore operativo. Per l'esercizio 2016, in conseguenza dell'applicazione dell'IFRS 5, la Posizione Finanziaria Netta non tiene conto delle attività e passività finanziarie riferite a BdM-MOC S.p.A. e a BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, classificate nella voce "Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione"

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA INDUSTRIALE ESMA dei settori operativi Postale e commerciale e Altri servizi – è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'ESMA *European Securities and Markets Authority* (documento n.319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA INDUSTRIALE al lordo dei rapporti intersettoriali: è la somma della Posizione finanziaria netta del settore operativo Postale e commerciale e di quella del settore operativo Altri servizi al lordo dei rapporti con gli altri settori operativi.

 **INDICE GENERALE**

05 Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

Contesto macroeconomico

Il 2016 ha confermato il contesto di crescita moderata e di sostanziale assenza di inflazione che caratterizza lo scenario macro-economico ormai da diversi anni. La crescita globale si è andata gradualmente rafforzando dall'estate, grazie ai segnali positivi provenienti dai Paesi emergenti, ma non si è tradotta in una solida ripresa del commercio mondiale. Le quotazioni dei prezzi dei prodotti petroliferi sono state particolarmente volatili a causa di un eccesso di offerta; tuttavia, l'accordo raggiunto nell'ambito dei paesi OPEC a fine novembre per un taglio della produzione, ha portato a una veloce risalita delle quotazioni, riducendo temporaneamente i timori di una possibile instabilità finanziaria dei paesi produttori. Tra le economie avanzate, negli Stati Uniti la crescita sostenuta, riscontrata nei primi nove mesi del 2016 e trainata principalmente dall'incremento della domanda domestica, ha perso slancio nell'ultimo trimestre dell'anno. A fine anno, alla luce dei progressi nel mercato del lavoro e delle aspettative di inflazione, la Federal Reserve ha ripreso il ciclo di rialzo dei tassi che era stato interrotto alla fine del 2015. Le prospettive statunitensi rimangono tuttavia soggette a diversi fattori di incertezza che dipendono dalle politiche economiche della nuova amministrazione: se da un lato potrebbero portare maggiori stimoli alla crescita economica statunitense, per effetto delle manovre di deregolamentazione e di stimolo fiscale previste nel programma presidenziale, dall'altro potrebbero rappresentare un rischio per l'economia globale, vista la paventata diffusione di misure di restrizione commerciale.

Anche il Regno Unito ha chiuso il 2016 in crescita per il settimo anno consecutivo, grazie a consumi ed esportazioni favorite dalla debolezza della sterlina.

In Giappone, la politica espansiva della Banca Centrale e gli stimoli messi in atto dal governo non hanno ancora dato i risultati sperati e l'attività economica mantiene una dinamica modesta con una crescita negativa dei prezzi.

Nelle principali economie emergenti, la Cina e l'India hanno chiuso il 2016 con tassi di crescita di poco inferiori ai valori del 2015, sostenute dalla forte domanda interna, mentre Brasile e Russia hanno registrato un nuovo anno in recessione.

In Europa, l'espansione ciclica è proseguita a ritmi moderati, ma in graduale consolidamento grazie al rafforzamento della domanda interna che ha compensato la minor vivacità di quella estera. Anche l'inflazione ha iniziato una lenta risalita dal secondo semestre, alimentata altresì dalla ripresa dei corsi petroliferi. La Banca Centrale Europea (BCE) ha comunque confermato a dicembre la sua politica monetaria espansiva, estendendo il programma di acquisto di attività almeno sino alla fine del 2017, al fine di assicurare un ritorno dei tassi inflattivi verso livelli prossimi al 2%.

In Italia, dopo l'accelerazione del primo trimestre del 2016, la crescita dell'economia ha subito un rallentamento, attestandosi su tassi inferiori rispetto alla media europea. Il principale motore di ripresa dell'economia italiana è rappresentato dagli investimenti privati (grazie anche agli incentivi fiscali) e dai consumi. Di fatto, il mercato del lavoro in miglioramento e i prezzi al consumo contenuti hanno permesso di proteggere il potere d'acquisto delle famiglie. È comunque opportuno sottolineare che nella media d'anno i prezzi al consumo hanno registrato una variazione negativa per la prima volta dopo molti anni. L'incertezza nello scenario politico italiano, a seguito dell'esito del referendum di inizio dicembre, ha contribuito all'ampliamento dello spread tra BTP-Bund decennale registrato nell'ultima parte dell'anno (al 31 dicembre 2016 pari a 161 punti base), mentre nei mesi precedenti, grazie anche alla politica monetaria espansiva della BCE, aveva registrato mediamente valori più contenuti.

L'incertezza politica, amplificata anche dalle prossime tornate elettorali europee, nonché la discussione interna circa la riforma della Legge elettorale, caratterizza i primi mesi del 2017 causando un periodo di elevata volatilità e un ulteriore allargamento dello spread BTP-Bund (al 1° marzo 2017 pari a 182 punti base).

Andamento economico consolidato

La gestione dell'esercizio 2016 del Gruppo Poste ha consentito di generare un Utile netto di 622 milioni di euro, in crescita del 12,7% rispetto al 2015 in cui si attestava a 552 milioni di euro e un Risultato operativo e di intermediazione di 1.041 milioni di euro (+18,3% in confronto con gli 880 milioni di euro conseguiti nel 2015). La contribuzione al Risultato operativo dei servizi Postali e Commerciali, pur essendo negativa per 436 milioni di euro, registra un miglioramento del 23,2% (568 milioni di euro di risultato operativo negativo nell'esercizio precedente) essenzialmente ascrivibile al positivo apporto derivante dalla remunerazione dei servizi resi dalla rete distributiva al Patrimonio BancoPosta.

29



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

Il comparto dei servizi Finanziari ha conseguito un Risultato operativo di 813 milioni di euro (907 milioni di euro nel 2015) e beneficia dei proventi non ricorrenti derivanti dalla cessione dell'azione in Visa Europe Ltd⁽¹²⁾, avvenuta nell'ambito dell'acquisizione della stessa da parte della Visa Inc, nonché del rendimento degli impieghi del Patrimonio BancoPosta. Per contro, come meglio specificato nel seguito, il risultato tiene conto di altri accantonamenti a fondi per rischi e oneri, conseguenti l'iniziativa straordinaria di volontaria tutela della clientela sottoscrittrice del fondo immobiliare IRS.

Il settore dei servizi Assicurativi e Risparmio gestito ha conseguito un Risultato operativo di 636 milioni di euro, in crescita del 24,7% ed evidenzia un ottimo risultato commerciale con 19,9 miliardi di euro di premi raccolti nell'esercizio (18,2 miliardi di euro nel 2015).

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO

(Milioni di Euro)	2016	2015	Variazioni	
Ricavi, proventi e premi assicurativi	28.627	27.007	1.620	6,0%
Servizi postali e commerciali	3.768	3.818	(50)	-1,3%
Servizi finanziari	4.683	4.707	(24)	-0,5%
Servizi assicurativi e Risparmio gestito	19.953	18.243	1.710	9,4%
Altri servizi	223	239	(16)	-6,7%
Proventi diversi da operatività finanziaria e assicurativa	4.421	3.657	764	20,9%
Servizi finanziari	604	442	162	36,7%
Servizi assicurativi e Risparmio gestito	3.817	3.215	602	18,7%
Altri ricavi e proventi	64	75	(11)	-14,7%
Servizi postali e commerciali	54	64	(10)	-15,6%
Servizi finanziari	7	6	1	16,7%
Servizi assicurativi e Risparmio gestito	2	1	1	n.s.
Altri servizi	1	4	(3)	-75,0%
Totale ricavi	33.112	30.739	2.373	7,7%
Costi per beni e servizi	2.476	2.590	(114)	-4,4%
Variazioni riserve tecniche assicurative ed oneri relativi a sinistri	21.958	19.683	2.275	11,6%
Oneri diversi da operatività finanziaria e assicurativa	539	689	(150)	-21,8%
Costo del lavoro	6.241	6.151	90	1,5%
Incrementi per lavori interni	(25)	(33)	8	24,2%
Altri costi e oneri	301	198	103	52,0%
Totale costi	31.490	29.278	2.212	7,6%
EBITDA	1.622	1.461	161	11,0%
Ammortamenti e svalutazioni	581	581	-	n.s.
Risultato operativo e di intermediazione	1.041	880	161	18,3%
Proventi/(oneri) finanziari	9	50	(41)	-82,0%
Proventi/(oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	6	3	3	n.s.
Risultato prima delle imposte	1.056	933	123	13,2%
Imposte	434	381	53	13,9%
Utile d'esercizio	622	552	70	12,7%

n.s.: non significativo

(12) Con comunicazione del 21 dicembre 2015, Visa Europe Ltd aveva informato i suoi *Principal Member*, tra cui Poste Italiane che deteneva una azione assegnata in sede di costituzione, che a ciascuno di essi sarebbe stato riconosciuto un corrispettivo derivante dall'operazione di acquisizione e incorporazione della Visa Europe Ltd nella società di diritto statunitense Visa Incorporated. Tale operazione è stata perfezionata in data 21 giugno 2016 e conseguentemente a Poste è stato riconosciuto il suddetto provento, corrispondente a un *fair value* di complessivi 121 milioni di euro.



Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

RICAVI TOTALI PER SETTORE OPERATIVO

(Milioni di Euro)	2016	2015	Variazioni	
Servizi Postali e Commerciali	3.822	3.882	(60)	-1,5%
Servizi Finanziari	5.294	5.155	139	2,7%
Servizi Assicurativi e Risparmio Gestito	23.772	21.459	2.313	10,8%
Altri Servizi	224	243	(19)	-7,8%
Ricavi totali	33.112	30.739	2.373	7,7%

I ricavi totali ammontano a 33,1 miliardi di euro ed evidenziano un incremento del 7,7% rispetto al 2015 attribuibile prevalentemente alle positive performance del comparto assicurativo e del risparmio gestito, i cui ricavi totali si attestano a 23,8 miliardi di euro (+10,8% rispetto al precedente esercizio).

I Servizi Postali e Commerciali hanno contribuito alla formazione dei ricavi totali per 3.822 milioni di euro, registrando una riduzione dell'1,5% imputabile all'atteso declino dei prodotti tradizionali di corrispondenza. Da notare che la riduzione del fatturato complessivo nel comparto è in costante frenata da diversi trimestri e che la contrazione dei ricavi da corrispondenza tradizionale è parzialmente compensata dalla crescita dei ricavi provenienti dal business pacchi. I ricavi dell'esercizio accolgono inoltre quote di contributi per lo svolgimento del Servizio Universale relativi ad anni precedenti, come meglio specificato nel seguito.

I ricavi totali dei Servizi Finanziari ammontano a 5.294 milioni di euro e segnano una crescita del 2,7% ascrivibile ai maggiori Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria, che passano da 442 milioni di euro del 2015 a 604 milioni di euro nel 2016 e accolgono, per 121 milioni di euro, i proventi non ricorrenti derivanti dalla cessione dell'azione di Visa Europe Ltd.

Come anticipato, il comparto assicurativo e del risparmio gestito, che a partire dal 1° gennaio 2016 accoglie anche le attività di BancoPosta Fondi Sgr, ha registrato nel periodo ottimi risultati (23,8 miliardi di euro di ricavi totali), con una raccolta premi assicurativi, realizzata da Poste Vita e dalla sua controllata Poste Assicura, di 19,9 miliardi di euro (18,2 miliardi di euro di premi nel 2015), conseguiti principalmente sui tradizionali prodotti d'investimento e risparmio di Ramo I, ormai fortemente presidiati dal Gruppo.

I ricavi totali degli Altri Servizi si attestano a 224 milioni di euro (243 milioni di euro conseguiti nel 2015) e afferiscono alla gestione di PosteMobile.

COSTI PER BENI E SERVIZI

(Milioni di Euro)	2016	2015	Variazioni	
Costi per servizi	1.960	1.999	(39)	-2,0%
Godimento beni di terzi	336	359	(23)	-6,4%
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	146	175	(29)	-16,6%
Interessi passivi	34	57	(23)	-40,4%
Totale costi per beni e servizi	2.476	2.590	(114)	-4,4%

L'analisi dei costi per beni e servizi, che diminuiscono del 4,4% passando da 2.590 milioni di euro del 2015 a 2.476 milioni di euro, evidenzia una riduzione di tutte le voci spesa, a conferma dell'attività di controllo dei costi governabili intrapreso dal Gruppo.

La variazione delle riserve tecniche assicurative, che è strettamente correlata alla crescita della raccolta da Poste Vita, ammonta a 22 miliardi di euro (19,7 miliardi di euro nell'esercizio precedente).

Gli oneri diversi derivanti da operatività finanziaria e assicurativa passano da 689 milioni di euro del 2015 a 539 milioni di euro nel 2016 e accolgono le fluttuazioni del *fair value* degli strumenti finanziari della controllata PosteVita e del Patrimonio BancoPosta.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

COSTO DEL LAVORO

(Milioni di Euro)	2016	2015	Variazioni	
Stipendi, contributi e oneri diversi ^(*)	5.738	5.787	(49)	-0,8%
Incentivi all'esodo	167	78	89	n.s.
Accantonamenti (assorbimenti) netti per vertenze	3	(13)	16	n.s.
Recuperi del personale per vertenze	(9)	(6)	(3)	50,0%
Accantonamento al fondo di ristrutturazione	342	316	26	8,2%
Totale	6.241	6.162	79	1,3%
Proventi per accordi CTD e somministrati	-	(11)	11	n.s.
Totale costo del lavoro	6.241	6.151	90	1,5%

n.s. non significativo

(*) La voce include le seguenti voci riportate nella nota C8 del Bilancio consolidato: salari e stipendi; oneri sociali; trattamento di fine rapporto; contratti di somministrazione/a progetto; compensi e spese amministratori; altri costi (recuperi di costo).

La componente ordinaria del costo del lavoro, connessa a stipendi, contributi e oneri diversi si riduce di 49 milioni di euro, passando da 5.787 milioni di euro del 2015 a 5.738 milioni di euro nel 2016, per effetto della riduzione dell'organico stabile e flessibile mediamente impiegato nell'anno (circa -2.400 risorse full time equivalent - FTE rispetto al 2015) che ha compensato i maggiori costi derivanti da festività cadenti di domenica, dal mancato riconoscimento della decontribuzione sul premio di risultato, e dagli accantonamenti connessi con le attese di rinnovo della componente economica del contratto collettivo nazionale di lavoro.

La componente non ordinaria registra maggiori costi per incentivi all'esodo, che passano da 78 milioni di euro del 2015 a 167 milioni di euro nel 2016 e un accantonamento di 342 milioni di euro (316 milioni di euro accantonati nel 2015) al fondo di ristrutturazione, costituito per far fronte alle passività che Poste Italiane S.p.A. dovrà sostenere per trattamenti di incentivazione all'esodo, secondo le prassi gestionali in atto, per dipendenti che risolveranno il proprio rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2018.

L'accantonamento di 316 milioni di euro effettuato nel 2015 è stato interamente utilizzato nel corso del 2016.

Sulla variazione del costo totale del lavoro (+1,5%) incide infine il provento conseguito nell'esercizio precedente per 11 milioni di euro, a seguito delle intese raggiunte con le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto da Poste Italiane con contratto a tempo determinato.

Il saldo della voce Proventi/oneri da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto è positivo per 6 milioni di euro (3 milioni di euro di proventi nel 2015) e afferisce prevalentemente alla partecipazione in Anima Holding S.p.A..

Le imposte sul reddito passano da 381 milioni di euro del 2015 a 434 milioni di euro nel 2016. Il tax rate effettivo si attesta al 41,09% ed è composto dalla somma del tax rate IRES (34,48%) e del tax rate IRAP (6,61%).

ANDAMENTO ECONOMICO PER SETTORI DI ATTIVITÀ

2016	Servizi Postali e Commerciali	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi e Risparmio Gestito	Altri Servizi	Rettifiche ed elisioni	Totale
(Milioni di Euro)						
Ricavi da terzi	3.822	5.294	23.772	224	-	33.112
Ricavi altri settori	4.540	543	1	44	(5.128)	-
Totale ricavi	8.362	5.837	23.773	268	(5.128)	33.112
Costi	8.713	518	22.620	220	-	32.071
Costi altri settori	85	4.506	517	20	(5.128)	-
Totale costi	8.798	5.024	23.137	240	(5.128)	32.071
Risultato operativo e di intermediazione	(436)	813	636	28	-	1.041

 **INDICE GENERALE**

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

2015 (Milioni di Euro)	Servizi Postali e Commerciali	Servizi Finanziari	Servizi Assicurativi e Risparmio Gestito	Altri Servizi	Rettifiche ed elisioni	Totale
Ricavi da terzi	3.882	5.155	21.459	243	-	30.739
Ricavi altri settori	4.331	491	-	91	(4.913)	-
Totale ricavi	8.213	5.646	21.459	334	(4.913)	30.739
Costi	8.650	441	20.484	284	-	29.859
Costi altri settori	131	4.298	465	19	(4.913)	-
Totale costi	8.781	4.739	20.949	303	(4.913)	29.859
Risultato operativo e di intermediazione	(568)	907	510	31	-	880

Servizi postali e commerciali

Il mercato dei servizi postali

Il mercato dei servizi postali ha mostrato, nel corso del 2016, una tendenza, ormai consolidata, alla diminuzione dei volumi e dei ricavi dei servizi tradizionali di corrispondenza, cui per contro si accompagna una graduale crescita dei volumi e dei ricavi del segmento pacchi legato alla crescita dell'e-commerce.

La flessione dei servizi di corrispondenza continua a mostrare velocità e intensità diverse tra gli operatori europei riflettendo fattori quali il grado di penetrazione di internet, l'intensità delle iniziative pubbliche e private in materia di *electronic invoicing and billing* (e-substitution), il grado di competizione e liberalizzazione del mercato, l'intensità dell'elasticità dei volumi alle manovre tariffarie e le contingenze macroeconomiche.

In Italia gli interventi dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni sulle modalità di erogazione del Servizio Universale consentono di procedere nell'attuazione del Piano di trasformazione del servizio postale, necessario per poter continuare a servire con efficacia il cittadino nei suoi nuovi bisogni dell'era digitale.

CONTO ECONOMICO DEL SETTORE POSTALE E COMMERCIALE

(Milioni di Euro)	2016	2015	Variazioni	
Ricavi e proventi	3.768	3.818	(50)	-1,3%
Altri ricavi e proventi	54	64	(10)	-15,6%
Totale Ricavi da terzi	3.822	3.882	(60)	-1,5%
Ricavi altri settori	4.540	4.331	209	4,8%
Totale Ricavi	8.362	8.213	149	1,8%
Costi per beni e servizi	2.048	2.116	(68)	-3,2%
Costo del lavoro	6.059	5.974	85	1,4%
Ammortamenti e svalutazioni	536	530	6	1,1%
Incrementi per lavori interni	(25)	(33)	8	24,2%
Altri costi e oneri	95	63	32	50,8%
Costi altri settori	85	131	(46)	-35,1%
Totale Costi	8.798	8.781	17	0,2%
Risultato operativo (EBIT)	(436)	(568)	132	23,2%



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

Il settore dei servizi Postali e Commerciali presenta un Risultato operativo che, seppur negativo per 436 milioni di euro, evidenzia un miglioramento di 132 milioni di euro rispetto al 2015 (-568 milioni di euro).

Tale andamento riflette principalmente l'incremento dei Ricavi da altri settori (+209 milioni di euro rispetto al 2015), regolati dai disciplinari interni per la remunerazione dei servizi resi al segmento finanziario, che hanno compensato la riduzione dei ricavi da terzi (-60 milioni di euro rispetto al 2015) prevalentemente ascrivibili al calo del mercato tradizionale della corrispondenza. Ai maggiori ricavi intersettoriali per servizi di distribuzione, hanno concorso i risultati della gestione attiva del portafoglio BancoPosta e la citata plusvalenza derivante dalla cessione dell'azione Visa Europe.

L'analisi dei costi evidenzia una riduzione dei costi per l'acquisto di beni e servizi (-68 milioni di euro rispetto al 2015), prevalentemente riconducibile alle iniziative di efficienza poste in essere nell'esercizio, mentre il costo del lavoro registra un incremento (+85 milioni di euro rispetto al 2015) derivante dalla sua componente straordinaria connessa ai costi sostenuti nell'esercizio per incentivi all'esodo e all'accantonamento al fondo di ristrutturazione costituito per far fronte alle passività che Poste dovrà sostenere sempre per trattamenti di incentivazione all'esodo; tali partite hanno assorbito gli effetti derivanti dalla riduzione dell'organico mediamente impiegato nel corso del 2016 in confronto con quello dell'esercizio precedente.

Analisi dei risultati

CORRISPONDENZA DI GRUPPO

	Volumi (In milioni)			Ricavi (In milioni di Euro)		
	2016	2015	Variazioni	2016	2015	Variazioni
Posta Indescritta e Filatelia	1.491	1.556	(65) -4,2%	934	1.020	(86) -8,4%
Posta Descritta	201	207	(6) -2,9%	965	971	(6) -0,6%
Direct Marketing e Posta non indirizzata	813	980	(167) -17,0%	176	192	(16) -8,3%
Servizi Integrati	34	42	(8) -19,0%	207	220	(13) -5,9%
Altro ^(*)	967	1.152	(185) -16,1%	254	280	(26) -9,3%
Compensazioni per il Servizio Postale Universale ^(**)				371	279	92 33,0%
Totale Corrispondenza di Gruppo	3.506	3.937	(431) -10,9%	2.907	2.962	(55) -1,9%

(*) Include servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base.

(**) Le Compensazioni per il Servizio Postale Universale includono anche le compensazioni relative al Pacco ordinario.

I risultati dei servizi postali di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo evidenziano un arretramento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 10,9% (-431 milioni di invii) e dell'1,9% (-55 milioni di euro) rispetto al 2015, essenzialmente ascrivibile al calo strutturale che interessa il mercato dei servizi postali tradizionali anche per effetto della progressiva sostituzione della posta cartacea con quella elettronica (lettere sostituite da e-mail, fatture inviate on line, ecc.).

Nel dettaglio, la contrazione dei volumi della Posta Indescritta (-65 milioni di invii, -4,2% rispetto al 2015) ha generato un corrispondente calo dei ricavi per 86 milioni di euro (-8,4%) su cui incide, come descritto, la contrazione generale del mercato in conseguenza della *e-substitution*. Il settore della Posta Descritta evidenzia, pur in presenza di una riduzione dei volumi del 2,9%, una sostanziale tenuta dei ricavi, che passano da 971 milioni di euro del 2015 a 965 milioni di euro nel 2016, per effetto degli adeguamenti tariffari introdotti sul prodotto Raccomandata a partire dal 1° dicembre 2015.

Il Direct Marketing e la Posta non indirizzata mostrano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 17% e dell'8,3% ascrivibile, sia alla scelta del Gruppo di uscire dal mercato della corrispondenza non indirizzata, sia alla razionalizzazione effettuata da parte della clientela delle spese in comunicazione a mezzo Posta. Gli Altri ricavi accolgono, tra l'altro, i servizi editoriali che diminuiscono per effetto della continua riduzione della clientela abbonata ai prodotti editoriali e alla maggiore diffusione degli abbonamenti digitali.

Il contributo a parziale copertura dell'onere del Servizio Universale per l'esercizio 2016, così come previsto dal nuovo Contratto di Programma 2015-2019 in vigore dal 1° gennaio 2016, ammonta a 262 milioni di euro. L'importo complessivo dei ricavi ascrivibili a tale voce ammonta tuttavia a 371 milioni di euro per effetto del rilascio di compensi, come sopra anticipato, sospesi nel Fondo svalutazione crediti in esercizi precedenti, a seguito di nuovi stanziamenti da parte del Controllante MEF a copertura di impegni contrattuali pregressi.



Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

CORRIERE ESPRESSO, LOGISTICA E PACCHI DI GRUPPO

	Volumi (In milioni)				Ricavi (In milioni di Euro)			
	2016	2015	Variazioni		2016	2015	Variazioni	
Corriere Espresso	95	84	11	13,1%	558	501	57	11,4%
Espresso Nazionale	76	67	9	13,4%	441	395	46	11,6%
Espresso Internazionale	19	17	2	11,8%	117	106	11	10,4%
Pacchi	2	2	-	n.s.	36	39	(3)	-7,7%
Pacchi nazionali	1	1	-	n.s.	14	13	1	7,7%
Pacchi internazionali	1	1	-	n.s.	22	26	(4)	-15,4%
Altro^(*)					55	70	(15)	-21,4%
Totale Corriere Espresso, Logistica e Pacchi di Gruppo	97	86	11	12,8%	649	610	39	6,4%

(*) La voce "Altro" include i Servizi Dedicati, Logistica, altri servizi di SDA Exspess Courier S.p.A. e altri ricavi del Consorzio Logistica Pacchi ScpA.
n.s.: non significativo

I risultati del comparto Corriere Espresso, Logistica e Pacchi evidenziano una crescita dei volumi e dei ricavi conseguiti, rispettivamente del 12,8% (+11 milioni di invii) e del 6,4% (+39 milioni di euro) rispetto al 2015. Tale positivo andamento è essenzialmente ascrivibile alla crescita del comparto Espresso Nazionale, che ha realizzato maggiori volumi per 9 milioni di invii e maggiori ricavi per 46 milioni di euro (+13,4% in termini di volumi e +11,6% in termini di ricavi rispetto al 2015) per effetto del positivo andamento del mercato dell'e-commerce nel segmento B2C.

Il comparto dell'Espresso Internazionale ha registrato una buona performance (+11,8% di volumi e +10,4% di ricavi) trainato dallo sviluppo degli invii transfrontalieri di pacchi legati, anche in questo caso, al commercio elettronico.

Normativa del settore postale

Contratto di Programma

Il Contratto di programma regola i rapporti fra il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e Poste Italiane per l'espletamento del Servizio Postale Universale.

Attualmente è in vigore il Contratto di Programma 2015-2019, sottoscritto dalle Parti in data 15 dicembre 2015, con efficacia dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2019.

Il Contratto di programma 2015-2019 è stato formalmente notificato alla Commissione Europea per le consuete valutazioni legate alla disciplina europea sugli aiuti di Stato.

La Commissione Europea ha approvato le compensazioni statali per i periodi 2012-2015 e 2016-2019 in favore di Poste Italiane per la fornitura del Servizio Postale Universale, ritenendole compatibili con la disciplina comunitaria in materia di aiuti di Stato⁽¹³⁾.

Altri interventi normativi

Sulla base dell'art. 23 comma 2 del Decreto legislativo. 261/99 e ss.mm., ogni cinque anni – a partire dall'entrata in vigore del D.Lgs 58/2011 che ha affidato il Servizio Universale a Poste Italiane per quindici anni – il MISE verifica, sulla base di un'analisi effettuata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom), che tale affidamento sia conforme a determinati criteri previsti dal decreto (continuità nella fornitura del servizio, stato economico, ecc.) e che nello svolgimento dello stesso si registri un miglioramento dell'efficienza.

A seguito della suindicata verifica quinquennale effettuata dall'AGCom il MISE, con Decreto del 25 agosto 2016, ha attestato la conformità dell'affidamento del Servizio Universale a Poste Italiane per il periodo 30 aprile 2011 – 30 aprile 2016. In data 26 gennaio 2015 il MISE aveva emanato il Decreto recante Misura e modalità di versamento del contributo dovuto dai soggetti operanti nel settore postale all'AGCom per gli anni 2012, 2013 e 2014, relativo al contributo che i suddetti soggetti devono versare all'Autorità per il funzionamento della medesima, secondo le previsioni del D.Lgs. 261/99. Poste Italiane ha effettuato il pagamento dei suddetti contributi. All'esito del ricorso promosso dall'AICAI (Associazione Italiana Corrieri Aerei Internazionali) e da altri operatori per l'annullamento del citato Decreto, il Tar Lazio, con sentenza di primo grado del 10 febbraio 2016, ha statuito la illegittimità della retroattività della contribuzione per gli anni 2012-2014 poi confermata in secondo grado dal Consiglio di Stato.

(13) Decisione "State Aid SA. 43243 (2015/N) – Italy" del 4 dicembre 2015.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

Per quanto concerne il contributo ex art. 2 comma 14 del D.Lgs 261/99 afferente agli anni 2015 e 2016, nelle more dell'emanazione da parte del MISE del relativo decreto di determinazione, il medesimo MISE ha emanato in data 10 marzo 2016 un decreto interministeriale con cui disciplina il versamento del contributo per l'anno 2016. Successivamente, nel mese di maggio 2016, Poste Italiane ha effettuato il pagamento in conformità alle modalità indicate dall'AGCom nella delibera 145/16/CONS del 19 aprile 2016.

Con altro Decreto interministeriale sempre del 10 marzo 2016 sono stati poi ridefiniti i contributi per gli anni 2016 e 2017 dovuti al MISE per l'istruttoria relativa al rilascio dei titoli abilitativi (licenza individuale e autorizzazione generale) e ai controlli e verifica sulla permanenza dei relativi requisiti. Poste ha effettuato i pagamenti per entrambi gli anni.

In data 29 luglio 2016 l'AGCom ha pubblicato la Delibera **166/16/CONS** con la quale è stata avviata la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento concernente la valutazione del costo netto del Servizio postale universale per gli anni 2013 e 2014. In data 27 settembre 2016 Poste Italiane ha presentato all'Autorità il proprio contributo alla consultazione.

Tra gli altri interventi normativi di settore, il Disegno di Legge n. 2085 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" – approvato dalla Camera il 7 ottobre 2015 e attualmente all'esame del Senato – prevede all'art. 27 l'abrogazione, dal 10 giugno 2017, dell'art. 4 del D.Lgs 261/99 che attribuisce in esclusiva a Poste Italiane (quale fornitore del Servizio Universale) la riserva sulle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e verbali di infrazione al Codice della Strada. Ad oggi, l'iter parlamentare non si è ancora concluso per cui la riserva resta attribuita a Poste Italiane.

Il D.L. n. 244 del 30 dicembre 2016 (c.d. Milleproroghe) in vigore da 1° gennaio 2017 ha disposto la proroga delle tariffe postali agevolate di cui al Decreto interministeriale 21 ottobre 2010 per le spedizioni delle imprese editrici e delle associazioni e organizzazioni senza fini di lucro iscritte nel Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e ha ripristinato le integrazioni tariffarie statali previste dalla Legge n.46 del 27 febbraio 2004. Il Decreto ha inoltre confermato le tariffe agevolate per gli invii promozionali delle associazioni e organizzazioni senza fini di lucro.

La Legge di bilancio 2017 ha previsto lo stanziamento di 60 milioni di euro a decorrere dall'anno 2017, che si prevede siano sufficienti a compensare le spedizioni a tariffa agevolata dei soggetti abilitati dalla legge; tale stanziamento si configura come aiuto di Stato e dovrà dunque essere oggetto di notifica e approvazione ai sensi delle norme UE.

36

Attività del periodo

Il comparto postale e logistico è stato interessato dalla prosecuzione del processo di ristrutturazione che mira, come anticipato nel commento alla Struttura organizzativa, alla rivisitazione di un nuovo Servizio Universale di qualità, sostenibile e allineato alle nuove esigenze dei cittadini.

In tale contesto e nell'ambito del percorso di ottimizzazione, digitalizzazione e automazione, sono stati completati i seguenti interventi:

- progetto "Firma Digitale per i portalettere" che consente l'acquisizione, direttamente sul palmare dei portalettere, della firma dell'avvenuta consegna al destinatario dell'oggetto di corrispondenza o pacco con contestuale acquisizione delle coordinate GPS del luogo di consegna;
- nuova modalità per il rilascio dell'identità digitale PostelD⁽¹⁴⁾ attraverso il canale portalettere, con la possibilità per il cittadino di completare le fasi necessarie a ricevere la propria "Identità Digitale" direttamente al proprio domicilio;
- attivazione degli impianti DSP (*Driven Sorting Parcel*) per l'automazione e la tracciatura dei pacchi presso i CMP di Bologna, Firenze, Milano Peschiera Borromeo, Torino, Padova e Roma Fiumicino;
- avvio di una *partnership* con il cliente Amazon per il recapito dei pacchi di piccolo formato su tutto il territorio nazionale, attraverso la rete dei portalettere.

È stata altresì rinnovata la flotta con la sostituzione di circa 17mila autoveicoli presso i Centri della Rete da utilizzare per il trasporto e il recapito dei prodotti postali.

Con riferimento alle iniziative volte al miglioramento delle *performance* di qualità, è proseguita l'attività di monitoraggio dei più importanti processi di erogazione dei servizi, attraverso la diffusione a livello territoriale del Cruscotto Qualità⁽¹⁵⁾. Ciascun indicatore del Cruscotto consente di apprezzare sia le prestazioni globali che quelle di ciascuna unità organizzativa (Centro di Distribuzione/Primario/Secondario/Presidi Decentrati di Distribuzione), rispetto agli obiettivi assegnati.

(14) PostelD è la soluzione di identità Digitale utilizzabile per i servizi di Poste Italiane abilitati e per l'accesso a tutti i servizi aderenti al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) che espongono il logo "SPID". SPID è la modalità di accesso a tutti i servizi on line della Pubblica Amministrazione utilizzabile da *computer, tablet e smartphone*.

(15) Il cruscotto o *dashboard* è un sistema di sintesi e di aggregazione delle informazioni aziendali, che vengono rappresentate graficamente e numericamente mediante un impatto visivo immediato e di facile lettura.

 **INDICE GENERALE**

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

Nel corso dell'esercizio 2015, è stata indetta una gara per l'individuazione di un fornitore del servizio delle attività di Customer Service in ambito di Gruppo. In esito a tale gara, le società a cui la controllata SDA Express Courier aveva affidato i servizi sino a tutto l'esercizio 2015, la Uptime S.p.A. a controllo congiunto (28,57% SDA e 71,43% Gepin) e la Gepin Contact S.p.A., non sono risultate aggiudicatrici e, in data 30 dicembre 2015, la SDA ha proceduto al recesso, contrattualmente previsto, dai singoli rapporti con le stesse, con effetto dal 1° luglio 2016.

Con riferimento agli impatti occupazionali dell'operazione si evidenzia che, in data 16 marzo 2016, l'Assemblea Ordinaria della Uptime ha deliberato, con il solo voto del socio di maggioranza Gepin e l'astensione del socio SDA, la cessazione dell'attività e messa in liquidazione della società. A seguito dell'avvio delle procedure di licenziamento collettivo per la totalità dei 93 dipendenti, in data 31 maggio 2016, Poste e le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative hanno raggiunto un accordo inerente la ricollocazione professionale dei lavoratori che prevede, tra l'altro, l'assunzione in Poste, con contratto di lavoro a tempo indeterminato part time, di tutto il personale ex Uptime che non abbia trovato ricollocazione sul mercato. Nella seconda metà del mese di febbraio 2017, a valle dell'attività di outplacement prevista dal citato accordo, sono state avviate le procedure per l'inserimento in Poste Italiane delle risorse non ricollocate. Per quanto riguarda Gepin, in raccordo con il MISE si stanno valutando eventuali possibilità di gestione del problema occupazionale.

Sul piano strettamente giuslavoristico, nel corso degli ultimi mesi, diversi ex dipendenti di Uptime/Gepin hanno fatto pervenire diffide e impugnativa di licenziamento, nonostante gli accordi raggiunti o le trattative in atto.

Sul piano civilistico la Gepin e la Uptime S.p.A. hanno intrapreso diverse azioni legali. La Gepin ha chiesto in giudizio a SDA circa 15,5 milioni di euro per asserito ingiustificato recesso e ottenuto un decreto ingiuntivo per circa 3,7 milioni di euro per prestazioni non contrattualizzate e comunque non rese. Le avverse pretese sono state opposte da SDA in sede giudiziaria e, nel corso della prima udienza di comparizione, il giudice non ha concesso la provvisoria esecuzione del decreto, richiesta dalla controparte, rinviando la valutazione alle successive fasi del giudizio.

In ultimo, con atto di citazione notificato il 21 dicembre 2016 Gepin e Uptime hanno richiesto a Poste e a SDA, anche in via solidale tra loro: circa 66,4 milioni di euro quale risarcimento del danno subito da Uptime per asserita ingiustificata interruzione dei rapporti commerciali oltre a circa 16,2 milioni di euro quale risarcimento del danno subito da Gepin per la presunta perdita di valore della partecipazione sociale. Anche tali richieste verranno opposte in sede giudiziaria.

In data 2 febbraio 2017 si è tenuta un'Assemblea straordinaria della Uptime S.p.A. nel corso della quale il liquidatore unico della Società ha constatato l'esistenza di una passività di circa 3,5 milioni di euro, ancora soggetta a ulteriore verifica. Considerata detta circostanza l'Assemblea ha deliberato, tra l'altro, di ripianare le perdite emerse mediante azzeramento e ricostituzione del capitale sociale, con versamento in conto capitale o riserva sovrapprezzo azioni di tutti gli importi necessari, anche in base alla situazione patrimoniale in corso di aggiornamento. Avendo il socio Gepin Contact rinunciato al proprio diritto di opzione, l'intero aumento di capitale potrà essere sottoscritto dal solo socio SDA Express Courier. I termini per l'esercizio del diritto di opzione sono fissati in giorni 90 dalla data dell'Assemblea.

37

Qualità dei servizi postali

Con riferimento alla verifica degli obiettivi di qualità per l'anno 2014, pubblicata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) il 22 dicembre 2015, l'Autorità ha rilevato uno scostamento di lieve entità (-0,1%) rispetto all'obiettivo regolatorio a livello nazionale della tratta extraregionale della posta Prioritaria e uno scostamento (-1,1%) rispetto all'obiettivo regionale in Abruzzo per il quale ha applicato una penale di 50mila euro confermata dalla delibera **5/16/CONS** del 14 gennaio 2016. In data 7 marzo 2016 Poste Italiane ha effettuato il pagamento della suddetta penale.

Il 31 marzo 2016 sono stati trasmessi all'AGCom i risultati conseguiti nel secondo semestre 2015 sulla posta registrata, massiva e prioritaria (quest'ultima relativamente al periodo ottobre-dicembre 2015) e pacco ordinario⁽¹⁶⁾. Tutti i risultati sono in linea con gli obiettivi regolatori.

Con riferimento ai risultati conseguiti nell'intero esercizio 2015, per i servizi offerti liberamente sul mercato, il 30 giugno 2016, in ottemperanza all'art. 9, comma 1, lett. b) e c) dell'allegato A alla delibera AGCom **413/14/CONS**, è stata inviata all'Autorità e pubblicata sul sito istituzionale di Poste Italiane la relazione con i risultati di qualità del recapito raggiunti; mentre per i servizi postali rientranti nel Servizio Universale, in data 30 dicembre 2016 l'AGCom ha pubblicato la propria verifica.

(16) La Legge n.190/2014 (Legge di Stabilità 2015), entrata in vigore il 1° gennaio 2015, ha previsto la reintroduzione della posta ordinaria come servizio base di corrispondenza non massiva e la configurazione della posta prioritaria come servizio celere di corrispondenza non massiva, nonché la modifica dell'obiettivo di recapito (al quarto giorno lavorativo successivo all'inoltro nella rete postale) per tutti i prodotti universali, salvo la posta prioritaria (recapitata entro un giorno lavorativo).

Dal 1° ottobre 2015, con la Delibera AGCom **396/15/CONS**, è entrata in vigore la manovra tariffaria che ha definito, in relazione a ciascun prodotto rientrante nel Servizio Universale, le soglie percentuali per il raggiungimento del relativo standard di qualità.

Con nota del 27 novembre 2015, l'AGCom ha invitato la società IZI S.p.A. a traslare, a partire dal mese di dicembre 2015, le verifiche campionarie sulla qualità del recapito dal servizio di posta prioritaria, al servizio di posta ordinaria.

Con riferimento ai risultati 2015 della posta prioritaria l'Autorità, con una nota del 18 dicembre 2015, ha comunicato a Poste Italiane che il relativo monitoraggio non è stato più effettuato a partire dal 1° ottobre 2015. Pertanto, a partire da tale data, il monitoraggio degli obiettivi di qualità della posta prioritaria (prodotto denominato Posta1) si basa sui sistemi interni alla Società.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

38

In considerazione del fatto che, a partire dal 1° ottobre 2015 sono stati modificati gli standard di qualità per tutti i prodotti rientranti nel Servizio Universale, che è stata implementata la posta ordinaria (Posta4) e la nuova posta prioritaria (Posta1) per la quale sono stati altresì eliminati i sub obiettivi regionali e per tratte, per l'anno 2015 non è stato possibile rilevare il dato annuale sul quale misurare le performance complessivamente raggiunte.

Il 26 settembre 2016 sono stati infine trasmessi all'AGCom i risultati conseguiti nel primo semestre 2016 sulla posta registrata, massiva, prioritaria e pacco ordinario, tutti in linea con gli obiettivi regolatori. Inoltre, sono stati trasmessi i risultati della qualità degli atti giudiziari per i quali, in mancanza di obiettivi regolatori stabiliti dall'Autorità ai sensi dell'art. 12 D.lgs 261/99, sono state rilevate le performance conseguite in conformità alla Legge di stabilità 2015 e assumendo a mero riferimento gli indici della posta registrata. Le performance conseguite risultano in linea rispetto a tali indici.

In data 22 dicembre 2016, in ottemperanza alla citata Delibera 413/14/CONS, la Società ha inviato all'Autorità una tabella esplicativa che indica, per l'anno 2017, gli standard di qualità e i relativi metodi di misurazione definiti dall'Azienda per i servizi postali offerti liberamente sul mercato.

Con la Delibera **608/16/CONS** del 6 dicembre 2016 pubblicata in data 10 gennaio 2017 l'Autorità, all'esito della procedura di gara avviata con Determina 132/16/SAG del 21 luglio 2016, ha selezionato l'organismo specializzato indipendente per il monitoraggio della qualità del Servizio postale Universale relativamente al triennio 1° dicembre 2016 – 30 novembre 2019.

In data 29 maggio 2015 il Garante Privacy, tenuto conto di alcune notizie stampa, ha formulato a Poste Italiane una richiesta di informazioni in relazione all'asserito trattamento dei dati personali di soggetti operanti presso imprese (in particolare IZI S.p.A.) incaricate di svolgere il controllo degli standard di qualità del servizio postale. Tali trattamenti sarebbero avvenuti secondo il Garante senza avere reso l'Informativa *privacy* agli interessati e senza avere acquisito il loro consenso *privacy*. Poste Italiane ha dato completo riscontro alle richieste del Garante fornendo ampia e documentata informativa in ordine alle verifiche interne di audit, ai provvedimenti assunti nei confronti dei dipendenti e alle comunicate misure organizzative e procedurali adottate o in corso di adozione, tenendolo informato dei successivi esiti e dell'audit finale.

Alla luce di ciò il Garante, con provvedimento del 23 marzo 2016, ha ritenuto allo stato insussistenti, in ragione di quanto previsto dall'art. 11, c.1, lett. d) del regolamento Garante n. 1/2007, i presupposti per promuovere l'adozione di provvedimenti prescrittivi o inibitori da parte del Collegio. Dalle prime risultanze dell'audit condotto internamente sono tuttavia emersi alcuni comportamenti di dipendenti attinenti all'interferenza con i sistemi di controllo di qualità e non conformi alle *policy* della Società. Allo stato non è possibile determinare se tali comportamenti possano aver avuto riflessi sulla determinazione degli indici di qualità del servizio rilevati e non è possibile escludere che per effetto di tali vicende possano derivare giudizi o sanzioni. Sulla base delle suddette risultanze, sono state notificate 246 contestazioni disciplinari e adottati complessivamente 15 licenziamenti e 156 misure conservative nei confronti di personale dirigente e non.

Per la gestione di tali procedimenti è stato costituito un comitato tecnico finalizzato alla verifica delle preliminari evidenze di audit contestate, tenendo conto delle argomentazioni difensive fornite dagli interessati e di ogni eventuale ulteriore dato probatorio emerso. Tutti i provvedimenti hanno incluso, inoltre, una riserva di azione a tutela dei diritti e degli interessi della Società rispetto a quanto dovesse ancora emergere e ai danni che la Società stessa dovesse comunque subire a qualsiasi titolo o causa.

Per completezza – e sempre con riferimento alle iniziative disciplinari attivate – si fa presente che, a seguito della chiusura dell'audit nel frattempo intervenuta, si è dato corso ai necessari approfondimenti, avvalendosi del comitato tecnico citato, in ordine alle risultanze di dettaglio da cui sono emerse specifiche evidenze addebitabili al personale coinvolto. Per effetto di quanto sopra, a partire dalla prima decade del mese di maggio 2016, sono stati attivati ulteriori 988 procedimenti disciplinari; a conclusione dei relativi iter, per la cui gestione ci si è avvalsi del medesimo comitato tecnico, sono state complessivamente adottate 976 misure conservative nei confronti di personale dirigente e non. Con i riferiti procedimenti si sono esaurite le iniziative disciplinari attivabili, non risultando agli atti ulteriori profili di addebito da contestare.

Nel corso del 2015 era stato avviato un programma di trasformazione pluriennale finalizzato a incrementare il livello di automazione dei processi logistici di corrispondenza e pacchi, in tutte le fasi di lavorazione, dall'accettazione fino alla consegna, anche attraverso l'evoluzione dei sistemi e delle piattaforme ICT di supporto; tale programma consentirà di raggiungere un sostanziale rafforzamento del monitoraggio delle performance.

In tale contesto la Società ha presentato un esposto alla magistratura costituendosi persona offesa e depositando report redatto dalla funzione Controllo Interno nel quale ha illustrato le misure adottate dalla Società anche con riferimento al personale coinvolto, come peraltro fatto con le altre Autorità Indipendenti.

Infine, nel corso del 2016 l'Agcom ha rivolto alla Società alcune richieste di informazioni in merito ai fatti e all'attività di *audit* interno condotta dalla stessa. Poste ha prestato la massima collaborazione nel fornire puntuale riscontro all'Autorità in relazione alle risultanze dell'*audit* e alle iniziative intraprese.

 **INDICE GENERALE**

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

Risultati della qualità**Corrispondenza**

Ai sensi della delibera AGCom 396/15/CONS, la consegna dei prodotti Posta1 e Posta4 deve rispettare i seguenti obiettivi di consegna:

- per il prodotto Posta1 - un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione per almeno l'80% degli invii (nei Comuni in cui è previsto il recapito a giorni alterni, tale obiettivo può variare da 1 a 3 giorni a seconda della zona di raccolta/destinazione degli invii) e quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione per almeno il 98% della totalità degli invii;
- per il prodotto Posta4 - quattro giorni lavorativi successivi a quello di accettazione per il 90% degli invii e sei giorni lavorativi successivi a quello di accettazione per il 98% della totalità degli invii.

	2016			2015		
	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	Consegna entro	Obiettivo	Risultato
Posta 1 – Prioritaria ⁽¹⁾	1 giorno	80,0%	83,9%	n.a.	n.a.	n.a.
Posta 1 – Prioritaria ⁽¹⁾	4 giorni	98,0%	99,2%	n.a.	n.a.	n.a.
Posta 4 ⁽²⁾	4 giorni	90,0%	95,8% ^(*)	n.a.	n.a.	n.a.
Posta 4 ⁽²⁾	6 giorni	98,0%	98,7% ^(*)	n.a.	n.a.	n.a.
Posta Internazionale ⁽³⁾						
in entrata	3 giorni	85,0%	76,9%	3 giorni	85,0%	83,9%
in uscita	3 giorni	85,0%	67,0%	3 giorni	85,0%	84,4%
Posta Raccomandata ⁽¹⁾	4 giorni	90,0%	97,0%	4 giorni	90,0%	97,9%
Posta Assicurata ⁽¹⁾	4 giorni	90,0%	99,8%	4 giorni	90,0%	99,5%

n.a.: non applicabile

(1) Monitorata attraverso il sistema di tracciatura elettronica.

(2) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico di AGCom.

(3) Dati IPC - UNEX End-to-End Official Rule.

(*) In attesa del dato ufficiale comprensivo dello standard di precisione da parte dell'AGCom. Risultati riferiti al mese di Dicembre YTD.

CORRIERE ESPRESSO E PACCHI

	2016			2015		
	Consegna entro	Obiettivo	Risultato	Consegna entro	Obiettivo	Risultato
Pacco Ordinario	4 giorni	90,0%	96,8%	4 giorni	90,0%	96,7%
Corriere Espresso Postacelere	1 giorno	90,0%	87,4%	1 giorno	90,0%	84,6%
Pacchi	3 giorni	98,0%	97,9%	3 giorni	98,0%	95,8%

Tutti i prodotti sono monitorati attraverso il sistema di tracciatura elettronica.

Servizi finanziari**Andamento dei mercati finanziari**

Come anticipato nel commento al Contesto Macroeconomico, in un quadro caratterizzato da incertezza circa l'andamento dell'economia mondiale, in parte condizionata dalle tensioni geopolitiche, il Consiglio direttivo della Banca Centrale Europea, nella riunione dell'8 dicembre 2016, ha esteso il programma di acquisto di attività dell'Eurosistema (*Expanded Asset Purchase Programme*, APP) fino a tutto il 2017.

Sui mercati finanziari le attese di una politica di bilancio espansiva e di un'inflazione più elevata negli Stati Uniti, emerse dopo le elezioni presidenziali, si sono tradotte in uno spostamento di portafoglio dalle obbligazioni alle azioni; i mercati



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

azionari statunitensi hanno registrato una performance positiva, con l'indice S&P500 che a fine dicembre ha evidenziato una crescita del 9,4% su base annua, mentre le borse europee (indice Dow Jones Euro Stoxx) nello stesso periodo hanno segnato una perdita del 3%, derivante dalla diversa impostazione delle politiche monetarie. Le performance migliori sono state registrate dall'indice azionario italiano (-10% su base annua); a pesare sul listino è stata la performance negativa del settore bancario (-39%) alle prese con elevate sofferenze in rapporto agli impieghi.

Sul mercato dei cambi, dopo una fase di deprezzamento del dollaro, nell'ultimo trimestre dell'anno vi è stata un'inversione di tendenza, derivante dalle decisioni della Federal Reserve di rialzo dei tassi e dalle attese circa la nuova amministrazione (il cambio EUR/USD al 31 dicembre 2016 è pari a 1,05 rispetto a 1,11 al 30 giugno 2016 e a 1,09 registrato a dicembre 2015). Nel Regno Unito, per effetto dell'esito del referendum (Brexit) che ha determinato l'uscita del Paese dall'Unione Europea, la sterlina ha subito un repentino deprezzamento rispetto a tutte le principali valute compreso l'euro (il cambio EUR/GBP nella seconda parte dell'anno ha registrato un valore medio di 0,86 mentre nel primo semestre si aggirava intorno a valori vicini allo 0,78).

Sistema creditizio

Nel corso del 2016 la dinamica della raccolta delle banche italiane presso i risparmiatori residenti ha registrato una flessione; lo stock della raccolta a dicembre 2016 si è attestato a circa 1.676 miliardi di euro, registrando una variazione annua negativa dell'1,3%. Nel dettaglio, si è registrato un calo della raccolta da obbligazioni (a dicembre 2016 pari a -77 miliardi di euro su base annua), parzialmente compensato dalla crescita dei depositi da clientela residente (+55 miliardi di euro su base annua). Il costo della raccolta bancaria (depositi, obbligazioni e Pronti Contro Termine) ha avuto un trend in contrazione: il tasso medio della raccolta bancaria da clientela a dicembre 2016 si è attestato allo 0,97% contro l'1,08% di giugno 2016 e l'1,19% di dicembre 2015.

I finanziamenti bancari hanno registrato una dinamica positiva. A dicembre 2016 il totale dei prestiti a residenti in Italia – escluso l'interbancario – si è collocato intorno a 1.808 miliardi di euro, con una variazione annua pari a +0,7%. L'ammontare complessivo dei mutui in essere delle famiglie ha registrato a novembre 2016 una variazione annua positiva dell'1,8%, confermando la ripresa del mercato dei mutui, già avviata negli ultimi mesi del 2015.

Le sofferenze del sistema bancario al netto delle svalutazioni a novembre 2016 sono risultate pari a circa 85 miliardi di euro, in diminuzione di circa 3,6 miliardi di euro rispetto allo stesso mese del 2015; nel rapporto con gli impieghi, a novembre 2016 le sofferenze sono risultate pari al 4,80% (un anno prima erano pari al 4,89%). Il tasso medio applicato sui finanziamenti a famiglie e imprese ha registrato una fase di contrazione, arrivando a dicembre 2016 al 2,85% contro il 3,05% di giugno 2016 e il 3,25% di dicembre 2015.

Contesto normativo

Con riferimento al percorso di adeguamento alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia (Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, 16° agg.to del 17 maggio 2016), che recepiscono gli "Orientamenti finali sulla sicurezza dei pagamenti via internet", sono proseguite le attività di rafforzamento dei presidi di prevenzione, monitoraggio e contrasto delle frodi, nonché quelle procedurali e informatiche relative al consolidamento dei presidi inerenti alla gestione della continuità operativa e in materia di Sistema Informativo, nell'ambito di un programma biennale di adeguamento. A seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs 21 aprile 2016 n.72 finalizzato ad assicurare un'adeguata protezione ai consumatori che stipulano contratti di credito relativi a beni immobili residenziali, Poste Italiane ha finalizzato, d'intesa con il partner Deutsche Bank, le attività necessarie ai fini del recepimento della normativa, definendo i contenuti dei nuovi contratti e adeguando i processi e le modalità di offerta del prodotto, anche tramite un percorso formativo.

In relazione alla Delibera del CICR (Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio) n. 343 del 3 agosto 2016, che detta le nuove disposizioni sulle "modalità e criteri per la produzione di interessi sugli interessi scaduti nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria (art. 120, comma 2, del Testo unico bancario, come modificato dall'art. 25 del d.lgs. 342/99)", sono state effettuate le attività di condivisione con il partner Deutsche Bank volte alla predisposizione dei nuovi contratti e all'adeguamento di quelli esistenti.

Per quanto concerne le attività di intermediazione assicurativa, nel mese di novembre sono stati completati, congiuntamente con Poste Vita e Poste Assicura, gli interventi organizzativi di adeguamento al Provvedimento IVASS n.46 del 3 maggio 2016, che ha esteso l'applicabilità del regolamento Isvap n. 24 del 2008 in materia di gestione dei reclami, agli intermediari di prodotti assicurativi.

A seguito dell'entrata in vigore del Decreto del MEF del 29 febbraio 2016, che ha previsto l'introduzione dei Libretti di Risparmio dematerializzati a partire dal 15 novembre 2016, Poste Italiane, in accordo con Cassa Depositi e Prestiti, ha introdotto il nuovo libretto postale che non richiede il tradizionale documento cartaceo; è contraddistinto unicamente da registrazioni contabili e richiede obbligatoriamente l'utilizzo della carta elettronica denominata "Carta Libretto".

Con riferimento alle attività inerenti ai servizi di investimento, la Consob, con la delibera n. 19602 del 4 maggio 2016, ha istituito l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) che possano insorgere con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio e ha adottato il relativo Regolamento di organizzazione. Il nuovo Istituto, a seguito delle disposizioni organizzative e di funzionamento emanate da Consob, è in vigore dal 9

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2016