



Risorse umane

Relazioni industriali

Il sistema di relazioni industriali di Poste Italiane ha visto, nel corso del 2016, Azienda e Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) impegnate principalmente nelle trattative di seguito argomentate.

Posta, Comunicazione e Logistica

In relazione alle esigenze emerse nell'ambito delle attività di recapito, il 27 gennaio 2016 è stato sottoscritto un verbale di accordo sull'opportunità di procedere alla trasformazione a tempo indeterminato, in regime di *part time*, per un numero massimo di 125 contratti a termine stipulati in applicazione dei verbali sottoscritti con le OO.SS. tra il 2013 e il 2014. La conversione a tempo indeterminato, avvenuta entro il mese di marzo 2016, è stata riferita ai lavoratori in servizio alla data di sottoscrizione dell'intesa per lo svolgimento di attività di recapito, presso le sedi di assegnazione.

Il 24 febbraio 2016 è stato sottoscritto con tutte le OO.SS., ad eccezione della UILposte, un verbale di accordo a conclusione dell'esame congiunto dei progetti di riorganizzazione relativi all'anno 2016, definiti in coerenza con le linee guida condivise nell'accordo del 25 settembre 2015. L'intesa prevede, a decorrere dall'anno 2016, l'implementazione dei nuovi modelli di recapito per i capoluoghi di provincia ed aree extraurbane non regolate e per le aree extraurbane regolate (già individuati nell'accordo del 2015); tale modalità favorirà una gestione ottimale delle relative ricadute occupazionali. L'intesa individua oltre 4mila eccedenze. Nel confermare l'attuale gestione dell'istituto della flessibilità operativa, le Parti hanno inoltre previsto l'innalzamento dei limiti mensili e annuali entro i quali sarà compresa l'esecuzione di tale flessibilità per i portalettere con orario settimanale articolato su 5 giorni lavorativi. Infine, sempre con l'intesa del 24 febbraio 2016 l'Azienda si è resa disponibile a proporre la trasformazione del rapporto di lavoro da *part time* in *full time* ad almeno 150 lavoratori, ovunque applicati, per lo svolgimento di attività di recapito presso le province di Milano e Monza Brianza. Al riguardo, in data 14 aprile 2016, è stato sottoscritto un ulteriore accordo che ha definito i tempi e i criteri per l'adesione da parte dei lavoratori alla suddetta proposta di trasformazione.

Mercato Privati – Amministrazione Finanza e Controllo

In data 8 marzo 2016 è stato sottoscritto con le OO.SS. un verbale di incontro che definisce, oltre l'evoluzione dei formati di vendita presenti negli Uffici Postali (sale e *corner*), diverse soluzioni organizzative per la gestione dei quadri fuori posizione e da riqualificare in ambito Mercato Privati, individuando tre specifici progetti (Rafforzamento Presidio Territoriale Filatelia, Rafforzamento Presidio sui Processi Operativi e *Professional* di Filiale). Inoltre, nei mesi di novembre e dicembre 2016 l'Azienda ha presentato alle Organizzazioni Sindacali i progetti organizzativi delle funzioni Mercato Privati e Amministrazione Finanza e Controllo afferenti a: riassetto della Gestione operativa territoriale; evoluzione di Servizi al cliente; evoluzione organizzativa di Amministrazione e Controllo delle Aree Territoriali Mercato Privati; rivisitazione del modello di presidio dei Servizi Amministrativi di Amministrazione Finanza e Controllo.

Il verbale del 21 dicembre 2016 riporta le modalità di gestione delle ricadute occupazionali dei citati progetti.

Mobilità Volontaria Nazionale

Il 12 aprile 2016 è stato sottoscritto un accordo che disciplina le modalità di gestione delle domande di trasferimento volontario per il lavoratori interessati a svolgere le proprie mansioni in regioni diverse da quelle di assegnazione. L'intesa, di vigenza biennale (2016 e 2017), conferma l'impianto del precedente accordo in materia, rafforzando le tutele nei confronti delle situazioni socialmente rilevanti. Infatti, l'agevolazione al trasferimento, già prevista per i lavoratori affetti dalle "gravi patologie" espressamente indicate nell'art. 41 del CCNL o che abbiano figli conviventi ovvero coniuge/convivente "more uxorio" affetti dalle medesime patologie, viene estesa ai dipendenti che effettuino terapie salvavita o che hanno figli per i quali ricorrano le condizioni qualificate come "croniche e invalidanti" dal Ministero della Salute.

Uptime S.p.A. in liquidazione

A seguito dell'apertura della procedura di licenziamenti collettivi per la totalità dei dipendenti da parte della società *Uptime S.p.A.* – partecipata da *SDA Express Courier S.p.A.* – il 31 maggio 2016 Poste Italiane ha sottoscritto, come si è detto in precedenza, un accordo con le OO.SS. volto a garantire la salvaguardia dei livelli occupazionali 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.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente di Poste Italiane

Nel mese di maggio è stato avviato il confronto con le OO.SS. per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, tutt'ora in corso, nel cui ambito l'Azienda ha, tra l'altro, presentato una proposta per l'istituzione di un Fondo Sanitario preposto a erogare prestazioni assicurative integrative.

Premio di Risultato

Il 26 luglio 2016 è stata raggiunta l'intesa sul premio di risultato per: Poste Italiane S.p.A., Poste Vita S.p.A., Poste Assicura S.p.A., Postetutela S.p.A., Poste Tributi ScpA, EGI S.p.A., BancoPosta Fondi S.p.A. SGR. L'accordo ha vigenza annuale e permette di valorizzare l'apporto dei dipendenti al raggiungimento degli obiettivi aziendali per il 2016, rinviando la definizione della struttura del premio per il successivo triennio al primo trimestre del 2017.

Nuova Flotta Aziendale dotata del sistema "Black Box"

In relazione alla consegna della nuova flotta aziendale dotata del sistema *Black Box*⁽²³⁾, l'Azienda ha avviato il confronto con le OO.SS., conclusosi il 20 luglio 2016 con la sottoscrizione di un verbale di mancato accordo.

In coerenza con le disposizioni legislative in materia (art. 4 Statuto dei Lavoratori – "Impianti audiovisivi") Poste, in data 25 luglio 2016, ha presentato al Ministero del Lavoro l'istanza finalizzata a ottenere l'autorizzazione all'utilizzo del citato sistema e dei relativi dati.

Il 7 ottobre 2016 il Ministero ha emesso un provvedimento autorizzativo riconoscendo la possibilità di utilizzare i dati rilevati dal Sistema in questione per finalità organizzative e produttive, di tutela del patrimonio aziendale e di sicurezza sul lavoro. Pertanto, in ottemperanza al nuovo dettato normativo ed alla suddetta autorizzazione ministeriale, è stata predisposta ed inviata a tutti i lavoratori interessati l'informativa sulle modalità di utilizzo ed effettuazione dei controlli dei dispositivi che compongono il sistema *Black Box*.

Enti Bilaterali

È proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualificazione del personale con la sottoscrizione di accordi per l'accesso ai finanziamenti erogati da Fondimpresa e dal Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale del Gruppo Poste Italiane.

Sono altresì proseguiti i lavori dell'Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, in ordine alla uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti la sicurezza e la salute dei lavoratori.

Politiche sociali e Responsabilità Sociale d'Impresa

Anche nel 2016 il consolidato sistema di *welfare* ha continuato a promuovere la qualità dei servizi inclusivi a favore delle fasce deboli e a sviluppare specifiche iniziative orientate alle esigenze dei dipendenti e loro familiari.

Le attività a sostegno dell'inclusione e della partecipazione attiva delle donne nel mondo del lavoro sono proseguite con varie iniziative tra cui la "maam u", mirata a favorire lo sviluppo della genitorialità attiva e che ha visto il coinvolgimento di 270 dipendenti in congedo di maternità, mentre nell'area salute e prevenzione è stato avviato il Piano Salute su più sedi a livello nazionale, con incontri informativi e visite specialistiche gratuite per 450 dipendenti in 15 città.

Il telelavoro quale strumento di innovazione sociale, organizzativa e tecnologica, è stato utilizzato nel 2016 da 220 dipendenti.

Tra le iniziative a sostegno di istruzione e sviluppo delle future generazioni è stato avviato il progetto "PosteOrienta", con la realizzazione di seminari di orientamento professionale e agli studi dedicati ai figli dei dipendenti e l'abilitazione a un portale *on line* per fornire ai giovani, a partire dai 13 anni, un contributo concreto rispetto alle scelte future. Oltre 500 i giovani sono stati coinvolti nelle 17 edizioni dei seminari. Inoltre Poste, in collaborazione con Intercultura, ha offerto ai figli dei dipendenti l'opportunità di vivere e studiare all'estero mettendo a concorso 14 Borse di studio per l'intero anno scolastico o per l'estate.

È stata, inoltre, emanata la Procedura 231 "Accordi con soggetti terzi per l'offerta di prodotti servizi a condizioni agevolate" in base alla quale sono stati attivati a livello nazionale campagne tematiche temporanee e 160 accordi dedicati alla proposta di prodotti e servizi a condizioni agevolate, con specifica attenzione alle offerte di servizi legati alla salute e campus estivi per bambini e ragazzi.

(23) 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.

[Risorse umane](#)

In sinergia con la Fondazione Poste Insieme Onlus, nel 2016 è stato avviato il progetto "Volontariato d'Impresa" finalizzato a creare un *network* di solidarietà, aumentare il valore etico di Poste Italiane, rafforzare le capacità collaborative fra le persone e sviluppare reti di relazioni sul territorio. La prima fase dell'iniziativa si è conclusa con la raccolta di oltre mille candidature spontanee dei dipendenti del Gruppo e successivamente sono stati definiti i progetti finanziati, in collaborazione con la Fondazione in cui potranno essere impegnati i volontari aziendali.

Sempre in collaborazione con la Fondazione Postelsieme Onlus, è stato avviato il primo progetto di volontariato denominato "Mentoring contro la dispersione scolastica", con il coinvolgimento attivo di oltre 20 dipendenti volontari nel ruolo di *mentor*, rivolto a studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado in Campania, Calabria, Puglia e Sicilia. Infine sono stati erogati 7 sussidi nei confronti di dipendenti con situazioni di documentate necessità ed è stato rafforzato, l'impegno in iniziative sulla diversità di genere attraverso i interventi formativi, eventi, testimonianze e tavoli di lavoro.

In relazione agli eventi sismici che hanno interessato il centro Italia, l'Azienda (anche in rappresentanza delle società del Gruppo che applicano il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane) ha sottoscritto con le OO.SS. due verbali di accordo relativi alle iniziative a favore dei dipendenti e delle popolazioni colpite.

Le intese prevedono la possibilità di richiedere l'anticipo del trattamento di fine rapporto per far fronte a eventuali impegni di natura economica conseguenti al terremoto, confermando inoltre l'impegno a tenere conto delle giornate di mancata operatività degli Uffici Postali per quanto attiene agli obiettivi commerciali, a sospendere temporaneamente l'avvio della riorganizzazione del recapito nei comuni colpiti dal sisma e a esaminare con particolare attenzione il tema dei trasferimenti individuali e delle applicazioni temporanee presso altre sedi. Inoltre, è stata convenuta la partecipazione del Gruppo Poste Italiane all'iniziativa avviata da Confindustria e CGIL-CISL-UIL in merito all'attivazione del Fondo di Solidarietà per le Popolazioni del Centro Italia; nello specifico, con l'istituzione della "Ora Etica", i dipendenti hanno potuto contribuire versando un contributo pari a un'ora della propria retribuzione, o una giornata della propria retribuzione se trattasi di personale dirigente, a fronte del quale l'Azienda donerà un importo equivalente.

Contenzioso del lavoro

59

Il Contenzioso del Lavoro ha registrato, rispetto all'esercizio precedente una flessione di circa il 27 % delle controversie, il cui numero complessivo è stato di 1.002 unità rispetto alle 1.379 del 2015.

Con riferimento specifico alle vertenze riguardanti il lavoro flessibile:

- per i contratti di lavoro a tempo determinato (CTD), il numero delle nuove cause attivate si è attestato a 49 notifiche rispetto alle 91 dell'anno precedente. Quanto al tasso di soccombenza, calcolato sugli esiti ricevuti indipendentemente dall'anno di notifica, lo stesso si è collocato al 10% circa (13% circa nel 2015);
- per i contratti di lavoro temporaneo (interinale/somministrazione), sono pervenuti in Azienda 14 nuovi ricorsi rispetto ai 12 dell'anno precedente. Il tasso di soccombenza si è attestato al 47% circa (il 46,6 % nel 2015).

Le nuove cause attivate al 31 dicembre 2016 e originate dagli altri istituti contrattuali sono state 939, in riduzione rispetto alle 1.276 dell'esercizio 2015. In tale ambito si inserisce il contenzioso legato ai licenziamenti disciplinari i cui nuovi ricorsi sono stati 139 a fronte dei 183 del 2015; la soccombenza di tali controversie è risultata leggermente in calo, passando dal 22% circa del 2015 al 21% circa del 2016.

Per quanto attiene all'esercizio del potere disciplinare, nel corso dell'anno sono stati complessivamente attivati 5.604 procedimenti disciplinari, sulla base di report delle strutture Tutela Aziendale e/o Controllo Interno, ovvero sulla scorta di specifiche segnalazioni pervenute alle competenti funzioni territoriali.

A chiusura di tali iter sono state comminate 192 sanzioni espulsive (241 nel 2015) e 5.099 sanzioni conservative (4.052 nel 2015); 313 procedimenti si sono chiusi con archiviazione (347 nel 2015). Dal confronto con i dati registrati nel 2015 emerge una riduzione dei licenziamenti e un sensibile incremento dei provvedimenti conservativi imputabile all'azione disciplinare attivata nell'esercizio precedente nei confronti di oltre 1.200 risorse per irregolarità nel monitoraggio qualità del recapito. In merito ai provvedimenti espulsivi, si segnala che le principali dorsali di intervento sono state: "assenza ingiustificata" (24% circa); "irregolare negoziazione titoli" (23% circa), "procedimenti/condanne penali" (13% circa) e irregolarità nel monitoraggio qualità del recapito (7% circa); per i provvedimenti conservativi le dorsali interessate sono state: "inosservanza dei doveri e obblighi di servizio" (30% circa); "assenza visita fiscale e inosservanza della normativa in tema di malattia" (20% circa); "comportamenti scorretti" (14% circa) e irregolarità nel monitoraggio qualità del recapito (19% circa).

07 Gestione dei rischi

60

Poste Italiane ha adottato, nell'ambito del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi ("SCI-GR"), un modello di Governo dei Rischi di Gruppo (di seguito anche "GRG") in linea con i requisiti del codice di Autodisciplina delle società quotate e con le *best practice* di riferimento. Il modello GRG persegue l'obiettivo di conseguire una visione organica e complessiva dei principali rischi aziendali, una maggiore coerenza delle metodologie e degli strumenti a supporto del risk management e un rafforzamento della consapevolezza, a tutti i livelli, che un'adeguata valutazione e gestione dei rischi può incidere sul raggiungimento degli obiettivi strategici.

Il modello GRG si esplicita attraverso un processo di gestione integrata del rischio continuo e dinamico, che valorizza i sistemi di gestione del rischio già esistenti a livello di singolo segmento (finanziario, assicurativo, postale e logistico) e di processi aziendali, promuovendone l'armonizzazione con le metodologie e gli strumenti specifici del modello stesso in modo da contribuire allo sviluppo di attitudini e competenze di gestione del rischio in tutti gli ambiti di attività del Gruppo. Nel corso del 2016 sono state svolte le attività di monitoraggio rischi, con particolare riguardo ai *top risk* individuati nei precedenti cicli di *assessment* coerentemente con le evoluzioni del contesto interno/esterno e della strategia del Gruppo. Il modello GRG ha adottato lo strumento del *Risk Model* a supporto della fase di identificazione e descrizione dei rischi, attraverso il quale i rischi individuati possono essere ricondotti a categorie omogenee sulla base di uno schema di classificazione condiviso a livello di Gruppo, in linea con le *best practice* di riferimento e, ove presenti, con le specifiche prescrizioni normative. Il *Risk Model* rappresenta un costante punto di riferimento per la gestione, il controllo e il reporting integrato dei rischi, pertanto viene assicurato l'aggiornamento periodico anche rispetto all'operatività aziendale nonché in relazione agli esiti delle attività di *assessment*. Il *Risk Model* prevede cinque categorie di rischi: strategici, evoluzione normativa e *compliance*, assicurativi, operativi e finanziari come di seguito riportate.

Rischi strategici

Rischi di flessione degli utili o del capitale derivanti da cambiamenti del contesto operativo, decisioni aziendali errate, attuazione inadeguata di decisioni, scarsa reattività a variazioni di contesto competitivo.

Evoluzione normativa e compliance

Rischio attuale o prospettico connesso al mancato rispetto di leggi e regolamenti imposti dal legislatore, da autorità di settore nonché da normativa interna.

Rischi assicurativi

Rischi tecnici derivanti dal contesto operativo del settore assicurativo (tecnico danni, tecnico salute e tecnico vita) per la cui trattazione si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2016 (Note delle voci del Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Analisi e presidio dei rischi; Note delle voci del Bilancio di Poste Italiane S.p.A. – Analisi e presidio dei rischi) che costituiscono, con la Relazione sulla Gestione, un'ulteriore sezione della Relazione Finanziaria Annuale.



Gestione dei rischi

Rischi operativi

Rischi di perdite derivanti dalla inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni oppure da eventi esogeni. Rientrano in tale tipologia, tra l'altro, il rischio di incidenti o infortuni dei dipendenti sul luogo di lavoro, il rischio di azioni criminali e attentati commessi ai danni delle strutture operative o delle relative attività, le truffe, ivi comprese le truffe online (c.d. *phishing*), nonché le operazioni non autorizzate, ivi compresi gli errori derivanti dal malfunzionamento dei sistemi informatici o di telecomunicazione.

Di seguito sono evidenziate alcune delle tipologie di rischi operativi.

Rischi di attacchi/eventi esterni

Uno dei temi da sempre all'attenzione di Poste Italiane è rappresentato dalla sicurezza degli Uffici Postali, al fine di tutelare i dipendenti, la clientela e il patrimonio aziendale e fronteggiare i rischi derivanti da azioni fraudolente e/o attacchi criminali dall'esterno. Poste, in considerazione dell'attività di movimentazione di fondi è esposta ai rischi connessi al compimento di atti delittuosi (furti e/o rapine) che, qualora si verificassero, potrebbero comportare effetti negativi sull'immagine, sull'attività, sulle prospettive e sulla situazione economica, finanziaria e patrimoniale del Gruppo.

Nel corso del 2016, sono proseguite le attività di potenziamento della sicurezza attiva degli Uffici Postali, fra l'altro attraverso l'attivazione, l'integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza con apparati tecnologicamente avanzati nonché della sicurezza passiva, attraverso l'implementazione dei sistemi di protezione antirapina. Particolare attenzione e specifiche iniziative di prevenzione hanno riguardato anche i rischi derivanti da potenziali truffe e frodi interne ed esterne all'Azienda, tra cui il furto di identità digitale, il *phishing*, le minacce alle risorse informatiche costituite fra l'altro da *malicious code*, indirizzi IP tracciati come malevoli e altri dati.

Rischi connessi alla normativa in materia di salute e sicurezza

Poste Italiane dopo aver ridefinito il modello aziendale di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro individuando 5 nuove unità produttive (4 coincidenti con le funzioni di business Posta, Comunicazione e Logistica, BancoPosta, Mercato Privati e Mercato Business e Pubblica Amministrazione e 1 coincidente con le restanti funzioni di staff) unificate nella struttura organizzativa Tutela Aziendale.

Nel corso del 2016 è proseguita l'attività di informazione denominata "sensibilizzazione nel recapito" che ha visto coinvolti molteplici Uffici Postali e Centri di Distribuzione, al fine di agire ulteriormente sul fenomeno infortunistico.

Infine, è continuata la formazione obbligatoria in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro, in continuità con quanto fatto negli anni precedenti e sono stati aggiornati i processi formativi dedicati agli addetti alle squadre d'emergenza capillarizzando le sedi di erogazione e favorendo, in tal modo, una maggiore partecipazione ai corsi.

Rischi di natura informatica

Nell'ambito dei rischi provenienti da eventi di natura materiale (per es. incendio, terremoto, danni d'acqua, guasti macchina) e/o immateriale (infedeltà, blocco improvviso della rete, *cyber crime*) stanno assumendo sempre maggiore rilevanza le minacce alla protezione di beni "intangibili" c.d. "*data breaches*" (o violazione della sicurezza) le cui conseguenze dirette sono la perdita, distruzione o divulgazione non autorizzata di informazioni sensibili e riservate. Poste Italiane sta quindi svolgendo attività di analisi al fine di valutare l'opportunità di prevedere condizioni di polizza più idonee a tutelare l'Azienda, stante il considerevole aumento delle informazioni digitalizzate che incrementano i rischi di perdita di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati.

Sicurezza delle informazioni

Negli ultimi anni Poste Italiane ha definito un modello di *Information Security Governance* integrato a livello di Gruppo in cui sono delineati ruoli, responsabilità e attività aventi l'obiettivo di fornire la guida strategica necessaria per monitorare l'infrastruttura di sicurezza dei dati aziendali. Alla sicurezza dei dati, infatti, è stata dedicata, nel corso del 2016, ampia attenzione, conducendo specifiche attività di analisi e valutazione dei rischi di Information Security che hanno portato alla definizione di requisiti di sicurezza necessari per garantire un adeguato livello di protezione delle informazioni trattate da Sistemi Informativi. Tali attività hanno riguardato: lo sviluppo delle soluzioni per la protezione delle infrastrutture tecnologiche, l'incremento dell'efficienza operativa e del livello di sicurezza di processi e sistemi per il controllo degli accessi utente al sistema informativo aziendale; nonché l'implementazione delle soluzioni per la protezione della rete dati aziendale, delle misure di sicurezza per la protezione delle applicazioni, delle nuove misure Anti Spam, di adeguate misure e presidi per la sicurezza del contesto *cyber* con particolare attenzione ai servizi erogati ai clienti tramite canali digitali.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

A tale ultimo riguardo Poste Italiane è attualmente la prima organizzazione italiana ad aver realizzato un CERT (*Computer Emergency Response Team*) operativo e accreditato a livello internazionale, che rappresenta un punto di sintesi e coordinamento unitario delle attività di prevenzione e risposta agli incidenti.

Sono in corso di realizzazione prototipi per la sperimentazione di nuove tecnologie; di progetti pilota per l'ingegnerizzazione delle soluzioni sperimentate, con un focus specifico sulle tecnologie *Big Data* applicate, sia alle tematiche di Sicurezza, sia alla evoluzione del business: in tale ambito sono state sperimentate nuove soluzioni a supporto del *digital marketing*, in particolare nell'ambito del processo di *customer journey*.

Inoltre, per quanto riguarda le Società del Gruppo, è stato completato il programma di verifica dello stato di sicurezza dei Sistemi Informativi per Postel, Postecom, SDA, PosteVita, PosteMobile (per gli ambiti fisso e mobile).

Rischi finanziari

I rischi finanziari sono declinati secondo l'impostazione prevista dal principio contabile internazionale IFRS 7 – *Strumenti finanziari: informazioni integrative* che distingue quattro principali tipologie di rischio (classificazione non esaustiva):

- rischio di mercato;
- rischio di credito;
- rischio di liquidità;
- rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari.

Per la trattazione di tali tipologie di rischi finanziari si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2016 (Note delle voci del Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Analisi e presidio dei rischi; Note delle voci del Bilancio di Poste Italiane S.p.A. – Analisi e presidio dei rischi).

 **INDICE GENERALE**

08 **Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2016**

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2016 sono descritti negli altri paragrafi del documento e non vi sono altri eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2016.

63



09 Evoluzione prevedibile della gestione

64

Nel settore dei **Servizi Postali e Commerciali** il 2017 vedrà il Gruppo impegnato nella prosecuzione del processo di ristrutturazione del comparto già avviato negli ultimi anni, facendo leva da un lato sul nuovo assetto regolatorio, dall'altro sugli efficientamenti ottenuti grazie al completamento del nuovo modello di recapito.

Proseguiranno inoltre le attività di revisione dell'assetto logistico-produttivo e dello sviluppo del business attraverso l'impiego di nuove tecnologie di automazione a supporto dei processi produttivi. L'obiettivo sarà quello di mantenere la leadership nel mercato dei servizi postali, aumentare efficienza e qualità e migliorare il posizionamento competitivo sul mercato del Corriere Espresso e Pacchi, in particolare attraverso partnership industriali con i *top player* dell'e-Commerce per sfruttare la crescita del mercato B2C e con la rifocalizzazione della controllata SDA sul mercato del B2B.

Sul fronte dei servizi **Finanziari** proseguirà l'attuazione degli obiettivi strategici, con particolare attenzione al posizionamento nel comparto del *Transaction banking*, al consolidamento del *digital banking*, nonché alle attività di gestione del Risparmio Postale, nel cui ambito proseguiranno nel 2017 i negoziati per la definizione delle condizioni della Convenzione che regola le modalità di fornitura dei servizi di intermediazione a favore di Cassa Depositi e Prestiti S.p.A..

Inoltre, si ricorda che, come anticipato nell'Assetto Organizzativo del Gruppo, in data 8 febbraio 2017 è stato sottoscritto tra Poste Italiane e Invitalia un contratto per la cessione dell'intero pacchetto azionario della Banca del Mezzogiorno. Sulla base delle previsioni di tale contratto si apre, a far data dalla sottoscrizione del medesimo, un periodo interinale per il quale sono state previste indicazioni sulle modalità di svolgimento della gestione, con riferimento, in particolare, allo sviluppo dell'attività creditizia.

Nel comparto **Assicurativo** il Gruppo, oltre a consolidare la posizione di *leadership* nel mercato Vita aumentando la propria base clienti, sarà impegnato a sviluppare una nuova logica di offerta "integrata" Risparmio, Protezione e Servizi anche attraverso il potenziamento del modello di offerta e operativo di Poste Vita e Poste Welfare Servizi (Previdenza, Salute e Assistenza), valorizzando gli asset e la vocazione sociale del Gruppo Poste, mentre in quello del **Risparmio Gestito** continuerà a puntare al consolidamento delle attività sui prodotti di Ramo I con l'obiettivo di capitalizzare la posizione di *leadership* di PosteVita. Proseguirà altresì il percorso di crescente penetrazione sui prodotti Fondi e polizze Ramo III, coerentemente con quanto previsto nelle strategie di Piano e nel rispetto delle normative vigenti, garantendo trasparenza e massima aderenza ai bisogni della clientela in uno scenario a tassi zero. Inoltre, come già anticipato nell'Assetto Organizzativo del Gruppo, proseguiranno nel corso del 2017 i negoziati per valutare la possibilità di ulteriore crescita nel capitale di Anima Holding.

PosteMobile, pur in uno scenario competitivo che sarà caratterizzato da una forte discontinuità data dalla fusione tra Wind e H3G e dall'entrata del nuovo operatore Iliad, seguirà nel percorso strategico intrapreso, che prevede il consolidamento del proprio *core business* e la crescita in mercati adiacenti e integrati con il Gruppo Poste.

Il canale digitale costituirà un ulteriore veicolo di sviluppo che si affianca alla tradizionale distribuzione fisica degli Uffici Postali, nei quali proseguirà il processo di evoluzione verso una offerta sempre più completa di prodotti semplici ed efficaci a coprire i bisogni in evoluzione della clientela di Poste.

L'attività di reinvestimento dei titoli in scadenza nel primo trimestre 2017 è stata svolta in larga parte nell'ultimo trimestre del 2016. La gestione sarà pertanto concentrata sull'investimento della nuova liquidità dei c/c postali. La gestione attiva, che ha l'obiettivo di stabilizzare il rendimento del portafoglio, proseguirà nel corso dell'anno in base all'andamento delle condizioni di mercato.

Per quanto attiene gli investimenti finanziari della Capogruppo, tenuto conto delle notizie stampa circa lo stato di liquidità, solvibilità, esposizione a rischi finanziari, commerciali e reputazionali del Gruppo di appartenenza del debitore Midco S.p.A., società che detiene il 51% della Alitalia SAI e di cui Poste Italiane ha sottoscritto in data 23 dicembre 2014 *Contingent Convertible Notes* per un valore originario di 75 milioni di euro, la Società continuerà a monitorare le informazioni che verranno rese disponibili dal debitore secondo le previsioni contrattuali vigenti. Sulla base delle migliori informazioni a disposizione della Società, dei termini contrattuali delle *notes* e del più recente piano industriale del Gruppo Alitalia redatto alla fine dell'esercizio 2014, alla data di redazione della presente Relazione, non si ritiene sussistano le condizioni per rettificare il valore dell'investimento. Non si può escludere che eventuali evoluzioni degli accordi fra la compagnia aerea, la relativa compagine azionaria e gli istituti finanziari, oltre agli eventuali rischi di settore, possano influire sulla valutazione futura circa la realizzabilità del credito di 82 milioni di euro al 31 dicembre 2017 (al riguardo, si rimanda ai dettagli riportati nelle Note delle voci del Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Attività Finanziarie e nelle Note delle voci del Bilancio di Poste Italiane S.p.A. – Attività Finanziarie). Si precisa, infine, che l'investimento in commento non contempla interessenze di Poste Italiane nella gestione della società emittente.



10 Principali rapporti con le autorità

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in conformità a quanto previsto dalla Legge n. 190/2014 (Legge di Stabilità 2015), ha autorizzato una serie di interventi mirati a ridefinire il Servizio postale Universale per garantirne una gestione economicamente sostenibile e in linea con le mutate esigenze degli utenti. In particolare:

- con la delibera 395/15/CONS è stata autorizzata l'attuazione di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel Servizio Universale;
- con la delibera 396/15/CONS sono stati introdotti nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali.

Nello specifico, la delibera **395/15/CONS** prevede che l'attuazione del recapito a giorni alterni, che a regime coinvolgerà circa il 23,2% della popolazione nazionale, avvenga in tre fasi successive. La prima fase, avviata nel mese di ottobre 2015, ha interessato 256 Comuni appartenenti alle Regioni Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia e Veneto. La seconda è stata avviata a partire dal mese di aprile 2016 e ha interessato, gradualmente, circa 2.400 Comuni in 14 regioni italiane. Da ultimo, la terza fase del nuovo modello di recapito verrà avviata, ai sensi della Delibera sopra citata, non prima di febbraio 2017 e coinvolgerà progressivamente circa 2.500 Comuni appartenenti a 18 Regioni. Inoltre, Poste ai sensi della medesima Delibera ha definito con l'Autorità un'offerta integrativa per la distribuzione dei prodotti editoriali in abbonamento nelle aree nelle quali si realizza il modello di recapito a giorni alterni.

La delibera 395/15/CONS è stata oggetto di impugnativa, innanzi al TAR del Lazio, attraverso i ricorsi promossi da FIEG (Federazione Italiana Editori Giornali) e Avvenire, dall'Associazione dei consumatori Codacons e infine da Anci Piemonte insieme a 41 Comuni piemontesi. In particolare, quest'ultimo ricorso era stato sospeso, con ordinanza del 29 aprile 2016, perché il TAR – nel dichiarare non fondati i motivi proposti dai ricorrenti e ritenendo legittima la predetta delibera – aveva tuttavia disposto il rinvio degli atti alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea per valutare la compatibilità della legge nazionale con la direttiva postale europea. In data 16 settembre 2016 Poste Italiane aveva trasmesso le proprie osservazioni alla Corte di Giustizia. In data 8 marzo 2017 Anci Piemonte insieme a 41 Comuni piemontesi hanno depositato atto di rinuncia al predetto ricorso al TAR. Correlativamente, l'Avvocatura generale dello Stato depositerà, a breve, istanza alla Corte di Giustizia di rinvio dell'udienza fissata per il 22 marzo 2017 nelle more della notifica, da parte del TAR, dell'avvenuta estinzione del procedimento principale.

In data 13 marzo 2017 FIEG e Avvenire hanno notificato atto di rinuncia al ricorso. La decisione sul ricorso promosso da Codacons è stata, invece, rimandata a data da destinarsi.

Le associazioni AICAI e Confetra (Confederazione Generale Italiana dei Trasporti e della Logistica) hanno impugnato al TAR la Delibera AGCom **129/15/Cons** ("Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali") con cui l'AGCom ha definito le condizioni per il rilascio della licenza individuale e dell'autorizzazione generale da parte del MISE) e gli atti presupposti e conseguenti, ritenendo illegittima l'applicazione degli obblighi disposti da tali atti in capo ai propri rispettivi associati. Nel ricorso, l'AICAI sostiene, fra l'altro, l'esclusione dei corrieri espressi dal contributo al fondo di compensazione per il finanziamento del servizio universale.

Il TAR del Lazio, con due distinte Ordinanze del 27 gennaio 2016, ha rimesso la questione alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea ("CGUE") che sarà chiamata a valutare la compatibilità della normativa nazionale con la Direttiva Postale, incluso il contributo al fondo di compensazione da parte dei corrieri espressi. In data 27 settembre 2016 Poste Italiane, in qualità di controinteressata nella causa promossa da AICAI, ha depositato la propria memoria presso la CGUE in difesa della legittimità dell'applicazione degli obblighi previsti dalla normativa in parola a corrieri e autotrasportatori nella misura in cui questi svolgano servizi postali. Hanno presentato le proprie osservazioni anche la Commissione Europea, il Governo italiano, Confetra e AICAI.

In tema di diritto di accesso alla rete postale universale pende ancora il ricorso promosso da Poste Italiane contro la delibera **728/13/CONS** che ha posto in capo alla Società l'obbligo di fornire, su richiesta di soggetti terzi, l'accesso a condizioni eque e ragionevoli liberamente negoziate con le parti. Nelle more del ricorso, Poste Italiane aveva ricevuto due richieste di accesso alla rete postale universale, a febbraio e a ottobre 2014. Nessuna delle due trattative si è conclusa. Con riferimento alla prima richiesta, nel mese di ottobre 2014 l'operatore richiedente aveva interessato l'Autorità,



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

66

che aveva sollecitato le parti a proseguire con la negoziazione. A gennaio 2015, l'operatore aveva informalmente comunicato a Poste di aver rinnovato la richiesta d'intervento, stante il perdurare dello stallo della trattativa, ma a seguito di ciò l'Autorità non ha – al momento – dato alcun seguito alla richiesta di intervento.

Inoltre, in data 1° luglio 2016 l'AGCom ha pubblicato sul proprio sito *internet* un comunicato con cui ha reso noto l'avvio di un procedimento volto a rivedere gli obblighi di accesso alla rete previsti dall'art. 6 della delibera 728/13/CONS⁽²⁴⁾. Nel mese di settembre 2016 Poste Italiane ha inviato un documento in cui ha espresso la propria posizione sul tema richiedendo la rimozione del suddetto obbligo in quanto ritenuto non giustificato; successivamente ha altresì inviato all'Autorità le risultanze di uno studio sul tema svolto dal *Copenhagen Economics*, corredato da alcune informazioni aggiuntive rilevanti per il procedimento.

Con delibera **651/16/CONS**, pubblicata il 23 dicembre 2016, l'AGCom ha avviato la consultazione pubblica sullo schema di provvedimento inerente il riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane. L'Autorità, nella sua analisi, riconosce un significativo e crescente livello di contendibilità del mercato postale e di replicabilità della rete di Poste Italiane, ponendo al centro della consultazione i seguenti temi: la possibilità di ridurre l'ambito degli obblighi di accesso alla rete di Poste Italiane (al solo livello dei Centri di Meccanizzazione Postale); la regolazione di alcuni aspetti legati all'accesso all'infrastruttura postale (Uffici Postali per la gestione della posta registrata inesitata, informazioni su CAP, data base indirizzi, cassette modulari e caselle postali), la possibilità di indirizzare il tema della replicabilità delle offerte di Poste Italiane attraverso un test di prezzo.

Poste Italiane ha inviato in data 6 febbraio 2017 il proprio contributo all'AGCom in cui: ha dichiarato di condividere l'analisi concorrenziale del mercato svolta dall'Autorità; si è dichiarata contraria all'imposizione di obblighi in materia di accesso alle infrastrutture, in quanto tali obblighi non sarebbero giustificati da "fallimenti di mercato"; ha chiesto la rimozione *in toto* dei vigenti obblighi di accesso alla rete (e non solo una loro rimodulazione), anche in considerazione degli esiti dell'analisi di mercato; pur sottolineando l'esistenza di criticità in relazione all'introduzione di un "test di prezzo" per la verifica delle proprie offerte commerciali, si è dichiarata comunque disponibile a un confronto. La Società ha esposto la propria posizione nel corso di un'audizione tenutasi presso l'Autorità in data 21 febbraio 2017.

Sulla base della Delibera 728/13/CONS Poste Italiane ha definito e comunicato all'Autorità (in data 1° settembre 2016) e al pubblico (in data 7 dicembre 2016) una manovra tariffaria sui prodotti a firma (per es. raccomandate, assicurate, Atti Giudiziari), le cui nuove tariffe decorrono dal 10 gennaio 2017.

Il provvedimento di manovra e gli atti presupposti sono stati impugnati, con ricorso notificato il 16 gennaio 2017, dall'Associazione dei consumatori CODACONS, che ha altresì formulato istanza di sospensione degli atti impugnati. La stessa Associazione aveva impugnato una precedente manovra tariffaria di Poste Italiane entrata in vigore il 1° dicembre 2014 il cui giudizio è ad oggi ancora pendente.

L'AGCom – a seguito di un'istanza sollevata dall'operatore GPS (Globe Postal Services) e previo esperimento dell'iter di consultazione pubblica – aveva adottato la delibera **621/15/CONS** recante disciplina del tema della restituzione degli invii di altri operatori rinvenuti nella rete di Poste Italiane. In tale ambito è previsto l'obbligo per Poste di modificare le "Condizioni generali di contratto per la restituzione di invii affidati dai mittenti ad altri operatori postali rinvenuti nella rete di Poste Italiane" prevedendo tre distinte modalità per la restituzione⁽²⁵⁾ e, sulla base di esse, la rimodulazione delle condizioni economiche tenendo conto, tra l'altro, del principio dell'orientamento al costo (costo evitabile) e applicando una scontistica sui volumi.

Poste ha provveduto ad adeguare le proprie Condizioni generali di contratto e a informare tutti gli operatori contrattualizzati, oltre alla società GPS, in merito a tali nuove Condizioni.

In ragione degli impatti finanziari che tale provvedimento può determinare in capo a Poste, in particolare avuto riguardo alla possibilità di recuperare con la tariffa i soli costi addizionali, la Società ha impugnato il provvedimento innanzi al TAR del Lazio. In data 22 settembre 2016 il TAR ha pubblicato la propria decisione, accogliendo parzialmente i motivi di ricorso proposti da Poste Italiane. In particolare, il TAR ha accolto il ricorso con riferimento al principio di copertura dei soli costi addizionali, stabilendo il diritto di Poste Italiane di recuperare attraverso le tariffe del servizio il costo pieno dello stesso. Ad esito del pronunciamento del TAR, Poste ha sottoposto ad AGCom alcune modifiche delle Condizioni del Servizio, l'Autorità ha però chiesto all'operatore di attendere una sua nuova deliberazione sul tema prima di procedere all'emanazione di nuove Condizioni.

Tuttavia, sia AGCom che Nexive (nonché GPS che ha presentato appello incidentale sul ricorso promosso da AGCom) hanno proposto impugnativa al Consiglio di Stato; in particolare AGCom ha richiesto la sospensione della esecutività della decisione del TAR. Il Consiglio di Stato, non trattando la richiesta di sospensione, ha fissato l'udienza di merito il 4 maggio 2017.

La società GPS ha impugnato innanzi al TAR Lazio alcune comunicazioni indirizzate da AGCom, miranti a obbligare l'operatore a sottoscrivere le nuove Condizioni generali di contratto di Poste (ritenute da AGCom in linea con la delibera), nonché altro ricorso avverso l'inibitoria di AGCom volta a far cessare di impiegare il termine stamp/francobollo per identificare le "vignette" adesive di GPS. Poste si è costituita in giudizio.

(24) L'avvio di tale procedimento era stato previsto nell'ambito della delibera 396/15/CONS di approvazione delle nuove condizioni economiche e dei nuovi obiettivi di qualità del Servizio Universale, in considerazione delle mutate condizioni del mercato postale.

(25) 1) Ritiro presso il CMP di rinvenimento e/o di riferimento;
2) ritiro presso uno o più centri di aggregazione;
3) consegna da parte di Poste all'indirizzo indicato dagli altri operatori.



[Principali rapporti con le autorità](#)

Su quest'ultimo tema, con Delibera **412/16/CONS** del 16 settembre 2016 l'Autorità ha ingiunto formalmente a GPS di rimuovere, entro il termine perentorio di 15 giorni dalla notifica della delibera, i termini "francobollo" e "affrancatura" e i corrispondenti termini tradotti in inglese, tra cui il termine "stamp", da tutti i prodotti offerti al pubblico e dalla documentazione informativa destinata alla clientela in qualsiasi forma diffusa. In relazione a tale tema, il TAR Lazio adito da GPS ha accolto, con ordinanza n. 6880/16 pubblicata il 4 novembre 2016, l'istanza cautelare dell'operatore in ragione del "pericolo di un pregiudizio grave di natura economica e organizzativa in danno della Società". Allo stato, si è in attesa della discussione di merito fissata al 5 aprile 2017.

In data 14 aprile 2015 l'AGCom, con l'atto di contestazione **02/15/DSP**, aveva avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Poste Italiane per la presunta violazione degli obblighi normativi legati alla fornitura del Servizio postale Universale, con riferimento alla chiusura temporanea di 21 Uffici Postali di Messina città e provincia in alcune giornate dei mesi di luglio e agosto 2014. A seguito della presentazione delle memorie difensive della Società, l'Autorità con delibera **517/15/CONS** del 25 settembre 2015, notificata il 26 ottobre 2015, aveva archiviato il procedimento sanzionatorio per 29 delle 42 violazioni inizialmente contestate. Per le restanti violazioni l'AGCom, non accogliendo le difese di Poste Italiane, con delibera **631/15/CONS** del 21 dicembre 2015 ha definito una sanzione complessiva di 296mila euro. Avverso tale sanzione Poste ha presentato ricorso al TAR del Lazio che, con sentenza n. 11023/2016, lo ha respinto. Avverso tale decisione Poste ha presentato ricorso al Consiglio di Stato che ha fissato l'udienza di merito per il 18 gennaio 2018.

In data 10 luglio 2015 l'AGCom, con l'atto di contestazione **04/15/DISP**, aveva avviato un procedimento sanzionatorio nei confronti di Poste Italiane per la presunta violazione di alcuni obblighi normativi relativamente ad alcuni Uffici Postali e Direzioni di Area Territoriale, a seguito del monitoraggio svolto per il 2014 dalla Società IZI sulle rimodulazioni orarie degli Uffici Postali nel periodo estivo. Avverso tale atto di contestazione Poste Italiane in data 7 agosto 2015 aveva inviato all'Autorità la propria memoria difensiva. In data 18 marzo 2016 il Consiglio di AGCom ha convocato in audizione Poste Italiane in relazione al suddetto procedimento in vista della quale, in data 4 aprile 2016, la Società ha inviato all'Autorità le proprie memorie conclusive. Successivamente con la delibera **143/16/CONS** del 19 aprile 2016, l'AGCom ha archiviato integralmente il procedimento.

In tema di notifica degli atti giudiziari, l'AGCom ha avviato, nei confronti della Società, alcuni procedimenti sanzionatori, inerenti presunte violazioni delle prescrizioni in materia di notificazione di atti a mezzo posta di cui alla Legge 20 novembre 1982, n. 890, che si sono conclusi, nel corso del 2016, con provvedimenti sanzionatori (delibere n. 161/16/CONS, 188/16/CONS, 251/16/CONS, 338/16/CONS, 339/16/CONS, 413/16/CONS). Avverso tali provvedimenti la Società ha presentato ricorso dinanzi al TAR del Lazio.

Inoltre, con Delibera **366/16/CONS** notificata il 2 agosto 2016, AGCom ha rivolto formale diffida a Poste Italiane a dare corretta attuazione alle previsioni di cui alla citata Legge 890/1982, nonché a presentare una pianificazione di misure organizzative atte a garantire una corretta esecuzione del servizio. Con nota del 5 agosto 2016, la Società ha trasmesso all'Autorità il documento contenente "Proposte per la revisione del processo di lavorazione e consegna degli atti giudiziari", già inviato alla stessa in data 10 dicembre 2015, con cui ha inteso formalizzare una serie di proposte volte a migliorare i processi operativi di gestione degli atti giudiziari nonché meglio illustrare all'Autorità le iniziative e le misure correttive nel frattempo già intraprese. Avverso la Delibera 366/16/CONS la Società ha presentato ricorso al TAR del Lazio in data 31 ottobre 2016. Successivamente, in data 9 novembre 2016 si è tenuta presso l'Autorità un'audizione sul tema, nel corso della quale la Società ha puntualmente illustrato le iniziative intraprese e quelle in corso di implementazione. L'AGCom con una nota dell'8 febbraio 2017 ha dichiarato di aver valutato positivamente i progetti operativi presentati da Poste giudicandoli soddisfattivi delle previsioni della Delibera 366/16/CONS.

Per quanto concerne gli obblighi inerenti alla gestione degli Uffici Postali, l'Autorità ha notificato quattro delibere di archiviazione (**184/16/CONS**, **187/16/CONS**, **414/16/CONS** e **434/16/CONS**) e due delibere sanzionatorie (186/16/CONS-avverso la quale la Società ha presentato ricorso al TAR del Lazio il 5 settembre 2016 – e Delibera **57/17/CONS**).

In relazione al procedimento 10/16/DSP, avente medesimo oggetto della contestazione già archiviata con delibera 143/16/CONS, l'AGCom, ne ha disposto l'archiviazione con delibera 5/17/CONS, avendo escluso che l'Autorità possa avvalersi dell'organismo specializzato indipendente al fine di verificare l'osservanza degli obblighi informativi imposti al fornitore del Servizio Universale.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Con riferimento al procedimento **PS/10009** avviato dall'AGCM nel 2015 per presunta violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e avente a oggetto il "Libretto Smart, l'Autorità in data 21 dicembre 2015 ha irrogato a Poste Italiane la sanzione amministrativa pecuniaria di 540mila euro, limitata a un decimo del valore massimo applicabile tenuto conto della circostanza attenuante per la quale Poste ha adottato iniziative finalizzate a consentire ai consumatori l'effettiva fruizione del tasso premiale.

Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane, in data 24 febbraio 2016, ha depositato ricorso innanzi al TAR del Lazio che, nell'udienza del 23 marzo 2016, ha rinviato la causa al giudizio di merito.

[Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2016](#)



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

68

Inoltre, in data 7 marzo 2016 l'AGCM, nell'ambito della verifica di ottemperanza, ha inviato una richiesta volta ad acquisire informazioni in merito alle caratteristiche del Libretto Smart previste a partire dal 1° luglio 2015 nonché alla connessa offerta "Supersmart". Il 22 marzo 2016 Poste ha trasmesso all'AGCM la relativa nota di riscontro e in data 24 giugno 2016 l'Autorità ha comunicato a Poste di aver deliberato che, allo stato, non sussistono elementi sufficienti per un approfondimento istruttorio.

In data 4 giugno 2015 l'AGCM ha avviato ai sensi dell'art. 8, comma 2-quater, della L. 287/90 un procedimento (**SP/157**), volto a verificare se le condotte poste in essere da Poste Italiane siano state idonee a precludere l'accesso alla rete degli Uffici Postali alla società H3G S.p.A.. Al procedimento sono state ammesse le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Omnitel BV, oltre che PosteMobile. Con il provvedimento adottato nell'adunanza del 16 dicembre 2015, l'Autorità ha ritenuto che Poste Italiane, in difformità a quanto previsto dall'art. 8, comma 2-quater, della Legge n. 287/90, avrebbe omesso di offrire, dietro esplicita richiesta, a un concorrente della controllata PosteMobile l'accesso, a condizioni equivalenti, ai beni e servizi di cui Poste ha disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività rientranti nel Servizio Postale Universale, diffidando Poste dal porre in essere comportamenti analoghi, senza irrogare alcuna sanzione.

A valle del suddetto provvedimento adottato dall'AGCM, la società H3G ha presentato in data 23 dicembre 2015 al Tribunale di Roma un atto di citazione contro Poste Italiane e PosteMobile per la condanna di queste ultime al risarcimento del danno patito in conseguenza delle violazioni oggetto del procedimento di cui sopra per 375,8 milioni di euro oltre alla condanna alle spese di giudizio. All'udienza tenutasi il 22 giugno 2016, dopo ampia discussione il giudice istruttore ha accolto l'eccezione pregiudiziale sollevata da Poste, relativa a una carenza di potere in capo al legale rappresentante di H3G di instaurare un giudizio e ha rinviato la causa all'udienza del 1° dicembre 2016, assegnando i termini per le memorie ai sensi dell'art. 183 c.p.c. Terminata la fase istruttorio, a seguito del deposito delle rispettive memorie ex art. 183 c.p.c., la causa è stata rinviata per trattative all'udienza del 29 marzo 2017.

Avverso il suddetto provvedimento adottato dall'AGCM, Poste Italiane in data 25 febbraio 2016 e PosteMobile in data 19 febbraio 2016, hanno depositato ricorso al Tar Lazio avverso il provvedimento finale.

In data 28 settembre 2016 è stata pubblicata la sentenza del Tar Lazio che respinge i ricorsi proposti da Poste e PosteMobile, affermando l'importante principio, sostenuto da Poste ed espressamente approvato dall'AGCM, secondo il quale l'obbligo di cui all'art. 8 comma 2-quater L. 287/90 attiene alla parità di trattamento; pertanto, è risultata illegittima la richiesta di H3G che intendeva limitare l'accesso ad alcuni punti della rete di Poste e non era interessata a un trattamento a condizioni equivalenti a quelle applicate da⁽²⁶⁾ Poste alla propria controllata PosteMobile.

A seguito delle opportune valutazioni del caso effettuate da PosteMobile e Poste Italiane la sentenza del TAR non è stata impugnata, divenendo pertanto giudicato.

Anche tenendo conto della percentuale di incertezza propria di ogni giudizio, che impedisce qualsivoglia quantificazione, allo stato è possibile constatare una sensibile diminuzione del rischio di soccombenza di Poste afferente al contenzioso sopra descritto.

In data 8 giugno 2016, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha notificato a Poste Italiane l'avvio dell'istruttoria **A493** ai sensi dell'art. 14 della legge 287/90 volta ad accertare se le condotte poste in essere nei confronti della Società Nexive S.p.A., nei mercati del recapito degli invii multipli di corrispondenza ordinaria, integrino un abuso di posizione dominante ai sensi dell'art. 102 del TFUE.

In particolare, l'AGCM intende verificare se Poste rifiuta di offrire a Nexive, nelle aree geografiche nelle quali essa non è presente con le proprie reti distributive, il servizio Posta Time, vale a dire il servizio che in quelle stesse aree Poste Italiane offre ai clienti finali, rendendo disponibile il solo servizio di Posta Massiva che ha prezzi superiori a Posta Time. Secondo l'Antitrust Poste, inoltre, applicherebbe ai i clienti finali una politica di sconti fidelizzanti sul proprio prodotto Posta Time. Il procedimento terminerà il 31 ottobre 2017.

In data 9 settembre 2016, Poste ha presentato il Formulario recante impegni volti a superare le preoccupazioni concorrenziali dell'Autorità e, stante il rigetto da parte dell'Autorità in data 4 ottobre 2016, sta curando la difesa nell'ambito del prosieguo del procedimento.

In tema di servizi postali acquistabili on line, in data 22 aprile 2016, l'AGCM ha inviato a Poste una comunicazione contenente un invito a rimuovere i profili di possibile illiceità della condotta commerciale (**PS/10408**), ai sensi dell'art. 4, comma 5, del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie".

L'invito dell'AGCM atteneva: i) all'indicazione dell'indirizzo elettronico di Poste Italiane nell'ambito del sito di Poste, in homepage o in una sezione in essa richiamata ii) ad una più chiara indicazione, prima della conferma di acquisto, dei prezzi dei servizi postali acquistabili on line, soprattutto con riferimento al valore di eventuali costi accessori, quali quelli relativi all'imposta di bollo.

In data 13 maggio 2016, Poste ha trasmesso all'Autorità una nota di riscontro unitamente ai relativi documenti allegati. Successivamente, in data 9 agosto 2016, l'AGCM ha richiesto ulteriori informazioni sul numero telefonico e sull'email di Poste, quali canali di contatto da parte del consumatore; il 6 settembre 2016, Poste ha fornito adeguato riscontro,

(26) L'AGCM Infatti con provvedimento del 14 settembre 2016 ha chiarito che allo stato non sussistono elementi tali da giustificare un intervento ai sensi della L. 287/90 che, all'art. 8, comma 2-quater, sancisce non un generico obbligo di accesso alla rete sulla base di condizioni ad hoc, ma un obbligo di accesso a condizioni equivalenti a quelle praticate alle società controllate.



Principali rapporti con le autorità

all'esito del quale, con comunicazione del 30 novembre 2016, l'AGCM ha archiviato il caso poiché Poste Italiane ha dato seguito all'invito dell'Autorità di rimuovere i possibili profili di illiceità rilevati.

L'AGCM ha promosso ricorso al TAR Lazio nei confronti di INPS e Poste Italiane per l'annullamento della gara per l'affidamento dei servizi di recapito e gestione della corrispondenza non automatizzata della direzione generale e delle direzioni regionali. Con sentenza n. 5335 del maggio 2016 il TAR ha respinto il ricorso confermando la legittimità della gara INPS; nel mese di settembre 2016 l'AGCM ha notificato l'appello avverso la suddetta sentenza e allo stato si è in attesa della decisione.

L'AGCM ha notificato in data 13 marzo 2017 a Poste Italiane l'avvio di un procedimento ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo volto ad accertare se le condotte connesse alla modifica unilaterale del contratto Bancopostaclick e delle condizioni economiche della carta di pagamento Postamat integrino delle pratiche commerciali scorrette. In particolare, l'Autorità intende accertare se Poste abbia fornito informazioni non rispondenti al vero in merito alla gratuità della carta Postamat relativa al conto corrente Bancopostaclick e se abbia indebitamente condizionato i correntisti inducendoli ad accettare l'introduzione del costo della Carta Postamat, non riconoscendo la possibilità di esercitare il diritto di recesso relativamente alla sola carta Postamat e prevedendo il recesso per l'intero rapporto di conto corrente.

Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC)

L'ANAC in data 28 settembre 2015 ha trasmesso a Poste un atto di avvio di un procedimento istruttorio volto a verificare le procedure amministrative svolte per la realizzazione dei lavori di riqualificazione e di adeguamento presso il CMP Sesto Fiorentino (FI). L'Autorità ha richiesto a Poste l'invio di una relazione illustrativa in merito allo svolgersi dell'appalto, unitamente alla relativa documentazione. In data 17 novembre 2015 il Responsabile del procedimento ha inviato all'ANAC la relazione documentata e ha chiesto all'Autorità di essere sentito in audizione. In data 27 gennaio 2016 si è tenuta l'audizione nel corso della quale la Società ha reso chiarimenti e precisazioni in merito all'appalto in questione. In data 8 febbraio 2017 si è tenuta un'ulteriore audizione e si è in attesa dell'esito.

69

Banca d'Italia

Nel mese di dicembre 2015, l'Unità di Informazione Finanziaria della Banca d'Italia (UIF) ha avviato nei confronti della Compagnia **Poste Vita S.p.A.** accertamenti ispettivi in tema di antiriciclaggio ai sensi dell'art. 47 e dell'art. 53, comma 4, del D.Lgs 231 del 2007. I predetti accertamenti si sono conclusi in data 8 aprile 2016 con la ricezione dell'ultima nota trasmessa dalla Compagnia recante i chiarimenti e le informazioni richiesti dalla UIF.

In data 8 luglio 2016 l'UIF ha notificato a Poste Vita un "Processo verbale di accertamento e contestazione" a carico della Compagnia per violazione dell'obbligo di tempestiva segnalazione di operazioni sospette (in relazione ad operazioni afferenti ad una singola polizza) ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 231/2007. La violazione contestata (punibile a norma dell'art. 57, comma 4, del D.Lgs. 231/2007 con pena pecuniaria dall'1% al 40% del valore delle operazioni) può comportare una sanzione sino a un massimo di circa 400mila euro. Poste Vita ha trasmesso al Ministero dell'Economia e delle Finanze i propri scritti difensivi con contestuale richiesta di audizione. Con riferimento a tali accertamenti ispettivi, l'Autorità ha inviato alla Compagnia una comunicazione datata 27 luglio 2016 affinché venissero intraprese azioni correttive al fine di rimuovere alcune criticità emerse nel corso delle verifiche svolte, chiedendo riscontro. La Compagnia ha dapprima informato l'Autorità di aver avviato un piano di lavoro operativo all'esito del quale avrebbe dato informativa sulle iniziative e sulle azioni correttive intraprese. Tale informativa è stata trasmessa in data 20 dicembre 2016 con una descrizione del piano degli interventi in corso di realizzazione per accogliere i suggerimenti ricevuti dalla stessa Unità.

Il 18 luglio 2016 Banca d'Italia, a seguito della visita ispettiva completata il 20 aprile 2016 presso **Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale**, ha reso noto gli esiti degli accertamenti, in cui vengono individuati taluni profili della organizzazione e dell'attività della Banca che richiedono interventi correttivi, esprimendo un giudizio parzialmente sfavorevole. L'ispezione non ha dato luogo all'avvio di procedure sanzionatorie a carico della Banca o degli esponenti aziendali.

Come disposto dalla normativa di riferimento, la Banca ha provveduto in data 5 agosto 2016 a comunicare all'Autorità di Vigilanza le proprie considerazioni in ordine ai rilievi e alle osservazioni formulati nonché il piano complessivo degli interventi di adeguamento, in parte già adottati e oggetto di monitoraggio continuo degli Organi aziendali.

In data 10 febbraio 2017 è stato avviato dalla Banca d'Italia un accertamento ispettivo ai sensi dell'art. 54, Decreto Legislativo 1993 n. 385, finalizzato ad analizzare i sistemi di governo e controllo e di gestione dei rischi operativo e informatico nell'ambito delle attività di BancoPosta.



Gruppo Poste Italiane | Relazione Finanziaria Annuale 2016

CONSOB

È stato completato lo sviluppo degli interventi propedeutici all'introduzione del nuovo servizio di "consulenza guidata" previsto dal Piano trasmesso alla Consob a seguito dell'intervento ispettivo concluso nel 2014. In particolare, in linea con quanto pianificato e comunicato il 1° giugno 2016 all'Autorità, il 17 ottobre è stata rilasciata in 5 Uffici Postali "pilota" la nuova piattaforma informatica di consulenza "guidata", successivamente estesa a ulteriori 100 Uffici nel corso dell'ultimo trimestre del 2016.

La nuova piattaforma di consulenza "guidata" prevede l'adozione di iter standardizzati che supportino l'individuazione della migliore soluzione di investimento per il cliente, consentendo una sistematica storicizzazione delle modalità di interazione gestore-cliente. Al riguardo, come riportato nella nota informativa trasmessa a Consob nel mese di dicembre 2016, è prevista la graduale estensione della piattaforma su tutta la rete secondo un piano di roll-out che si completerà a fine 2017, con priorità per gli "Uffici MiFID con sala consulenza" (circa 3.900 a cui è riconducibile l'83% dei clienti profilati) che migreranno nel primo semestre del 2017.

IVASS

A seguito di attività ispettiva condotta tra il 1° aprile ed il 14 luglio 2014 tesa a valutare il governo, la gestione e il controllo degli investimenti e dei rischi finanziari nonché il rispetto della normativa antiriciclaggio, l'IVASS, in data 17 settembre 2014, ha notificato a Poste Vita S.p.A. talune raccomandazioni nonché l'avvio di un procedimento amministrativo relativo alla presunta violazione di quattro previsioni concernenti la normativa antiriciclaggio. In data 12 maggio 2016 l'IVASS ha notificato alla società l'ordinanza con la quale delle quattro violazioni contestate ne sono state ritenute sussistenti due. Poste Vita S.p.A. ha provveduto al pagamento della sanzione di 70 mila di euro e, in seguito, all'esito delle analisi e valutazioni svolte, il Consiglio di Amministrazione della società ha deliberato di non impugnare il provvedimento.

Nel periodo compreso tra settembre 2015 e dicembre 2016, l'IVASS ha notificato a Poste Vita otto contestazioni concernenti la violazione dell'art. 183, comma 1 lett. a) del Codice delle Assicurazioni Private riguardanti l'asserito ritardo nella liquidazione di polizze assicurative. Con riferimento a quattro delle predette contestazioni, l'IVASS, avendo ritenuto sussistenti le violazioni, ha notificato tre ordinanze nel mese di agosto 2016 e una nel mese di gennaio 2017 ingiungendo a Poste Vita di pagare le sanzioni corrispondenti. Per una delle altre contestazioni l'Autorità ha notificato alla Compagnia l'archiviazione del procedimento sanzionatorio. Le rimanenti contestazioni sono tuttora pendenti.

Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione

In data 4 ottobre 2016 la Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione ha avviato una verifica ispettiva sul piano individuale pensionistico PostaPrevidenza Valore le cui attività sono tutt'ora in corso.

Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Nei giorni tra il 29 settembre e 1° ottobre 2015 il Nucleo Speciale Privacy della Guardia di Finanza, in esecuzione della delega n. 21876/97157 del Garante per la Protezione dei Dati Personali, ha effettuato ai sensi del Codice della Privacy, una visita ispettiva presso i locali di PosteMobile.

A valle dell'ispezione, in data 3 novembre 2015, il suddetto Nucleo ha notificato a PosteMobile la contestazione per l'unica presunta difformità riscontrata, relativa alla conservazione dei dati di traffico telematico per le finalità di accertamento e repressione dei reati (documentazione del traffico dati, ovvero accessi Internet) oltre i tempi massimi previsti dal Codice e, nello specifico dall'art. 132, con contestuale applicazione di una sanzione pecuniaria (da un minimo di 10mila a un massimo di 50mila euro).

PosteMobile, ritenendo non fondata la contestazione, in data 2 dicembre 2015 ha presentato, ai sensi dell'art. 18 della Legge 24 novembre 1981, n. 689, una memoria difensiva nella quale ha rappresentato all'Autorità che l'estensione della conservazione dei dati di traffico telematico per le finalità di accertamento e repressione dei reati oltre i tempi massimi previsti dal Codice, è stata attuata in totale buona fede e in conformità alla prassi interpretativa e applicativa del Decreto Antiterrorismo, n. 43 del 17 aprile, cui ha aderito la totalità degli operatori di telecomunicazioni. In data 2 febbraio 2016, la Società ha confermato al Garante il positivo completamento delle procedure di cancellazione dei dati di traffico telematico relativi a comunicazioni effettuate precedentemente al 21 aprile 2015, ossia alla data di entrata in vigore della Legge di conversione del Decreto Antiterrorismo. PosteMobile ha depositato richiesta di archiviazione tenendo conto

Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2016

 **INDICE GENERALE**

Principali rapporti con le autorità

dell'unicità e isolamento della circostanza contestata nell'ambito di un quadro generale, emerso nel corso delle Attività Ispettive, di piena conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Peraltro, a livello legislativo, relativamente all'erogazione delle prestazioni di giustizia ai sensi dell'art. 96 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si segnala l'entrata in vigore del decreto Milleproroghe pubblicato in GU il 26 febbraio 2016 che, all'art. 4-quater, modifica l'articolo 4-bis del decreto-legge 18 febbraio 2015 n. 7 convertito con modificazioni dalla legge 17 aprile 2015 n. 43. Per ciò che concerne gli adempimenti di PosteMobile, la novella legislativa ha modificato i tempi di conservazione dei dati relativi al traffico telefonico e telematico per le finalità di accertamento e di repressione dei reati con particolare riguardo al terrorismo, detenuti alla data di entrata in vigore della legge ed effettuato successivamente a tale data, stabilendone la conservazione fino al 30 giugno 2017.

Commissione Europea

In data 13 settembre 2013 il Tribunale dell'Unione Europea ha accolto con sentenza il ricorso di Poste Italiane S.p.A. contro la decisione della Commissione Europea del 16 luglio 2008 in tema di Aiuti di Stato (**decisione C42/2006**), condannando quest'ultima alle spese del procedimento. In ottemperanza a tale Decisione e in conformità alle disposizioni dell'Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Società nel novembre del 2008 aveva effettuato la restituzione delle somme richieste (443 milioni di euro oltre interessi per 41 milioni di euro). Con la Legge di Stabilità 2015, al fine di dare attuazione alla sentenza del Tribunale dell'Unione Europea del 13 settembre 2013, è stata autorizzata la spesa di 535 milioni di euro per l'anno 2014 a favore di Poste Italiane. L'incasso di tali somme presso la Tesoreria Centrale dello Stato è avvenuto il 13 maggio 2015.

La Commissione Europea ha successivamente riaperto l'indagine, incaricando un esperto esterno di verificare che i livelli dei tassi d'interesse riconosciuti alla Società dal 1° gennaio 2005 al 31 dicembre 2007 sui depositi presso il MEF (ai sensi dell'art. 1, comma 31 della Legge 23 dicembre 2005 n. 266 "Legge Finanziaria 2006"), siano stati allineati a quelli di mercato. L'esperto ha sottoposto alla Commissione in via preliminare una versione aggiornata delle analisi condotte originariamente dalla Commissione. Poste Italiane intende collaborare attivamente con le autorità nazionali nel dimostrare la congruità dei rendimenti percepiti nel periodo di riferimento.

Il 5 febbraio 2016 le società Hutchison e VimpelCom hanno notificato alla Commissione Europea, ai sensi del Regolamento Comunitario sulle concentrazioni (Regolamento (CE) n. 139/2004), un progetto di concentrazione nel mercato radiomobile in Italia attraverso la creazione di una Joint Venture fra le rispettive controllate Hutchison 3G Italy e WIND. La concentrazione ridurrebbe da quattro a tre il numero degli operatori mobili in Italia dotati di un'infrastruttura di rete propria. La Commissione ha conseguentemente attivato la procedura di valutazione della concentrazione a cui ha partecipato anche PosteMobile come terza parte interessata (PosteMobile è un operatore mobile virtuale in quanto non dotato di una propria rete).

Il 30 marzo 2016 la Commissione ha deciso di avviare la seconda fase della procedura, comunicando alle parti che la concentrazione notificata solleva dubbi di compatibilità con il mercato comune. Infatti l'operazione potrebbe dar luogo a prezzi più elevati, meno scelta da parte dei consumatori e una riduzione dell'innovazione nella telefonia mobile in Italia. Inoltre, gli operatori mobili virtuali potrebbero avere una minore scelta e un minore potere contrattuale nell'accesso alle reti degli operatori dotati di un'infrastruttura propria (segmento dell'accesso *Wholesale*).

Il 6 giugno 2016 i soggetti notificanti hanno presentato, ai sensi della procedura comunitaria, i propri impegni al fine di eliminare i possibili effetti anticoncorrenziali a cui la concentrazione potrebbe dar luogo.

Il 1° settembre 2016, alla luce degli impegni presentati dai soggetti notificanti, la Commissione ha approvato il progetto di concentrazione, ponendo specifiche condizioni ("*remedies*"), con l'obiettivo di consentire l'ingresso in Italia di un quarto operatore di rete mobile. Tale operatore era già stato selezionato dai soggetti notificanti attraverso un accordo con l'operatore francese Iliad.

Le condizioni poste dalla Commissione sono principalmente le seguenti:

- la cessione, da parte di Wind/H3G, di una parte dello spettro radio a Iliad;
- la co-locazione e la messa a disposizione di Iliad di alcune migliaia di siti ("*mobile base station sites*");
- un accordo transitorio con Iliad per l'accesso alle nuove tecnologie di Wind/H3G, dando modo ad Iliad di dotarsi progressivamente di un'infrastruttura propria.

Con riferimento ai procedimenti giudiziari, tributari e in materia previdenziale si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2016 (Note delle voci del Bilancio del Gruppo Poste Italiane – Procedimenti in corso e rapporti con le Autorità; Note delle voci del Bilancio di Poste Italiane S.p.A. – Procedimenti in corso e rapporti con le Autorità).



11 Andamento economico, patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.

Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.

CONTO ECONOMICO

(Milioni di Euro)	2016	2015	Variazioni	
Ricavi e proventi	8.218	8.205	13	0,2%
Proventi diversi da operatività finanziaria	599	433	166	38,3%
Altri ricavi e proventi	478	399	79	19,8%
Totale ricavi	9.295	9.037	258	2,9%
Costi per beni e servizi	1.734	1.819	(85)	-4,7%
Oneri diversi da operatività finanziaria	15	3	12	n.s.
Costo del lavoro	5.992	5.895	97	1,6%
Incrementi per lavori interni	(4)	(5)	1	-20,0%
Altri costi e oneri	254	226	28	12,4%
Totale costi	7.991	7.938	53	0,7%
EBITDA	1.304	1.099	205	18,7%
Ammortamenti e svalutazioni	504	485	19	3,9%
Risultato operativo e di intermediazione	800	614	186	30,3%
Proventi (oneri) finanziari	(21)	(18)	(3)	16,7%
Risultato prima delle imposte	779	596	183	30,7%
Imposte	154	145	9	6,2%
Utile d'esercizio	625	451	174	38,6%

n.s.: non significativo

Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2016 ha conseguito Utili per 625 milioni di euro, in crescita di 174 milioni di euro (+38,6%) rispetto al 2015.

I Ricavi e proventi ammontano a 8.218 milioni di euro registrando un incremento di 13 milioni di euro per effetto del positivo andamento dei proventi per servizi BancoPosta che hanno compensato i minori ricavi dei servizi postali e commerciali.

I Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria evidenziano una crescita, passando da 433 milioni di euro del 2015 a 599 milioni di euro nel 2016, principalmente riconducibile ai proventi non ricorrenti per 121 milioni di euro derivanti dalla cessione dell'azione di Visa Europe Ltd a Visa Incorporated, nonché agli utili da cessione di attività finanziarie disponibili per la vendita del Patrimonio BancoPosta.

Gli Altri ricavi e proventi passano da 399 milioni di euro del 2015 a 478 milioni di euro nel 2016 e accolgono per 423 milioni di euro dividendi da società controllate.

I Costi totali, pur in presenza di una riduzione dei Costi per beni e servizi (-85 milioni di euro corrispondenti a -4,7% rispetto al precedente esercizio), registrano un incremento di 53 milioni di euro, passando da 7.938 milioni di euro del 2015 a 7.991 milioni di euro nel 2016, in buona parte ascrivibile all'andamento del costo del lavoro di seguito commentato.