



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE SUL RISULTATO
DEL CONTROLLO ESEGUITO SULLA GESTIONE
FINANZIARIA DI POSTE ITALIANE SPA

2018

Determinazione del 19 dicembre 2019, n. 143



CORTE DEI CONTI



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE SUL RISULTATO
DEL CONTROLLO ESEGUITO SULLA GESTIONE
FINANZIARIA DI POSTE ITALIANE SPA

2018

Relatore: Presidente di sezione Francesco Petronio

Ha collaborato per l'istruttoria
e l'elaborazione dei dati
la dott.ssa Daniela Redaelli



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza del 19 dicembre 2019;

visto l'art. 100, secondo comma, della Costituzione;

visto il T.U. delle leggi sulla Corte dei conti 12 luglio 1934, n. 1214;

viste le leggi 21 marzo 1958, n. 259 e 14 gennaio 1994, n. 20;

visto l'art. 5 del d.l. 1° dicembre 1993, n. 487, convertito, con modifiche, con legge 29 gennaio 1994 n. 71, con cui l'ente "Poste italiane" è stato assoggettato al controllo della Corte dei conti nelle forme previste dall'art. 12 della citata legge n. 259 del 1958;

vista la delibera del CIPE del 17 dicembre 1997 con cui l'ente "Poste italiane" è stato trasformato in Poste italiane s.p.a.;

visto il bilancio dell'esercizio finanziario 2018 di Poste italiane s.p.a., nonché le annesse relazioni del Presidente e del Collegio sindacale, trasmessi alla Corte dei conti in adempimento dell'art. 4 della citata legge n. 259 del 1958;

esaminati gli atti;

udito il relatore Presidente di sezione Francesco Petronio e, sulla sua proposta, discussa e deliberata la relazione con la quale la Corte, in base agli atti ed agli elementi acquisiti, riferisce alle Presidenze delle due Camere del Parlamento il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria della società sull'esercizio 2018;

ritenuto che, assolti così gli adempimenti di legge, possa, a norma dell'art. 7 della citata legge n. 259 del 1958, comunicarsi alle dette Presidenze il bilancio - corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione - e la relazione come innanzi deliberata, che alla presente si unisce quale parte integrante;



CORTE DEI CONTI

P.Q.M.

comunica, a norma dell'art. 7 della legge n. 259 del 1958, alle Presidenze delle due Camere del Parlamento, insieme con il bilancio per l'esercizio 2018 - corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione - l'unita relazione con la quale la Corte riferisce il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a..

ESTENSORE

Francesco Petronio

PRESIDENTE

Enrica Laterza

Depositata in segreteria il 23 dicembre 2019

SOMMARIO

PREMESSA	1
1. NOTAZIONI GENERALI	2
2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI.....	6
2.1 Il modello di <i>Governance</i>	6
2.2 Collegio sindacale	8
2.3 Società di revisione	8
2.4 Organismo di Vigilanza e Modello Organizzativo ex d.lgs. n. 231/2001.....	10
2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori ed ai sindaci.....	11
2.6 Politica integrata del Gruppo Poste	13
2.7 Struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a.....	14
2.8 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	15
2.9 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari	16
2.10 Controlli interni di BancoPosta.....	16
2.11 Sistema di <i>Security Governance</i>	19
3. SERVIZI POSTALI.....	20
3.1 Mercato postale e contesto normativo	20
3.2 Andamento economico dei servizi postali.....	23
3.3 Qualità	27
4. SERVIZI FINANZIARI	31
4.1 Adeguamento normativo	31
4.2 Andamento economico dei Servizi Finanziari	32
4.3 Processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta.....	37
4.4 Gestione dei reclami	39
5. RISORSE UMANE.....	43
5.1 Costo del lavoro	43
5.2 Composizione del personale	46
5.3 Personale dirigente	48
5.4 Personale dipendente	50
5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari.....	53
6. SISTEMI INFORMATIVI.....	55

6.1	Evoluzione organizzativa	55
6.2	Dinamica della spesa <i>Information Communications Technology</i> (ICT).....	56
6.3	Rischio informatico	58
7.	ATTIVITÀ NEGOZIALE	59
7.1	Novità normative	59
7.2	Progetto di accentramento delle attività di acquisto nell'ambito della funzione Acquisti Corporate.....	60
7.3	Nuovo assetto organizzativo della funzione Acquisti.....	60
7.4	Piano di revisione dei regolamenti e delle procedure in ambito acquisti	62
7.5	Attività d'acquisto svolte nell'esercizio 2018	62
8.	BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA.....	68
8.1	Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno	69
8.2	Stato Patrimoniale di Poste italiane s.p.a.....	71
8.3	Conto economico di Poste italiane s.p.a.	86
8.4	Investimenti	92
8.5	Rendiconto separato BancoPosta	93
9.	BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	100
9.1	Stato Patrimoniale	101
9.2	Conto economico	104
10.	CONTENZIOSO	109
11.	SOCIETÀ DEL GRUPPO	113
11.1	Sviluppi organizzativi delle aree di attività	113
11.2	Distribuzione di dividendi	118
11.3	Sintesi dei risultati economico-gestionali delle società controllate.....	119
11.3.1	Postel s.p.a.....	120
11.3.2	SDA Express Courier s.p.a.....	120
11.3.3	Mistral Air s.r.l.....	121
11.3.4	BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	121
11.3.5	Gruppo Poste Vita.....	122
11.3.6	PostePay s.p.a. (già PosteMobile s.p.a. fino al 30 settembre 2018).....	125
12.	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	128

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Emolumenti lordi liquidati ai componenti del CDA nell'anno 2018	12
Tabella 2 - Ricavi dei Servizi Postali.....	24
Tabella 3 - Analisi risultati dei Servizi Postali	25
Tabella 4 - Obiettivi Qualità.....	27
Tabella 5 - Risultati Posta 1	29
Tabella 6 - Confronto reclami 2017/2018.....	30
Tabella 7 - Ricavi dei Servizi BancoPosta.....	33
Tabella 8 - Andamento economico dei conti correnti.....	33
Tabella 9 - Risparmio.....	34
Tabella 10 - Raccolta netta del risparmio postale.....	36
Tabella 11 - <i>Stock</i> del risparmio postale.....	36
Tabella 12 - Costo del lavoro disaggregato 2018.....	43
Tabella 13 - Costo del lavoro 2017/2018.....	44
Tabella 14 - Tipologia del personale	47
Tabella 15 - Costo personale dirigente 2017/2018	48
Tabella 16 - Costo 2018 DIRS e Altro personale dirigente	49
Tabella 17 - Suddivisione contratti per applicazione Codice Appalti.....	63
Tabella 18 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.	64
Tabella 19 - Tipologie contrattuali.....	66
Tabella 20 - Contratti di consulenza periodo 2014/2018	67
Tabella 21 - Capitale investito netto e relativa copertura	71
Tabella 22 - Crediti.....	73
Tabella 23 - Crediti commerciali	74
Tabella 24 - Variazioni del Patrimonio netto	79
Tabella 25 - Posizione Finanziaria netta	80
Tabella 26 - Conto economico di Poste italiane Spa.....	86
Tabella 27 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Mercato.....	87
Tabella 28 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Stato.....	89
Tabella 29 - Costi.....	90

Tabella 30 - Investimenti	92
Tabella 31 - Stato patrimoniale riclassificato	95
Tabella 32 - Conto economico riclassificato	97
Tabella 33 - Oneri operativi netti.....	99
Tabella 34 - Capitale investito netto e relativa copertura.....	101
Tabella 35 - Variazioni del Patrimonio netto	103
Tabella 36 - Posizione Finanziaria netta.....	104
Tabella 37 - Conto economico consolidato riclassificato	105
Tabella 38 - Ebit di Gruppo	107
Tabella 39 - Dividendi delle controllate in favore della capogruppo	118
Tabella 40 - Risultati delle principali Società del Gruppo.....	119

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Organigramma Poste Italiane.....	14
Figura 2 - Uscite incentivate 2009/2018.....	51
Figura 3 - Ripartizione iniziative progettuali 2018.....	55
Figura 4 - Ripartizione investimenti ICT per Area.....	57

PREMESSA

Con la presente relazione la Corte dei conti riferisce al Parlamento ai sensi dell'art. 7 della legge 21 marzo 1958, n. 259 sul risultato del controllo eseguito, con le modalità di cui all'art.12 della legge stessa, sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a. per l'esercizio 2018 e sui principali fatti intervenuti sino alla data corrente.

La precedente relazione sull'esercizio 2017 è stata approvata con determinazione n. 112 del 29 novembre 2018 (pubblicata in Atti Parlamentari, Doc. XV n. 96, XVIII Legislatura).

Il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a. include anche i principali dati ed elementi concernenti la gestione del Gruppo societario Poste italiane.

1. NOTAZIONI GENERALI

L'esercizio 2018 rappresenta il secondo anno di gestione del nuovo vertice aziendale nominato dall'Assemblea dei soci del 27 aprile 2017. Dopo un primo periodo dedicato al riassetto organizzativo e all'impostazione delle nuove linee strategiche, nel febbraio 2018 è stato presentato in Consiglio di amministrazione il nuovo Piano industriale "*Deliver 2022*", che ha visto, nel corso dell'anno, la realizzazione di importanti progetti nelle varie aree di business.

Va preliminarmente osservato che Poste italiane chiude l'esercizio 2018 con un utile di 584 ml, inferiore del 5,3 per cento rispetto al 2017 (617 ml); tale risultato risente della realizzazione di minori plusvalenze da alienazione di strumenti finanziari (404 ml nell'anno a fronte di 638 nel 2017). I minori utili realizzati dall'alienazione degli strumenti finanziari sono in linea con le previsioni del nuovo Piano industriale che riducono la rilevanza nei risultati della Società delle plusvalenze non ricorrenti, focalizzandosi sulle aree di business tradizionali.

Nel corso dell'anno nel settore postale è stato dato avvio al progressivo sviluppo del nuovo modello di recapito "*Joint delivery*", finalizzato a garantire l'evoluzione della rete di recapito in linea con la prevista crescita dei volumi del servizio pacchi. Tale modello, in corso di completamento, prevede la possibilità di recapito dei pacchi attraverso la rete dei portalettere con consegne pomeridiane e nel fine settimana.

In ambito finanziario, nel quale l'Azienda attraverso BancoPosta distribuisce prodotti di terzi, senza il rischio di credito, si segnalano tra le attività più importanti il rinnovo del contratto di collocamento del risparmio postale stipulato a fine 2017 con Cassa depositi e prestiti, gli accordi sottoscritti in data 6 marzo 2018 con Anima Holding, nonché Poste Vita, BancoPosta Fondi e Anima SGR, per il rafforzamento della *partnership* nel risparmio gestito. Si segnalano altresì gli accordi stipulati nei mesi di aprile e luglio 2018 con primari gruppi bancari per la distribuzione di mutui e prestiti.

I nuovi indirizzi strategici hanno interessato anche l'operatività della gestione finanziaria della liquidità derivante dalla raccolta su conti correnti postali afferente al Patrimonio BancoPosta. In proposito, allo scopo di gestire al meglio l'andamento dei mercati, l'operatività della gestione finanziaria, prima affidata ad una funzione della Capogruppo, è stata esternalizzata mediante mandato alla società BancoPosta Fondi SGR. La nuova gestione,

che conta su un portafoglio titoli a fine 2018 di circa 51 md in termini nominali, ha preso avvio a partire dal 1° gennaio 2019, ad esito dell'espletamento agli adempimenti regolamentari.

Nei servizi assicurativi, la cui gestione è affidata al Gruppo Poste Vita, è stata perseguita la linea del consolidamento della *leadership* nel mercato vita dei prodotti tradizionali e previdenziali, nonché dello sviluppo dei prodotti di Ramo III (*unit-linked*). Il bilancio 2018 della compagnia evidenzia un risultato netto positivo di 580,8 ml, contro 475,5 ml dell'anno precedente, segnando un miglioramento del 22,1 per cento.

L'unità di business "Pagamenti, Mobile e Digitale", di recente istituzione, persegue l'obiettivo di realizzare l'accentramento dei servizi di pagamento, nonché di costituire il centro di competenza a supporto dello sviluppo della strategia digitale del Gruppo. Al riguardo, nel corso dell'anno la Società ha completato le attività per l'avvio dell'Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), nell'ambito del quale sono state concentrate tutte le competenze relative a pagamenti, mobile e digitale. L'operazione è stata effettuata attraverso il conferimento a favore di Poste Mobile del ramo di azienda della monetica e dei servizi di pagamento e la relativa costituzione di un patrimonio destinato. Poste Mobile dal 1° ottobre 2018 ha cambiato denominazione in *Postepay SpA* e, pur continuando a svolgere le attività di operatore mobile virtuale, ha concentrato la sua operatività nel settore dei pagamenti digitali con l'intento di acquisire una posizione rilevante.

Oltre agli accordi commerciali e alle operazioni societarie appena citati, l'Azienda ha avviato ulteriori iniziative e le più rilevanti vengono sinteticamente riportate di seguito.

Alcune iniziative riguardanti il BancoPosta sono state intraprese per fronteggiare situazioni di rischio di leva finanziaria e di tipo operativo.

Infatti, il *leverage ratio*, ovvero il rapporto tra mezzi patrimoniali e il totale dell'attivo, nel primo semestre si è attestato lievemente al di sotto della soglia regolamentare del 3 per cento, per effetto dell'introduzione del nuovo principio contabile IFRS 9 e dello sviluppo dei volumi di raccolta e dei connessi impieghi in titoli. Il riequilibrio ai valori obiettivo del RAF - *Risk Appetite Framework* (3,15 per cento) è stato realizzato attraverso un nuovo apporto di mezzi propri da parte di Poste per 210 ml, perfezionato nel mese di settembre. Infatti, dopo tale incremento il patrimonio del BancoPosta si è elevato a 2.283.712 ml portando il *leverage ratio* a livelli coerenti con i valori previsti dal RAF.

Quanto ai rischi di tipo operativo due questioni hanno assunto rilievo a livello gestionale.

La prima attiene alla prosecuzione dell'iter di liquidazione di fondi immobiliari chiusi collocati presso gli uffici postali nel periodo 2002-2005 e gestiti da SGR terze rispetto al Gruppo Poste. Con riferimento al fondo "Europa Immobiliare I", giunto a scadenza in data 31 dicembre 2017, Poste italiane ha avviato l'iniziativa volontaria di tutela a favore dei clienti investitori. La gestione del fondo, infatti, ha generato un differenziale negativo rispetto a quanto investito al tempo della sottoscrizione, per cui l'azienda ha inteso avviare una iniziativa per ristorare gli investitori dalle perdite subite. Analoga iniziativa era stata attuata dalla Società nel corso del 2017 relativamente al fondo IRS giunto a scadenza il 31 dicembre 2016.

La seconda questione riguarda le controversie con la clientela inerenti al riconoscimento degli interessi su alcune serie di Buoni Postali Fruttiferi. Trattasi di quattro diverse casistiche che nel corso degli ultimi anni hanno generato reclami, ricorsi e rimborsi il cui andamento risulta monitorato dalla Società anche tramite un aggiornamento trimestrale della stima delle perdite potenziali. Il *trend* di queste ultime, secondo le informazioni rese dalla Società, risulta in diminuzione sulla scorta dei dati delle perdite effettive. In particolare, con riferimento alla casistica derivante da modifiche delle condizioni economiche dei BPF introdotte con Decreto Ministeriale, la giurisprudenza di merito è stata prevalentemente orientata nel rigettare, per infondatezza, le domande giudiziali volte ad ottenere l'accertamento del diritto all'applicazione dei tassi riportati sui buoni stessi. In proposito si segnala la recente sentenza della Corte di Cassazione a Sezioni Unite (n. 3963 dell'11 febbraio 2019) che ha ritenuto legittima la variazione del tasso di interesse in virtù di un decreto ministeriale emanato successivamente all'emissione dei BPF, confermando quindi la correttezza dell'operato di Poste italiane.

Tra le operazioni che hanno comportato una movimentazione delle partecipazioni nell'esercizio 2018 risultano di maggiore rilevanza: la sottoscrizione dell'aumento di Capitale sociale a pagamento di Anima Holding S.p.A. per complessivi 30 ml; il perfezionamento della scissione parziale di BancoPosta Fondi S.p.A. SGR in favore di Anima SGR e cessione ad Anima Holding S.p.A. delle azioni di Anima SGR emesse a favore di Poste italiane (tale operazione ha generato una plusvalenza netta di complessivi 116 ml rilevata come provento da realizzo di natura non ricorrente, iscritta a conto economico tra gli Altri ricavi e proventi); la sottoscrizione e integrale liberazione dell'aumento di Capitale sociale di PosteMobile S.p.A. di complessivi 140 ml mediante conferimento del ramo d'azienda inerente la monetica

e i servizi di pagamento afferente il Patrimonio BancoPosta, di cui si è già fatto cenno in precedenza.

Nel corso dell'anno la Società ha effettuato anche operazioni di ricapitalizzazione a favore di SDA Express Courier s.p.a. e di Mistral Air s.r.l. rispettivamente per 90 ml e 7 ml.

Ancora in tema di partecipazioni, nel corso del 2018 a seguito delle analisi previste dai principi contabili di riferimento sono stati eseguiti gli *impairment test* che hanno portato a ridurre il relativo valore di complessivi 121 ml. In particolare, sono state svalutate le partecipazioni per le società Mistral Air s.r.l. e SDA Express Courier S.p.A. per complessivi 49 ml, è stata svalutata la partecipazione della controllata Postel s.p.a. per 43 ml ed è stata svalutata la partecipazione della collegata Anima Holding S.p.A. di 27 ml.

Nel corso dell'anno il valore di mercato dei titoli detenuti in portafoglio da Poste Vita ha risentito degli effetti negativi conseguenti all'innalzamento dello *spread* verificatosi, in particolare, nella seconda metà del 2018. Allo scopo di fronteggiare tale situazione la Compagnia si è avvalsa della facoltà concessa dal Regolamento IVASS n. 43/2019 (concernente l'attuazione delle disposizioni sulla sospensione temporanea delle minusvalenze nei titoli non durevoli) sterilizzando circa 450 ml di minusvalenze su titoli iscritti nel comparto circolante. Il risultato netto civilistico pari a 580,8 ml ha inoltre beneficiato della rilevazione di imposte anticipate sulla parziale deducibilità della variazione delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo Vita per circa 385 ml.

Si segnala, infine, che con la chiusura dell'esercizio 2018 Poste italiane ha presentato il suo primo bilancio integrato nel quale è esposto il legame tra obiettivi finanziari e operativi e contesto sociale, ambientale e di *governance* nel quale l'azienda opera. In proposito va ricordato che il CdA della Società, nel novembre 2018, ha approvato uno specifico documento, la "Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane". In tale contesto è prevista l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato che accorpa gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione presenti in azienda. Poste italiane risulta inoltre essere la prima azienda italiana operante nei settori della finanza e delle comunicazioni ad aver ottenuto la certificazione anticorruzione, rilasciata secondo lo standard internazionale ISO 37001:2016, per i processi di progettazione, indirizzo, controllo e coordinamento dei servizi postali e finanziari.

2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

2.1 Il modello di *Governance*

Poste italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana. La Società è sottoposta al controllo del Ministero dell'economia e delle finanze (MEF) che ne detiene complessivamente il 64,26 per cento del capitale, di cui il 29,26 per cento in via diretta e il 35 per cento in via indiretta per il tramite di Cassa Depositi e Prestiti s.p.a. a sua volta controllata dal MEF. La restante parte pari al 35,74 per cento del capitale è rappresentata dal flottante.

Nel periodo compreso tra il 4 e il 15 febbraio 2019, Poste italiane ha acquistato n. 5.257.965 azioni proprie al prezzo medio unitario di 7,608 euro, per un controvalore complessivo di circa 40 milioni. L'acquisto di azioni proprie, effettuato in esecuzione della relativa autorizzazione deliberata dall'Assemblea degli azionisti del 29 maggio 2018, è finalizzato alla costituzione di un "portafoglio" titoli per un controvalore fino a 50 milioni anche in relazione a eventuali piani di incentivazione per il personale.

La struttura di *corporate governance* di Poste italiane è articolata secondo il sistema tradizionale: l'Assemblea dei soci nomina un Consiglio di amministrazione, cui compete la gestione, e un Collegio sindacale, cui competono i controlli. L'Assemblea nomina, altresì, su proposta motivata del Collegio sindacale, una società di revisione, con funzioni di revisore legale dei conti.

Il Consiglio di amministrazione è composto da nove membri e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito al Piano industriale e al *budget* dell'anno, all'andamento delle gestioni, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica.

In conformità a quanto disposto dal Codice civile, il Consiglio di amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore delegato e ha nominato al proprio interno, in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina e delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, quattro Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati.

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo Statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 28 aprile 2017 e successivamente modificati nell'adunanza del 25 gennaio 2018.

L'Amministratore delegato e Direttore generale, cui riportano tutte le strutture organizzative di primo livello, ha i poteri per l'amministrazione della Società a eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge e dallo Statuto e salvo i poteri che il Consiglio di amministrazione si è riservato. All'Amministratore delegato compete altresì la rappresentanza legale della Società nell'ambito dei poteri a lui delegati.

Il Consiglio di amministrazione in carica per il 2018 è quello nominato dall'Assemblea dei soci nella riunione del 27 aprile 2017 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2019.

Il Consiglio di amministrazione nella riunione del 25 gennaio 2018, a seguito di un processo avviato nei mesi precedenti con il supporto di una Società esterna per la verifica dell'effettivo allineamento della *governance* di Poste rispetto alle *best practies* delle società quotate sul mercato regolamentato italiano, ha provveduto ad effettuare alcune modifiche con specifico riferimento all'assetto dei poteri della Società ed ha adottato una nuova delibera in sostituzione di quella assunta il 27 aprile 2017.

Tra le principali modifiche, si segnala quella relativa ai poteri per la costituzione di nuove società, per l'assunzione e l'alienazione di partecipazione in società. Il precedente assetto dei poteri prevedeva che questa materia fosse di esclusiva competenza del Consiglio di amministrazione e ciò ha comportato per operazioni di minore significatività, sia da un punto di vista strategico che da un punto di vista economico, un sovraccarico delle attività dell'organo consiliare. In relazione a tali aspetti e considerate le dimensioni di Poste italiane, con la nuova delibera è stato ritenuto di sottoporre al Consiglio di amministrazione le operazioni relative a costituzioni, cessioni e acquisizioni di partecipazioni nel caso in cui il valore delle stesse sia superiore a 50 milioni di euro, mentre le operazioni di importo inferiore a 50 milioni di euro rientrano nei poteri conferiti all'Amministratore delegato.

Un altro aspetto significativo che ha interessato la modifica dell'assetto dei poteri in ambito aziendale, attiene alla designazione di amministratori e sindaci delle società controllate,

collegate e partecipate. Con tale modifica sono stati ampliati i casi in cui la designazione è riservata al Consiglio di amministrazione.

Nell'ottica di recepire i principi di "Environmental Social and Governance" (ESG), la Società ha intrapreso un percorso finalizzato a migliorare la conoscenza del rischio reputazionale e ad integrare la sostenibilità nella strategia aziendale. A tale scopo il CdA nel mese di agosto 2018 ha approvato la Linea Guida Sostenibilità "Il Processo ESG (Environmental Social and Governance)" nel Gruppo Poste, prevedendo anche un presidio dedicato per la responsabilità sociale d'impresa.

2.2 Collegio sindacale

Il Collegio sindacale vigila sulla osservanza della Legge e dello Statuto sociale, ricevendo dagli amministratori periodiche informazioni sul generale andamento della gestione, sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale deliberate e poste in essere nell'esercizio, effettuate dalla Società e dalle società del Gruppo Poste Italiane. Il Collegio ha vigilato anche sul Patrimonio BancoPosta ai sensi del DPR n. 144/2001 "Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta" e delle disposizioni applicate a BancoPosta dalle competenti Autorità.

Per l'espletamento delle attività di sua competenza, nel corso dell'esercizio il Collegio sindacale ha partecipato complessivamente a n. 80 riunioni, incontrandosi 36 volte in sede propria e partecipando a tutte le riunioni consiliari ed a quelle dei Comitati endoconsiliari, nonché a n. 1 Assemblea ordinaria e n. 2 sedute di *Induction session*.

Sulla base delle attività di vigilanza svolte nel corso dell'esercizio il Collegio non ha rilevato motivi ostativi all'approvazione del bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. e del bilancio consolidato del Gruppo Poste al 31 dicembre 2018 e alla proposta di distribuzione del dividendo formulata dal Consiglio di amministrazione.

L'Assemblea ordinaria degli azionisti tenuta il 28 maggio 2019, in sede di approvazione del bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018, ha deliberato la nomina del nuovo Collegio sindacale che resterà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2021.

2.3 Società di revisione

La società incaricata della revisione contabile ha emesso senza rilievi in data 17 aprile 2019, le proprie relazioni sul bilancio d'esercizio e sul bilancio consolidato di Poste italiane chiusi al

31 dicembre 2018. In pari data, inoltre, ha trasmesso al Comitato per il controllo interno e la revisione contabile¹, la relazione aggiuntiva prevista dall'art. 11 del Regolamento (UE) 537/2014, nella quale il giudizio di sintesi del Revisore conferma che *“le procedure di revisione contabile...non hanno evidenziato elementi tali da indurre a ritenere che le conclusioni tratte dalla direzione della Società nella predisposizione dei bilanci d'esercizio e consolidato al 31 dicembre 2018 non fossero ragionevoli e condivisibili e che l'informativa fornita nei bilanci non fosse adeguata”*. La Società di revisione a seguito del processo revisionale sul bilancio di esercizio e consolidato per il 2018 a differenza dei precedenti esercizi ha ritenuto di non emettere alcuna lettera di suggerimenti nei confronti del management aziendale.

Con l'Assemblea di approvazione del bilancio 2019 verrà in scadenza l'incarico, per gli esercizi dal 2011 al 2019, di revisione legale dei conti sul bilancio di esercizio e consolidato di Poste italiane. L'incarico all'attuale revisore non potrà essere rinnovato, né nuovamente conferibile, se non decorsi almeno quattro esercizi dalla sua cessazione. In vista di tale scadenza, nel mese di giugno 2018 sono state avviate le attività propedeutiche alla selezione della nuova società di revisione legale, decidendo di procedere ad una sola gara per l'individuazione di un unico Revisore di Gruppo per il novennio 2020-2028 cui affidare la revisione legale dei conti del bilancio di Poste e di quello delle società da essa controllate, oltre al bilancio consolidato del Gruppo e del bilancio consolidato del Gruppo Poste Vita. Si è optato per tale soluzione per realizzare una maggiore efficacia della revisione contabile infragruppo e una corrispondente riduzione dei relativi oneri.

Sono stati fissati i criteri di prequalifica in considerazione delle dimensioni, caratteristiche e complessità del Gruppo Poste. Tre società hanno presentato istanza di partecipazione alla procedura di selezione e ad esito della verifica circa la conformità e la completezza della documentazione prodotta, le stesse sono state invitate a presentare un'offerta per il servizio di revisione legale dei conti del Gruppo.

Al termine del processo di valutazione delle offerte, la Società ha emesso in data 27 febbraio 2019 la *“Relazione sulle conclusioni della procedura di gara”*, contenente il giudizio a favore dell'offerta presentata dalla società che ha conseguito il punteggio tecnico ed economico più elevato. In particolare, hanno costituito titolo preferenziale una migliore conoscenza della

¹ Nelle società che adottano il sistema di amministrazione e controllo tradizionale, quale Poste italiane, detto Comitato si identifica con il Collegio sindacale.

Società e del Gruppo sotto il profilo tecnico contabile, l'utilizzo di tecnologie a supporto della revisione, la maggiore dimensione nazionale, la composizione del team di lavoro che vanta professionalità con pregresse esperienze di revisione e le tempistiche di intervento. In coerenza con le valutazioni motivate della Società, il Collegio sindacale, nella sua qualità di "comitato per il controllo interno e la revisione contabile", ha proceduto alla convalida di detto giudizio ed ha proposto all'Assemblea dei soci di conferire, relativamente a ciascun anno del novennio 2020-2028, l'incarico di revisione legale dei conti del Gruppo Poste Italiane, in via preferenziale alla società che ha ottenuto il punteggio più elevato e in subordine alla società seconda classificata. L'Assemblea dei soci tenutasi il 28 maggio 2019 ha approvato la proposta del Collegio sindacale per il conferimento dell'incarico di revisione legale del Gruppo Poste Italiane per il novennio 2020-2028.

2.4 Organismo di Vigilanza e Modello Organizzativo ex d.lgs. n. 231/2001

L'Organismo di Vigilanza di Poste italiane è di natura collegiale, composto da due membri esterni alla Società, uno dei quali con funzioni di presidente e da un membro interno alla Società; a seguito delle dimissioni di un membro esterno presentate nel mese di marzo 2018, il Consiglio di amministrazione della Società in data 7 novembre 2018 ha nominato un nuovo componente esterno.

Il Consiglio di amministrazione nella riunione del 28 giugno 2018 ha provveduto ad aggiornare il Modello Organizzativo ex d.lgs. n. 231/2001, sia con riferimento alla parte generale che alle parti speciali per recepire le più recenti modifiche intervenute a livello normativo ed organizzativo. Tra le novità introdotte è ora previsto che l'Organismo di Vigilanza (OdV) riferisca in merito alle attività svolte su base semestrale, anziché annuale, nei confronti degli organi societari.

L'OdV nel corso del 2018 ha proseguito, mediante incontri con le funzioni aziendali e l'esame dei flussi informativi prodotti dal management aziendale, il monitoraggio sulle aree di rischio rilevanti ai sensi del Modello Organizzativo ex d.lgs. n. 231/2001 aziendale, senza rilevare situazioni di particolare criticità da segnalare all'Organo amministrativo della Società. Il Consiglio di amministrazione nella riunione del 17 maggio 2016 ha stabilito in euro 40.000 il compenso lordo annuo per il Presidente ed in euro 30.000 il compenso lordo annuo per ciascuno degli altri due componenti. In coerenza con le *policy* aziendali, è previsto il riversamento dei compensi per il componente interno.

2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori ed ai sindaci

Il Compenso spettante ai componenti del Consiglio di amministrazione in carica nel 2018 è stato determinato dall'Assemblea dei soci del 27 aprile 2017 nella misura di 60.000 euro lordi annui per il Presidente e di 40.000 euro lordi annui per ciascuno degli altri Consiglieri.

Il Consiglio di amministrazione del 10 maggio 2017 ha deliberato di riconoscere ai Consiglieri chiamati a far parte dei comitati endoconsiliari i seguenti compensi:

- Comitato controllo e rischi: 35.000 euro annui lordi al Presidente, 25.000 euro annui lordi ai membri;
- agli altri Comitati (Remunerazioni; Nomine; Parti correlate soggetti collegati) 25.000 euro annui lordi al Presidente, 17.500 annui lordi ai membri.

Con riferimento alla determinazione dei compensi spettanti al Presidente del Consiglio di amministrazione, l'organo consiliare della Società, nella riunione del 13 dicembre 2017, ha approvato la proposta formulata dal Comitato remunerazioni che ha quantificato in euro 420.000 il compenso riconosciuto ai sensi dell'art. 2389 c.c. 3° comma, oltre a euro 60.000 lordi annui già riconosciuti dall'Assemblea degli azionisti del 27 aprile 2017.

Per quanto riguarda il trattamento economico dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale, il Consiglio di amministrazione nella riunione del 22 giugno 2017 ha approvato la proposta formulata dal Comitato remunerazioni riconoscendo un compenso fisso per un importo complessivo di circa 1,255 milioni ed un compenso variabile riferito alla sola carica di Direttore generale, articolato nelle seguenti voci: a) incentivo di breve termine (MBO): *target* 321.429, massimo 450.000 euro; b) incentivo di lungo termine (ILT): *target* 381.356 euro, massimo 450.000 euro.

Relativamente agli incentivi di lungo termine, il Consiglio di amministrazione, nella riunione del 26 febbraio 2018, ha deliberato di affiancare al piano ILT esistente (Piano ILT "*Phantom stock*")² un ulteriore strumento di incentivazione di tipo monetario destinato ai top manager,

² Il Piano ILT *Phantom stock* di tipo *rolling* è stato introdotto nel 2016 con la previsione di tre cicli di assegnazione: anni 2016, 2017 e 2018. Questo sistema di incentivazione a lungo termine è basato sull'assegnazione ai beneficiari di diritti a ricevere delle unità rappresentative del valore dell'azione Poste italiane (c.d. *phantom stock*) al termine di un periodo di maturazione. Il numero di *phantom stock* attribuite ai beneficiari è collegato a condizioni di performance nell'arco di un periodo triennale (nel primo ciclo di piano il periodo di *performance* fa riferimento agli anni 2016/2018). Le *phantom stock* attribuite nel caso di raggiungimento degli obiettivi di performance, vengono contestualmente convertite in un premio monetario in base al valore di mercato dell'azione nei trenta giorni lavorativi di Borsa antecedenti alla data di attribuzione delle *phantom* stesse. Pertanto, il prezzo dell'azione Poste italiane assume un peso significativo sul valore del premio in quanto tanto maggiore risulta la crescita del prezzo dell'azione stessa tanto maggiore è il controvalore economico delle *phantom stock* attribuite ai beneficiari.

legato al raggiungimento di livelli di *over performance* rispetto al piano strategico (“Piano ILT Deliver 2022”). Si tratta di un compenso che si aggiunge a quelli previsti nel piano ILT già in essere, che continuano ad essere erogati secondo le scadenze previste.

Nella riunione del 19 aprile 2018 il Consiglio di amministrazione ha deliberato di assegnare all’Amministratore delegato e Direttore generale il “Piano ILT Deliver 2022”, assoggettandolo al limite tra compensi variabili e fissi definiti dall’Assemblea (il rapporto massimo è 1:1 tra compensi variabili e compensi fissi).

Nelle tabelle che seguono si riportano i compensi lordi liquidati agli amministratori ed ai componenti del Collegio sindacale nel corso del 2018.

Tabella 1 - Emolumenti lordi liquidati ai componenti del CDA nell’anno 2018

Consiglio di Amministrazione	Trattamento Economico Individuale	Corrispettivo ex art. 2389 3° comma c.c.	Corrispettivo Consigliere Amministrazione	Variabile collegato raggiungimento obiettivi annuali oggettivi e specifici	Indennità per appartenenza ai Comitati endoconsiliari		Totale
					Presidente	Componente	
Presidente		420.000	60.000				480.000
Amministratore Delegato		450.000	40.000				490.000
Direttore Generale	765.000			55.035,62 (MBO 2017 quota up front)			820.036
Totale A.D. e D.G.	765.000	450.000	40.000	55.036			1.310.036
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	17.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000			35.000	75.000
Consigliere di Amministrazione			40.000			42.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	17.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000		35.000	17.452	92.452
Consigliere di Amministrazione			40.164		25.103	25.103	90.370
Consigliere di Amministrazione			40.000			42.500	82.500

Il compenso per il Presidente del Collegio sindacale e per i Sindaci è stato stabilito rispettivamente in 80.000 euro lordi annui e in 70.000 euro lordi annui dall’Assemblea ordinaria degli Azionisti del 24 maggio 2016.

Ai sensi dell’art. 123-ter del d.lgs. n. 58/1998 (“TUF”) la Società ha predisposto la “Relazione sulla Remunerazione per il 2019” che si compone di due sezioni: la prima illustra il dettaglio delle politiche di remunerazione e incentivazione per il 2019 e la seconda riporta i compensi relativi all’esercizio 2018.

La relazione sulle politiche di remunerazione è stata sottoposta al voto consultivo dell'Assemblea degli azionisti tenutasi il 28 maggio 2019, che l'ha approvata con il voto favorevole dell'86,99 per cento del capitale sociale rappresentato.

Il Comitato remunerazioni ha predisposto la Relazione in continuità con l'anno precedente, evidenziando la correlazione, nel medio lungo termine, dei sistemi di remunerazione e incentivazione con il Piano Strategico "Deliver 2022". In tale ottica, la componente di incentivazione a lungo termine è stata integrata con il "Piano ILT *Performance share*" basato su azioni ordinarie di Poste italiane e con la finalità di premiare il raggiungimento di adeguati livelli di *Total Shareholder Return*³ ("TSR") di Poste italiane rispetto al TSR dell'indice di riferimento FTSE MIB.

2.6 Politica integrata del Gruppo Poste

Poste italiane, nell'ambito delle linee di sviluppo delle proprie attività ha inteso promuovere la qualità dei propri processi, la salute e la sicurezza dei lavoratori, la sicurezza delle informazioni e la prevenzione della corruzione.

In tale ottica, il CdA nella riunione del 7 novembre 2018 ha approvato la "Politica Integrata del Gruppo Poste Italiane" (di seguito Politica) stabilendo di adottare un Sistema di Gestione Integrato che accorpa gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione presenti in azienda e si propone di garantire una *governance* unitaria degli stessi, evidenziando i potenziali rischi e attuando le necessarie azioni di miglioramento, a supporto delle strategie aziendali.

In particolare, la Politica contiene l'impegno di Poste italiane al rispetto puntuale delle norme vigenti e dei principi generali da osservare in materia di gestione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015), di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (BS OHSAS 18001:2007), di prevenzione della corruzione (ISO 37001:2016), di gestione della sicurezza delle Informazioni e per la gestione dei sistemi informativi (rispettivamente ISO/IEC 27001:2013 e ISO/IEC 20000:2011).

Il documento si applica oltre alla Capogruppo, compreso il Patrimonio BancoPosta, anche alle società controllate le quali con riferimento ai principi generali e specifici nell'ambito della

³ Il TSR (*Total Shareholder Return*) è il ritorno complessivo per l'azionista. Il suo valore è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

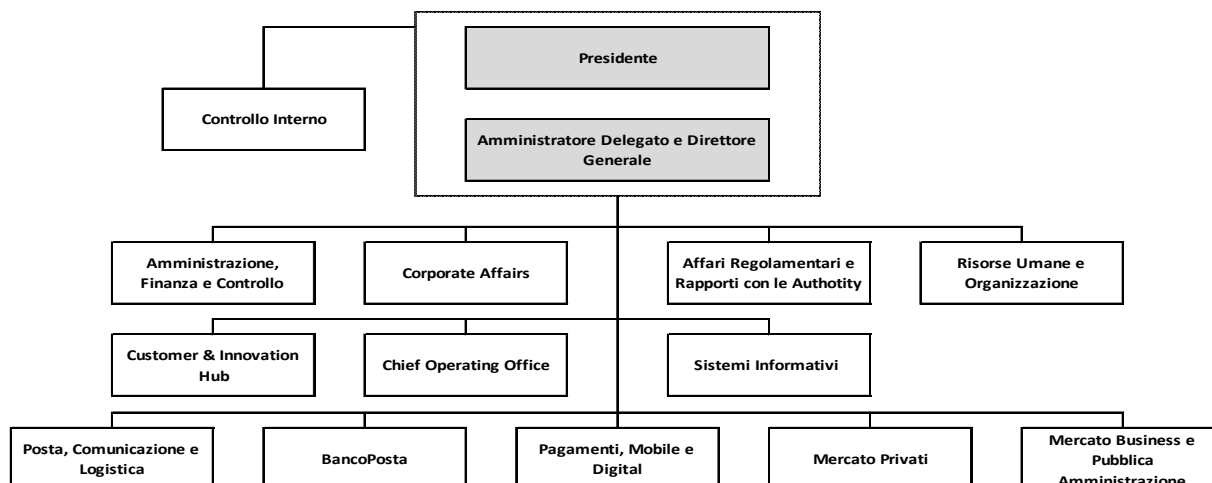
propria autonomia e indipendenza, recepiscono le indicazioni adeguandole alle proprie dimensioni e al proprio assetto organizzativo ed operativo.

Con specifico riferimento alla prevenzione della corruzione vengono descritti i comportamenti vietati, i principi generali ai quali il Gruppo Poste si impegna ad adeguarsi nello svolgimento di tutte le proprie attività e i principi specifici di comportamento per attività più sensibili al rischio corruzione.

2.7 Struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a.

Il grafico che segue illustra la struttura organizzativa di Poste italiane s.p.a. al 31 dicembre 2018.

Figura 1 - Organigramma Poste Italiane



Nel corso del 2018 è proseguito il percorso di semplificazione dei modelli di funzionamento delle articolazioni organizzative con l'obiettivo di migliorare i processi.

In tale contesto, gli interventi hanno riguardato l'assetto territoriale delle funzioni Mercato Privati, Posta, Comunicazione e Logistica, Risorse Umane e Organizzazione e Amministrazione Finanza e Controllo, attraverso la definizione del nuovo modello di funzionamento delle macro aree, passate da nove a sei.

Relativamente ai canali di vendita e alle diverse tipologie di prodotto, sono stati ridefiniti i criteri di assegnazione delle responsabilità sui segmenti di clientela tra le funzioni Mercato Business e Pubblica Amministrazione (MBPA) e Mercato Privati (MP), attribuendo a quest'ultima il *front end* commerciale della clientela *small business* e *retail* e alla funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione il presidio commerciale per grandi e medie

imprese e Pubblica Amministrazione centrale e locale. Inoltre, per una migliore individuazione della clientela Business e Pubblica Amministrazione, in ambito BancoPosta è stata creata la funzione Coordinamento Vendita Finanziaria, e presso Mercato Business e Pubblica Amministrazione è stato istituito un presidio dedicato alla vendita specialistica di corriere espresso e pacchi.

Per quanto riguarda l'infrastruttura digitale, sono state abilitate nuove funzionalità volte a migliorare la proposizione dell'offerta sui canali *Web* e *App* che rappresentano il punto di accesso ai servizi *on line* per 17,6 milioni di utenti *retail* e *business* (15 milioni al 31 dicembre 2017).

2.8 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ("SCIGR") di Poste italiane è costituito dall'insieme di strumenti, funzioni direzionali ed operative, norme e regole aziendali, organizzate per garantire una corretta conduzione dell'impresa in coerenza con gli obiettivi aziendali. Il SCIGR⁴ è una componente rilevante della *corporate governance* di Poste italiane in quanto consente al Consiglio di amministrazione della Società di perseguire l'obiettivo prioritario della creazione di valore nel medio-lungo periodo. Alla funzione di Controllo Interno, in base alle "Linee guida del sistema di controllo interno e gestione dei rischi" di Poste italiane, spetta la valutazione complessiva del SCIGR di Gruppo. Detta valutazione per l'anno 2018 è stata esposta in apposita relazione presentata al Consiglio di amministrazione nella riunione del 19 marzo 2019 nella quale viene riportato che ad esito delle attività di verifica e valutazione *"il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulta complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali"*.

⁴ Il SCIGR, secondo un modello internazionalmente riconosciuto, si articola in tre livelli di controllo: 1) il primo livello è costituito dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative svolgono sui propri processi al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni; 2) il secondo livello è affidato a funzioni autonome, indipendenti e distinte da quelle operative che hanno in particolare il compito di monitorare i rischi aziendali; 3) il terzo livello è affidato alla funzione di "Controllo Interno" di Poste italiane e alla funzione "Revisione Interna" di BancoPosta, per le attività condotte dalla Società per il tramite del Patrimonio BancoPosta.

2.9 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Nell'ambito delle società con azioni quotate in borsa, è prevista dall'art. 154-bis del TUF (introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262 "Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari") l'istituzione della figura del Dirigente Preposto. Il DP ha il compito di predisporre adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio, nonché ogni altra comunicazione di carattere finanziario e fornisce, congiuntamente all'Amministratore Delegato, un'attestazione sul bilancio d'esercizio e consolidato e sulla relazione semestrale. In tale quadro ed in coerenza con il Modello di *Governance* 262, il Dirigente Preposto ha predisposto per il 2018 il Bilancio Integrato che attiene ai processi significativi delle società rilevanti del Gruppo: Poste italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA, PostePay e BancoPosta Fondi SGR. Il perimetro di dette società⁵ ha consentito la copertura media di circa il 99 per cento delle grandezze significative del bilancio consolidato. Gli esiti della valutazione sulle verifiche condotte dal Dirigente Preposto hanno consentito di escludere carenze materiali. Va precisato, inoltre, che in ambito *IT General Controls* risultano superate le problematiche sul processo di gestione delle utenze e dei profili rilevate fino al precedente esercizio, a seguito del completamento della migrazione delle stesse utenze su una nuova piattaforma informatica.

2.10 Controlli interni di BancoPosta

L'assetto organizzativo del BancoPosta prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d'Italia: Revisione Interna, *Risk Management* e *Compliance*.

A seguito dei progetti di riorganizzazione societaria che hanno portato alla costituzione dell'istituto di moneta elettronica PostePay SpA, la Società ha provveduto a costituire in ambito *Corporate Affairs* la funzione "Antiriciclaggio di Gruppo" cui è stato affidato il compito di coordinare ed attuare le strategie e le politiche di Gruppo per la gestione dei rischi di riciclaggio e finanziamento al terrorismo.

Inoltre, in ambito *Risk Management* è stata istituita un'altra specifica funzione Antiriciclaggio che rappresenta un presidio autonomo per il BancoPosta, con la responsabilità, tra l'altro, di

⁵ Il perimetro delle attività è identificato considerando le società del Gruppo che hanno contribuito in maniera uguale o superiore a 2 per cento (soglia di selezione) rispetto al valore degli ultimi tre esercizi di almeno uno dei seguenti parametri di riferimento: totale attivo; totale ricavi netti; risultato economico prima delle imposte.

garantire consulenza ed assistenza alle funzioni di *business* e operative, effettuando valutazioni *ex ante* sui rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo ai fini della definizione di nuovi prodotti e servizi.

Revisione Interna

La funzione Revisione Interna, in base alle Disposizioni di Vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, ha tra le principali responsabilità quella di assicurare la valutazione della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni nonché quella di garantire la necessaria informativa periodica agli organi aziendali e alle Autorità di Vigilanza in merito ai risultati dell'attività svolta. In tale ottica la funzione ha presentato al Consiglio di amministrazione della Società nella riunione del 18 marzo 2019, la relazione annuale di Revisione Interna che si compone delle seguenti relazioni: 1) Relazione sul Patrimonio BancoPosta; 2) Relazione sulle funzioni affidate a Poste italiane; 3) Relazione sulle funzioni operative importanti o di controllo esternalizzate; 4) Relazione sulla prestazione dei servizi di investimento.

Con riferimento alle tematiche riportate nelle singole Relazioni appena citate, i risultati delle attività svolte nel 2018 hanno delineato, a giudizio della funzione Revisione Interna, un quadro dell'assetto dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta, complessivamente adeguato ed in grado di rispondere repentinamente alle evoluzioni organizzative e societarie intervenute. In particolare, per quanto attiene il programma di realizzazione degli interventi correttivi emersi a seguito dell'ispezione di Banca d'Italia condotta nel 2017, la Revisione Interna nel corso dell'anno ha svolto, senza rilievi da segnalare, una specifica attività di certificazione sugli esiti degli interventi realizzati.

Risk Management

La funzione *Risk Management* ha presentato al Consiglio di amministrazione della Società nell'adunanza del 19 marzo 2019 la relazione sulle attività svolte nel corso del 2018 nella quale sono anche rappresentate le tipologie di rischio che connotano l'operatività di BancoPosta.

Tra le attività più rilevanti svolte nell'anno si segnalano le analisi propedeutiche che hanno portato a proporre al Consiglio di amministrazione l'apporto di nuovi mezzi patrimoniali da parte di Poste per 210 milioni, finalizzato a riequilibrare il *leverage ratio* (rapporto tra mezzi

patrimoniali e totale attivo). Infatti, ad inizio del 2018 l'adozione dell'IFRS9, unitamente allo sviluppo dei volumi di raccolta e dei connessi impieghi in titoli, ha determinato una riduzione del *leverage ratio*, sceso nella prima metà dell'anno lievemente sotto la soglia normativa del 3 per cento; l'apporto di nuovi mezzi patrimoniali per 210 ml da parte di Poste ha quindi consentito, nel terzo trimestre, di riportare l'indicatore su livelli compatibili con gli obiettivi RAF (*Risk Appetite Framework*). La funzione, inoltre, ha fornito il proprio contributo, per le valutazioni di competenza, sia nel progetto di riorganizzazione che ha portato alla costituzione dell'istituto di moneta elettronica PostePay SpA, cui è stato conferito il ramo di business della moneta e dei servizi di pagamento di BancoPosta, sia nel progetto di esternalizzazione della gestione finanziaria di BancoPosta a BancoPosta Fondi SGR.

Con riferimento alla valutazione dei rischi, si osserva che tra i rischi più rilevanti per BancoPosta, oltre a quelli operativi, di leva finanziaria e di *spread*, per il 2018 si aggiunge anche il rischio regolamentare⁶ mentre il rischio di tasso di interesse viene inserito tra i rischi di media rilevanza.

In merito al monitoraggio degli indicatori del *Risk Appetite Framework* e al relativo confronto con i valori obiettivo, di soglia e di limite, la relazione della funzione *Risk Management* riferisce che tutti gli indicatori (metriche) risultano in linea con gli obiettivi, con la sola eccezione del patrimonio assorbito dai rischi operativi, che si attesta al 34,6 per cento, livello lievemente superiore al *risk appetite* (33 per cento) ma comunque ampiamente entro la soglia di attenzione (43 per cento).

Compliance

Nel corso del 2018 il processo di *compliance* ha interessato l'ambito normativo delle aree di business del Patrimonio BancoPosta costituite dai servizi di investimento, di intermediazione assicurativa, dai servizi bancari e di risparmio postale e dai servizi di pagamento, nonché l'ambito normativo correlato alle discipline trasversali alle aree di business. Gli esiti dell'attività svolta dalla Funzione *Compliance* nel corso del 2018 sono stati rappresentati al Consiglio di amministrazione nella riunione del 18 marzo 2019 con apposita relazione

⁶ BancoPosta è esposta a cambiamenti nelle regole prudenziali relative a rischi di tasso, operativi e alla ponderazione dei titoli di Stato. Nel 2018 sono state pubblicate nuove Linee Guida EBA su rischio tasso, in via di recepimento in Italia, da applicare a partire dall'ICAAP riferito al 31.12.2019, con potenziale rilevante impatto per BancoPosta in termini di assorbimento patrimoniale di secondo pilastro.

unitamente al piano delle attività per il 2019. L'esame delle informazioni acquisite sulle molteplici attività della Funzione, consente di poter rilevare un livello complessivamente adeguato del presidio del rischio di conformità con la presenza di alcune aree di attenzione che necessitano di ulteriori misure di rafforzamento dei presidi aziendali. Tra queste, si evince un presidio del rischio di conformità parzialmente adeguato relativamente al sistema informativo dove è emersa tra l'altro la necessità di rafforzare l'impianto del sistema dei controlli interni attraverso la previsione di controlli integrati di secondo livello sui presidi di sicurezza. Va comunque osservato che per il superamento di tale area di attenzione, il nuovo piano di attività ha già previsto un consistente numero di interventi e ulteriori azioni di miglioramento da realizzare nel corso del 2019 al fine di garantire un più efficace sistema di controllo interno a presidio del rischio informatico.

2.11 Sistema di *Security Governance*

Nel corso dell'anno in esame sono continuate le azioni nella prevenzione e contrasto alle minacce per la sicurezza di Poste italiane e delle Società del Gruppo. In tema di sicurezza degli Uffici Postali gli investimenti effettuati sono intensificati negli ultimi anni combinando dispositivi di sicurezza, strumenti tecnologici e innovazioni procedurali.

Va osservato, tuttavia, che se le modalità di aggressione permangono costanti e contrastate per abbattere il livello di rischio al minimo fisiologico, al contempo emergono ulteriori elementi di attenzione, che evidenziano un interesse criminale attuato con forme e tecniche innovative, come ad esempio la tipologia di attacco ai dispositivi ATM, che richiedono interventi di prevenzione sempre più flessibili e di tempestiva attuazione.

Sul fronte delle indagini su eventi fraudolenti, la competente struttura FMSI (*Fraud Management Security Intelligence*) che opera in ambito *Corporate Affairs*, nel corso del 2018 ha gestito complessivamente 969 incarichi, che hanno portato all'individuazione di 1.024 distinte responsabilità interne, fornendo i presupposti per il recupero di un importo complessivo pari a euro 8.647.997, che rispetto al danno totale per frodi rilevato, risulta in aumento del 5,71 per cento a confronto con l'anno precedente.

Gli ambiti della sicurezza sul lavoro e della sicurezza informatica sono trattati rispettivamente nei capitoli 5 e 6.

3. SERVIZI POSTALI

3.1 Mercato postale e contesto normativo

Il settore postale è attraversato da profondi cambiamenti riconducibili alla trasformazione digitale dell'economia che ha influito sui volumi degli invii di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione elettronica, e sulla quantità dei pacchi, aumentata per la maggiore diffusione del commercio *online*. Le mutate esigenze del mercato postale hanno generato la necessità di individuare un modello operativo di consegna in grado di rispondere al bisogno di efficienza determinata dal nuovo modello di *business* prodotto dall'*e-commerce*, e, al contempo, di ricercare soluzioni che consentano alla rete dei portalettere di movimentare una volumetria decisamente maggiore rispetto ad oggi, in quanto le spedizioni tradizionali vengono utilizzate anche per veicolare merce (c.d. nuovo *product mix*).

Per adeguare la struttura organizzativa alla nuova realtà del mercato Poste italiane ha rivisitato la rete logistica ed il suo modello di funzionamento in conformità alle tesi progettuali che avevano portato, nel Piano industriale 2015-2019, ad innovare e sviluppare l'infrastruttura logistica a supporto della crescita del commercio elettronico.

Uno degli elementi introdotti dal Piano industriale *Deliver 2022*, approvato a febbraio 2018, ha riguardato il nuovo modello di recapito, denominato *Joint Delivery*⁷, finalizzato a garantire una rete di distribuzione in linea con lo sviluppo dell'*e-commerce*, che prevede il passaggio da un assetto a rete unica, operante solo di mattina, ad un assetto a due reti, di cui una focalizzata sui pacchi. Nella nuova visione di Poste la figura del portalettere riveste un ruolo centrale; di fatto nel mese di aprile 2018, a valle dell'accordo con le OO.SS, è stata avviata la progressiva attuazione del nuovo modello che contempla la possibilità di recapito dei pacchi attraverso la rete dei portalettere, introducendo turni pomeridiani e nei *weekend*. In tale ottica si colloca la *partnership* con Amazon, avviata nel giugno 2018, per la consegna di prodotti sul territorio nazionale.

Lo sviluppo dell'*e-commerce* ha dato uno slancio considerevole al mercato dei pacchi con riflessi positivi sul settore che mostra una costante crescita sia a livello di volumi che di

⁷ Il modello prevede una differenziazione nell'articolazione del recapito in base alla densità abitativa e al numero dei prodotti da recapitare per Km² e prevede due reti distinte ma integrate tra loro. La prima rete, denominata "articolazione di base", provvederà giornalmente alla consegna della corrispondenza sulla propria area di competenza per tutti i prodotti postali. Ad essa si aggiunge una seconda rete "linea business" che opererà quotidianamente e che sarà maggiormente orientata alla consegna dei pacchi e dei prodotti *e-commerce*, anche in fasce orarie pomeridiane e nei weekend. Il riassetto è suddiviso in quattro fasi, la prima delle quali è partita il 16 aprile 2018 e ha interessato 350 centri di distribuzione. Il completamento del modello è previsto nel corso del 2019.

ricavi⁸. In tale contesto la Società ha avviato una serie di iniziative dirette a incrementare la propria quota di mercato. Sono stati attivati “punti alternativi di recapito” dove si può richiedere il ritiro degli acquisti *online* ed effettuare la riconsegna dei resi. Nel corso del 2018 è stata attivata la nuova rete “PuntoPoste” con la realizzazione di 417 punti sul territorio nazionale inclusivi di *lockers* (chioschi automatizzati) presso esercizi commerciali convenzionati (supermercati, centri commerciali, distributori di carburante), in aggiunta agli uffici postali. Inoltre, con la sottoscrizione di un accordo-quadro di collaborazione raggiunto nel mese di maggio con la Federazione Italiana Tabaccai (FIT) le tabaccherie possono funzionare come punti di accettazione della corrispondenza e dei pacchi.

Il mercato del corriere espresso e pacchi oltre ad essere caratterizzato da una presenza elevata di operatori globali, che operano tramite società controllate direttamente o sedi operative proprie, è condizionato dal ruolo assunto dalle piattaforme *online*, originariamente preposte a raccogliere ordinativi poi recapitati dai servizi postali. Tali operatori oggi hanno adottato modelli di impresa alternativi iniziando a fornire anche i servizi di consegna al cliente, come nel caso della graduale trasformazione di Amazon in vera e propria società di spedizione, in grado operare non solo come distributore ma anche effettuare spedizioni per conto terzi⁹. In ragione di tali dinamiche, l’AGCom, in linea con le disposizioni del regolamento UE 2018/644¹⁰ approvato il 4 marzo 2018 e relativo ai servizi di consegna dei pacchi nel mercato europeo, ha avviato un’analisi di mercato sui servizi di consegna pacchi (Delibera 399/18/CONS del 25 luglio 2018) per valutarne le prospettive concorrenziali e gli effetti sulla regolamentazione esistente. L’analisi determinerà le modalità mediante la quali le piattaforme *online* e le imprese di logistica siano in grado di influenzare le dinamiche competitive del mercato, mettendo in luce eventuali criticità sotto il profilo regolamentare.

⁸ Il comparto dei pacchi registra un incremento di volumi del 12,6 per cento, passando da 113 milioni di spedizioni nel 2017 a 127 milioni di spedizioni nel 2018, mentre i ricavi crescono del 9,8 per cento, passando da 693 milioni di euro a 761.

⁹ Con delibera 400/18/Cons del 25 luglio 2018 l’AGCom ha adottato un’ordinanza di ingiunzione nei confronti delle società del Gruppo Amazon operanti in Italia (Amazon Italia Transport, Amazon Italia Logistica e Amazon Italia Service) irrogando una sanzione, per un ammontare complessivo di 300 mila euro, per aver esercitato il servizio di consegna dei pacchi senza la prevista autorizzazione. Le condotte illecite accertate hanno riguardato, in particolare, l’organizzazione di una rete unitaria per svolgere il servizio di consegna dei prodotti di venditori terzi e la gestione dei punti di recapito. Dal novembre 2018 Amazon Italia Logistica e Amazon Italia Transport hanno ottenuto dal MISE il rilascio dell’autorizzazione generale per lo svolgimento di attività come operatori postali. L’autorizzazione generale consente lo svolgimento di attività postali che non rientrano nel servizio universale.

¹⁰ Il regolamento integra le norme stabilite nella direttiva 97/67/CE relativamente ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi e fa salvi i diritti e le garanzie indicati nella direttiva, compresa la prestazione continuativa del servizio universale agli utenti. Ai fini della sua attuazione stabilisce un livello minimo di sorveglianza regolamentare e riconosce e conferma all’AGCom (in qualità di Autorità nazionale di regolamentazione) specifiche competenze, finalizzate a disporre di conoscenze e informazioni circa i fornitori di servizi di consegna dei pacchi attivi sul mercato.

In proposito, assume rilievo la disposizione della legge di Stabilità 2018 che ha inserito nell'ambito del servizio postale universale anche la possibilità di svolgere le attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 5 kg (oggi fino a 2 kg), a partire dal 2020.

La trasformazione digitale nel settore postale, oltre a modificare le abitudini dei consumatori, incide sul *modus operandi* delle imprese nei comparti corrispondenza e pacchi. Il segmento della corrispondenza tradizionale viene eroso in larga parte dal fenomeno della *e-substitution*, intesa come sostituzione delle comunicazioni cartacee con le comunicazioni elettroniche, mentre il settore dei pacchi mostra un notevole sviluppo di volumi per effetto della diffusione dell'*e-commerce*. La sostituzione delle modalità di comunicazione tradizionali con quelle *online*, se da un lato può offrire nuovi servizi a chi accede alla rete, dall'altro tenderà ad escludere chi non è in grado di accedervi. Tale divario digitale assume rilevanza nell'erogazione dei servizi per i segmenti più fragili della popolazione (persone anziane o poco scolarizzate), in quanto potrebbe generare un divario socio-economico e culturale. A tal proposito l'Azienda ha sviluppato una serie di iniziative tese ad una maggiore inclusione sociale dei soggetti deboli rafforzando il collegamento tra ufficio postale e presenza digitale. Quest'ultima sarà integrata con la rete fisica degli uffici postali che verranno adattati in modo che i clienti possano beneficiare di entrambi i prodotti offerti, sia quelli digitali che tradizionali.

In tema di regolamentazione del settore postale, l'entrata in vigore della legge sulla concorrenza (legge n. 124 del 2017) ha disposto l'abrogazione del regime di esclusiva a favore di Poste italiane nella consegna degli atti giudiziari a decorrere dal 10 settembre 2017. La legge prevede che la licenza speciale per lo svolgimento dei servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del Codice della strada sia subordinata a una serie di requisiti (affidabilità, professionalità e onorabilità) e obblighi del servizio universale con riguardo alla sicurezza, qualità, continuità, disponibilità ed esecuzione dei medesimi, così come definito dall'AGCom con delibera 77/18/CONS del 20 febbraio 2018. Tale regolamentazione si è completata nel settembre 2018 con la pubblicazione del Decreto del MISE sulle procedure per il rilascio delle suddette licenze. Infine, in conformità al nuovo quadro regolamentare, l'Autorità, con Delibera 600/18/CONS del 12 dicembre 2018, ha determinato le misure e le modalità di corresponsione degli indennizzi in materia, definendo un quadro di garanzie per l'utenza. L'intervento dell'Autorità introduce, oltre agli indennizzi in caso di mancato

rispetto degli standard di qualità, anche le fattispecie di furto e danneggiamento (previste dal d.lgs. n. 261 del 1999), definisce tempi e modalità per la richiesta ed il rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento, per la presentazione dei reclami e per l'erogazione degli indennizzi. Tutti elementi sinora assenti dal quadro normativo e regolamentare in tema di notifiche a mezzo posta di cui alla legge 890/82.

In ambito tariffario l'AGCom, nel mese di giugno 2018, con Delibera 266/18/CONS ha fissato nuove tariffe base dei servizi postali universali per l'editoria¹¹, con decorrenza dal 1° luglio 2018, al fine di garantire una maggiore copertura dei costi in presenza di volumi strutturalmente decrescenti. Rimangono immutate le tariffe agevolate per gli editori e i soggetti no-profit (prorogate dalla legge 27 febbraio 2017, n. 19). I fondi stanziati per finanziare il sistema delle agevolazioni statali per l'anno 2018, in base alle previsioni della Legge di stabilità 2018, ammontano a 59,3 milioni.

In tema di servizio universale l'AGCom, con Delibera 571/18/CONS, pubblicata in data 11 febbraio 2019, ha avviato la consultazione pubblica sulla valutazione del costo netto per gli anni 2015 e 2016 in cui risulta un onere stimato del servizio postale universale di 378 milioni per il 2015 e di 355 milioni per il 2016, a fronte di ricavi rilevati da Poste italiane rispettivamente di 279 e 262 milioni per i servizi resi. I valori predetti potranno essere rettificati dall'Autorità nel provvedimento finale a seguito della chiusura della consultazione.

3.2 Andamento economico dei servizi postali

I Servizi Postali hanno realizzato nell'anno ricavi per 2.892 ml, superiori di 13 ml (+0,5 per cento) rispetto alle risultanze del precedente esercizio, come illustrato nella tabella n. 2.

¹¹ In base al d.l. n. 261 del 1999 rientrano nel servizio postale universale gli invii di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari.

Tabella 2 – Ricavi dei Servizi Postali

(dati in milioni)

	2016	2017	Δ 17/16	Δ% 17/16	2018	Δ 18/17	Δ% 18/17
Spedizioni senza la materiale affrancatura	1.068	1.053	(15)	-1,4	1.042	(11)	-1
Francatura meccanica presso terzi e presso UP	790	731	(59)	-7,5	676	(55)	-7,5
Carte valori	190	152	(38)	-20	129	(23)	-15,1
Servizi integrati	207	157	(50)	-24,2	145	(12)	-7,6
Spedizioni in abbonamento postale	102	95	(7)	-6,9	93	(2)	-2,1
Corrispondenza e pacchi - estero	150	173	23	15,3	238	65	37,6
Telegrammi	40	41	1,00	2,50	38	(3)	-7,3
Altri Servizi Postali	114	172	58	50,9	208	36	20,9
Ricavi da mercato	2.661	2.574	(87)	-3,3	2.569	(5)	-0,2
Compensi per Servizio Universale di cui:	371	262	(109)	-29,4	262	-	-
<i>Compensi relativi a l'anno di competenza</i>	262	262	-	-	262	-	-
<i>Compensi relativi ad anni precedenti</i>	109	-			-		
Integrazioni tariffarie Editoria	-	43		-	61	18	41,90
	371	305	(66)	-17,8	323	18	5,9
Totale ricavi	3.032	2.879	(153)	-5,0	2.892	13,0	0,5

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2018.

L'esame dei dati relativi al 2018 evidenzia che la crescita del comparto *Pacchi*, riconducibile prevalentemente – come già detto - all'*e-commerce*, unitamente alle maggiori *Integrazioni tariffarie* concesse all'editoria, hanno compensato le perdite dei servizi di *Corrispondenza*, allineando i risultati dell'anno a quelli del precedente esercizio 2017. Con riferimento alle *Contribuzioni statali*, l'ammontare dei *Compensi per il Servizio Universale*, che riguardano la parziale copertura a carico del Mef dell'onere sostenuto dalla Società per lo svolgimento degli obblighi del Servizio stesso, è stato definito nel Contratto di Programma 2015-2019, in vigore dal 1° gennaio 2016, in 262 ml annui¹²; le *Integrazioni tariffarie editoria*, pari a 61 ml (43 ml nel 2017), riguardano le somme, a carico della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria, spettanti alla Società a titolo di rimborso delle agevolazioni tariffarie praticate agli editori e al settore no-profit all'atto dell'impostazione. L'importo delle integrazioni rilevato in bilancio¹³ è stanziato nel Bilancio dello Stato 2018, ma per l'incasso si deve attendere l'approvazione da parte della Commissione europea.

¹² Nell'esercizio 2017 i *Compensi per il Servizio Universale* sono stati rilevati in bilancio per 371 ml a seguito del rilascio a conto economico dell'importo di 109 ml, precedentemente sospeso nel Fondo svalutazione crediti, a seguito di nuovi stanziamenti nel Bilancio dello Stato 2017 a copertura di impegni contrattuali pregressi.

¹³ Il compenso è determinato sulla base delle tariffe stabilite dal Mise di concerto con il Mef e dal d.l. n. 63 del 18 maggio 2012, come convertito in legge n. 103 del 16 luglio 2012.

L'analisi puntuale dell'andamento economico dei Servizi Postali è fornita dal Documento di Separazione Contabile¹⁴, le cui risultanze sono riportate nella tabella n. 3.

Tabella 3 - Analisi risultati dei Servizi Postali

	Servizi Postali				di cui:	Prodotti e servizi rientranti nel Servizio Universale			
	2017	2018	Δ	$\Delta\%$		2017	2018	Δ	$\Delta\%$
			18/17	18/17				18/17	18/17
Totale ricavi	2.643	2.662	19,0	0,7	1.748	1.661	(87)	-5,0	
Costi per beni e servizi	802	819	17,0	2,1	429	391	(38)	-8,9	
Costo del lavoro	2.872	2.946	74,0	2,6	1.729	1.674	(55)	-3,2	
Ammortamenti e Altri costi e oneri	271	220	(51)	-18,8	163	132	(31)	-19,0	
Totale costi	3.945	3.985	40,0	1	2.321	2.197	(124)	-5,3	
Risultato operativo e di intermediazione	(1.303)	(1.323)	(20)	-1,5	(574)	(536)	38	6,6	
Oneri/Proventi finanziari	(19)	(21)	(2)	-10,5	(13)	(12)	1	-7,7	
Risultato prima delle imposte	(1.322)	(1.344)	(22)	-1,7	(587)	(548)	39	6,6	
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-	-	-	-	-	
Utile/(Perdita) dell'esercizio	(1.322)	(1.344)	(22)	-1,7	(587)	(548)	39	6,6	

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Documento di Separazione Contabile 2018.

I dati esposti nella tabella differiscono da quelli riportati nella precedente tabella 1 in quanto il processo di Separazione Contabile, finalizzato al calcolo dell'eventuale onere derivante dalla fornitura del Servizio Universale, si colloca al termine dell'elaborazione contabile e gestionale (Relazione finanziaria annuale) e prevede l'utilizzo dei valori relativi ai costi, ai ricavi e ai volumi di Poste italiane estratti dai sistemi di Contabilità Generale e di Contabilità Analitica, con differenti modalità di rappresentazioni di perimetri, in un modello logico (metodo del *full cost*) il cui fine è la valorizzazione del costo di prodotto.

L'analisi dei dati permette di evidenziare:

- l'aumento dei ricavi dei Servizi Postali, passati da 2.643 ml del 2017 a 2.662 ml nel 2018 (+0,7 per cento), è riferibile, come già anticipato, alla crescita del comparto *Pacchi e Corriere espresso* (+39 ml) che unitamente alle maggiori *Integrazioni tariffarie* concesse all'editoria (+18 ml) hanno più che compensato le perdite registrate dai servizi di *Corrispondenza* (-37 ml). La quota di ricavi rivenienti dai prodotti rientranti nel Servizio Universale presenta una riduzione complessiva di 87 ml, quasi totalmente ascrivibile al comparto *Corrispondenza* (-104 ml);

¹⁴ Poste italiane s.p.a., in qualità di Fornitore del Servizio Universale, in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 del d.lgs. n. 261 del 1999, è tenuta a redigere annualmente il *Documento di Separazione Contabile* al fine di fornire all'Autorità di Regolamentazione del Settore Postale (AGCom) una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento degli obblighi del Servizio stesso.

- l'incremento dei costi del settore passati da 3.945 ml del 2017 a 3.985 ml nel 2018 (+1,0 per cento) è riconducibile all'effetto combinato dell'incremento del *Costo del lavoro* (+74 ml) e dei *Costi per beni e servizi* (+17 ml), conseguente, rispettivamente, ai maggiori incentivi all'esodo e ai più alti costi di trasporto e alla diminuzione degli *Ammortamenti ed Altri costi e oneri* (-51 ml), per il rilascio di accantonamenti effettuati nell'esercizio precedente. Con riferimento ai prodotti/servizi rientranti nei Servizi Universali si rileva la riduzione dei costi, passati da 574 ml del 2017 a 536 ml nel 2018 (-5,3 per cento) per la generale diminuzione del *Costo del lavoro* (-56 ml), dei *Costi per beni e servizi* (-38 ml), a seguito dello spostamento di volumi ed attività sui servizi non universali, degli *Ammortamenti ed Altri costi e oneri* (-36 ml);
- il peggioramento del *Risultato operativo e di intermediazione* dei Servizi Postali, che si è attestato a -1.323 ml, in flessione dell'1,5 per cento rispetto al 2017 (-1.303 ml). Il *Risultato operativo e di intermediazione* del comparto dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi del Servizio Universale, al contrario, attestandosi a -536 ml, per effetto della maggiore riduzione dei costi rispetto all'incremento dei ricavi, ha registrato un miglioramento del 6,6 per cento (+38 ml);
- il calo del *Risultato d'esercizio* dei Servizi Postali che si è stabilito a -1.344 ml, con un peggioramento di 22 ml (-1,7 per cento) sull'anno di confronto (-1.322 ml); diversamente il *Risultato d'esercizio* del comparto dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi del Servizio Universale, attestandosi a -548 ml, evidenzia un miglioramento di 39 ml (+6,6 per cento) sul 2017.

Sulla base di tali risultanze e in linea con quanto indicato nella Direttiva 2008/6/CE, recepita nel nostro ordinamento con d.lgs. 31 marzo 2011, Poste italiane s.p.a. ha quantificato l'Onere del Servizio Universale per l'anno 2018 in 1.507 ml, di cui 637 ml con riferimento ai prodotti/servizi rientranti negli obblighi di Servizio Universale.

La società incaricata della revisione legale del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato 2018, nel corso delle attività espletate, si è soffermata su alcuni aspetti considerati significativi nell'ambito del controllo contabile tra i quali il "Valore recuperabile del segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione" su cui si è concentrata anche l'attenzione del Collegio sindacale. L'attività o unità generatrice di flussi di cassa (*cash generating unit* o CGU), rappresentata dal predetto segmento, è stata oggetto di verifica al fine di rilevare un'eventuale perdita per riduzione di valore (cd. *impairment test*). Il test ha avuto la finalità di verificare che il valore contabile dell'attività rappresenti l'ammontare minimo di benefici

economici futuri, generati dall'attività medesima e pertanto recuperabile mediante l'uso del processo produttivo.

Per l'esecuzione dell'*impairment test* la società di revisione ha fatto riferimento alle più recenti risultanze contabili, utilizzando i dati dell'ultimo anno del Piano industriale per la previsione dei futuri flussi di cassa del segmento di business. Tenuto conto che l'elaborazione di previsioni circa i futuri flussi di cassa implica l'assunzione di valutazioni che dipendono da fattori che possono mutare nel corso del tempo con conseguenti effetti rispetto alle stime effettuate, è stata evidenziata la necessità di eseguire periodici monitoraggi su tale area di *business*.

3.3 Qualità

La qualità del servizio postale attiene al rispetto degli obblighi regolatori previsti per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'Autorità di regolamentazione. La normativa di settore prevede che Poste italiane trasmetta all'AGCom i risultati di qualità conseguiti nei servizi inclusi nel servizio universale (posta registrata, massiva, prioritaria e pacco ordinario), salvo quelli relativi alla posta ordinaria, il cui monitoraggio è effettuato dall'organismo specializzato indipendente incaricato dall'Autorità medesima. La seguente tabella illustra gli obiettivi di qualità relativi al 2018, confrontati con i dati dell'esercizio precedente.

Tabella 4 - Obiettivi Qualità

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato 2017	Risultato 2018
<i>Posta1 - Prioritaria (*)</i>	j+1	80,0%	82,2%	85,9%
	j+4	98,0%	✓ 99,1%	98,9%
<i>Posta 4 - Ordinaria (**)</i>	j+4	90,0%	91,4%	87,9%
	j+6	98,0%	✓ 97,1%	96,7%
<i>Posta massiva</i>	j+4	90,0%	96,7%	98,5%
	j+6	98,0%	99,6%	99,7%
<i>Posta raccomandata (*)</i>	j+4	90,0%	95,1%	95,0%
	j+6	98,0%	98,0%	97,9%
<i>Posta assicurata (*)</i>	j+4	90,0%	99,6%	99,3%
	j+6	98,0%	99,9%	99,8%
<i>Posta massiva (*)</i>	j+4	90,0%	96,7%	98,5%
	j+6	98,0%	99,6%	99,7%
<i>Pacco ordinario (*)</i>	j+4	90,0%	92,2%	95,1%

(*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.

(**) Elaborazione su dati certificati dalla società incaricata dall'AGCom.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione sulla gestione 2018.

Come rilevabile dal prospetto, i risultati conseguiti nell'anno 2018 presentano valori superiori agli obiettivi regolatori, ad eccezione della Posta 4 e del secondo obiettivo (j+6) della Posta raccomandata.

La Società ha proceduto al monitoraggio dei prodotti regolamentati e dei relativi processi anche attraverso l'utilizzo di un sistema di misurazione interno, adottato sin dal 2015, denominato Cruscotto della Qualità, al quale, nel corso dell'anno, ha affiancato piani di azione mirati allo scopo di identificare le criticità e porre in essere le azioni correttive in termini di processo, sistemi e tecnologia.

Con la recente rivisitazione delle attività di recapito, il nuovo assetto è caratterizzato dalla concomitanza del modello di consegna a giorni alterni¹⁵, per le aree previste dalla regolazione esistente (delibera AGCom 395/15/CONS), e del modello *Joint Delivery* per le restanti aree. Tale circostanza ha avuto un impatto sulla qualità essendo coinvolti dalla ristrutturazione i processi logistici e di smistamento. I riscontri emersi dagli audit nei report relativi al terzo trimestre 2018 hanno evidenziato alcune vulnerabilità riferibili all'implementazione di tali modifiche organizzative che, tuttavia, a fine 2018 risultano superate attraverso la realizzazione di interventi che hanno ricondotto il servizio ad un livello di adeguatezza.

Positivi i risultati raggiunti dal prodotto Posta 1, la cui prestazione è misurata sulla base delle coordinate della tracciatura al civico, che mostra valori superiori agli standard di qualità (tabella n. 5). Il risultato 2018 è calcolato in j+1 nei comuni c.d. "non regolati" con recapito giornaliero e in j+2 nei comuni c.d. "regolati" con recapito a giorni alterni. Il risultato 2017 è calcolato in j+1 a livello nazionale senza le descritte distinzioni tra comuni.

¹⁵ La riorganizzazione del recapito a giorni alterni ha preso avvio a partire dal 2015 con la Fase I che ha riguardato 255 comuni; la Fase II nel 2016 ha coinvolto 2400 comuni; la Fase III ha interessato, a partire da novembre 2017 e nel corso del 2018, 2100 comuni. L'implementazione è stata ultimata nel primo trimestre 2019 per i rimanenti 230 comuni.

Tabella 5 - Risultati Posta 1

		Obiettivo	2018	2017
<i>Posta 1-Prioritaria</i>	j+1	80%	85,9%	
	j+2	80%	92,3%	
	j+4	98%	98,9%	
	j+1	80%		82,2%

Fonte: Dati Poste Comunicazione e Logistica

Nell'ambito delle attività di controllo relative ai prodotti posta descritta, indescritta e pacchi, è stata esaminata la movimentazione sul territorio nazionale nei tempi stabiliti dal contratto di programma e dagli standard di protocollo, che ha evidenziato una sufficiente strutturazione dei controlli di primo e di secondo livello orientati alla risoluzione di criticità a maggiore rischiosità.

Nel documento di valutazione SCIGR (Sistema di controllo interno e gestione dei rischi) per il 2018, tra gli elementi di rilievo relativi alla gestione dei prodotti e servizi, emerge che, per quanto i controlli si attestino ad un livello di sufficienza per il presidio dei rischi rilevanti, permangono aree di miglioramento in termini di maggiore consolidamento della struttura del sistema complessivo di controllo. La valutazione si sofferma, inoltre, sull'impegno da parte di Poste di attenuare i rischi potenziali connessi a comportamenti non conformi alle procedure che, tuttavia, nel caso in cui risultino casuali ed episodici, non hanno un impatto sul risultato complessivo di qualità.

Nel corso del 2018 sono stati ricevuti complessivamente 208.290 reclami per i servizi postali, in calo (-13.866) rispetto allo scorso esercizio (222.156). La tabella n. 6 riporta la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto raffrontata con i dati dello scorso esercizio.

Tabella 6 – Confronto reclami 2017/2018

<i>Tipologia di prodotto</i>	<i>reclami 2017</i>	<i>reclami 2018</i>	Δ
Posta Prioritaria	3,1%	3,2%	0,1%
Posta Raccomandata	19,7%	16,6%	-3,1%
Pacco	55,2%	52,0%	-3,2%
Posta Assicurata	0,6%	0,5%	-0,1%
Atti giudiziari	1,6%	1,6%	–
Duplicato 23L	3,8%	3,9%	0,1%
Telegramma	0,6%	0,7%	0,1%
Altro	15,4%	21,5%	6,1%

Elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

I reclami relativi a prodotti attinenti al servizio postale universale nazionale sono risultati pari a 79.324, in crescita (+3.031) rispetto al 2017 (76.293). Le motivazioni di reclamo più significative riguardano il mancato recapito, il ritardo nella consegna e il mancato espletamento del servizio.

Con specifico riferimento ai reclami afferenti al prodotto pacchi, si evidenzia che a fronte di una crescita dei volumi gestiti (+12,6 per cento rispetto al 2017) le segnalazioni registrate sono inferiori rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono al di sotto della soglia di 45 giorni solari previsti dalla delibera AGCom/184/13/CONS.

4. SERVIZI FINANZIARI

4.1 Adeguamento normativo

Al fine di supportare il conseguimento degli indirizzi di sviluppo strategico delineati nel Piano Industriale “*Deliver 2022*” e rafforzare il ruolo di governo di BancoPosta, in data 29 marzo 2018, è stato approvato un primo aggiornamento del “Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta” che ne descrive il modello di funzionamento, l’assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni. Il documento è stato ulteriormente aggiornato in data 31 gennaio 2019, al fine di recepire, in ottemperanza agli impegni assunti nei confronti delle Autorità di Vigilanza, le evoluzioni organizzative di BancoPosta derivate dalla costituzione di un nuovo intermediario (PostePay S.p.A.) specializzato nei servizi di pagamento, di telefonia mobile e digitali, dall’accentramento della funzione di *back office* e di assistenza clienti BancoPosta nell’ambito della Funzione Chief Operating Office (COO)¹⁶, e dalla realizzazione di un unico presidio antiriciclaggio di Gruppo in ambito *Corporate Affairs*.

In un contesto di forte evoluzione dell’assetto organizzativo di BancoPosta, le direttive europee entrate in vigore nel corso del 2018 hanno avuto impatto su tutti i prodotti distribuiti da BancoPosta. Dal 3 gennaio 2018 ha trovato applicazione la nuova Direttiva UE 2014/65 (c.d. MiFID II) che, insieme alla MiFIR (*Markets in Financial Instruments Regulation* - Regolamento EU n. 600/2014) ha modificato la precedente regolamentazione innalzando il livello di tutela degli investitori e rafforzando alcuni presidi organizzativi e norme di condotta per gli intermediari al fine di incrementare l’efficienza e la trasparenza dei mercati finanziari. Al riguardo sono state previste iniziative rivolte sia ai circa 3,2 ml clienti già profilati ai fini MiFID in quanto detentori di prodotti di investimento, sia alla clientela potenziale con l’obiettivo di profilarla anche in anticipo rispetto alla richiesta di prodotti di investimento.

Il 16 maggio 2018 è stato pubblicato il Decreto attuativo della Direttiva UE 2016/97 *Insurance Distribution Directive* (IDD) sulla distribuzione assicurativa entrato in vigore il 1° ottobre 2018, che regola la distribuzione dei contratti di assicurazione e delinea la convergenza tra le

¹⁶ Il percorso di accentrimento del *back office*, avviato dall’Azienda, ha l’obiettivo di garantire il miglioramento della qualità dei servizi resi ai clienti, l’efficacia e l’efficienza dei processi gestiti, l’ottimizzazione della distribuzione del lavoro e delle competenze e l’innalzamento e la ridefinizione degli standard di produttività dei centri operativi territoriali, nel rispetto della normativa di settore.

regole per l'intermediazione assicurativa e quelle riferite al comparto dei servizi di investimento mutandone modelli e presidi a favore della clientela. Le novità normative sono state oggetto di uno specifico progetto interfunzionale di Gruppo.

Dal 25 maggio 2018 è divenuto direttamente applicabile, in tutta l'Unione Europea, il nuovo Regolamento 679/2016 *General Data Protection Regulation* (GDPR) in materia di protezione dei dati personali. Le principali novità hanno riguardato gli assetti organizzativi, i diritti dell'interessato e l'approccio basato sul rischio.

Il 9 luglio 2018 è stata pubblicata la Circolare del Ministero dell'economia e delle finanze n. 22 del 15 giugno 2018 relativa all'applicazione della Direttiva *Payment Services Directive* (PSD2) da parte delle Pubbliche Amministrazioni che si avvalgono di un servizio di Tesoreria o di cassa affidato ad una banca o a Poste italiane, con l'obiettivo di individuare i requisiti applicabili ai pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni.

Nella Gazzetta Ufficiale n. 294 del 19 dicembre 2018 è stato pubblicato il Provvedimento del 5 dicembre 2018 della Banca d'Italia, con il quale è stata data attuazione agli Orientamenti dell'EBA sui dispositivi di *governance* e di controllo relativi ai prodotti bancari al dettaglio. Tale provvedimento disciplina, in particolare, le procedure di governo e controllo sui prodotti bancari e finanziari, dettagliando le misure organizzative che gli intermediari sono tenuti ad adottare per monitorare e sottoporre a revisione i prodotti che ricadono nell'ambito di applicazione del Titolo VI del Testo Unico Bancario destinati all'intera clientela al dettaglio. Le nuove disposizioni si applicheranno ai soli prodotti elaborati e offerti sul mercato a partire dal 1° gennaio 2019.

4.2 Andamento economico dei Servizi Finanziari

L'attività dei Servizi BancoPosta riguarda, come noto, l'offerta del Patrimonio Separato BancoPosta, disciplinata del D.P.R. 14 marzo 2012 n. 144 e successive modifiche. I risultati realizzati dal settore nel triennio 2016-2018 sono sintetizzati nella tabella n. 7, distinti per tipologia di servizio e confrontati con le risultanze dell'anno precedente.

Tabella 7 - Ricavi dei Servizi BancoPosta

(dati in milioni)

	2016	2017	$\Delta\%$ 17/16	2018	$\Delta\%$ 18/17	$\Delta\%$ 18/16
Conti Correnti	2.609	2.600	-0,3	2.638	1,5	1,1
Risparmio	2.071	2.084	0,6	2.293	10,0	10,7
Trasferimento fondi	41	37	-9,8	29	-21,6	-29,3
Proventi dei Servizi Delegati	107	104	-2,8	101	-2,9	-5,6
Collocamento Prodotti di finanziamento	203	214	5,4	262	22,4	29,1
Collocamento prodotti e servizi di pagamento	-	-	-	47	-	-
Altri prodotti e servizi	83	67	-19,3	49	-26,9	-41,0
Totale Servizi BancoPosta	5.114	5.106	-0,2	5.419	6,1	6,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2018.

I dati evidenziano, nel triennio, l'incremento del 6,0 per cento dei ricavi riferibile alla buona performance dei comparti del *Risparmio* (+10,7 per cento) e del *Collocamento Prodotti di finanziamento* (+29,1 per cento) i cui complessivi maggiori ricavi hanno compensato le perdite registrate dagli altri servizi del settore. Con riguardo al 2018, i proventi dei Servizi BancoPosta si sono attestati a 5.419 ml, in rialzo del 6,1 per cento rispetto sul 2017 (5.106 ml). Di seguito viene evidenziato il dettaglio per settore.

I *Conti correnti* evidenziano, nel triennio, il rialzo dell'1,1 per cento e nel 2018 la crescita dell'1,5 per cento sull'anno di comparazione (tabella n. 8).

Tabella 8 - Andamento economico dei conti correnti

(dati in milioni)

	2016	2017	$\Delta\%$ 17/16	2018	$\Delta\%$ 18/17	$\Delta\%$ 18/16
RICAVI (in milioni)						
- Commissioni su bollettini di c/c postale	463	434	-6,3	412	-5,1	-11,0
- Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali	1.509	1.475	-2,3	1.556	5,5	3,1
<u>di cui:</u>						
Proventi degli impieghi in titoli (Raccolta da clientela privata)	1.489	1.448	-2,8	1.488	2,8	-0,1
Proventi degli impieghi presso il MEF (Raccolta da clientela pubblica)	20	27	35,0	65	n.s.	n.s.
Altri proventi	-	-	-	3	-	-
- Ricavi dei servizi di c/c	486	497	2,3	497	-	2,3
- Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	151	194	28,5	173	-10,8	14,6
TOTALE RICAVI SERVIZI C/C	2.609	2.600	-0,3	2.638	1,5	1,1

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2018.

Al termine dell'anno in riferimento si rileva la crescita del 5,5 per cento dei *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali*, che riguardano gli interessi maturati sugli impieghi rivenienti dalla raccolta effettuata verso la clientela privata (1.488 ml) e pubblica (65 ml)¹⁷, sono complessivamente passati da 1.475 ml del 2017 a 1.556 ml nel 2018. La gestione del portafoglio titoli ha consentito di realizzare nell'anno plusvalenze da alienazione di strumenti finanziari per 404 ml¹⁸, inferiori di 234 ml rispetto al 2017 (638 ml), in linea con gli obiettivi del Piano *Deliver 2022* di riduzione della dipendenza dei risultati da introiti non ricorrenti. Tali plusvalenze sono iscritte in bilancio tra i *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*.

Il settore del *Risparmio* evidenzia nel triennio la complessiva crescita dei ricavi del 10,7 per cento e nell'anno quella dello 10,0 per cento (tabella n. 9). Al termine del 2018 le due componenti del settore mostrano andamenti opposti fra loro ed invertiti rispetto alle risultanze del precedente esercizio: il *Risparmio Postale*, che negli anni precedenti aveva registrato ricavi in contrazione, evidenzia proventi per 1.827 ml, in crescita del 16,7 per cento sul 2017; il *Risparmio Amministrato e gestito*, invece, dopo un lungo periodo di buone performance, realizza ricavi per 466 ml, inferiori del 10,0 per cento sul 2017.

Tabella 9 - Risparmio

(dati in milioni)

	2016	2017	$\Delta\%$ 17/16	2018	$\Delta\%$ 18/17	$\Delta\%$ 18/16
<u>Risparmio Postale</u>						
Libretti postali	1.577	1.566	-	1.827	-	-
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)						
Totale Risparmio Postale	1.577	1.566	-0,7	1.827	16,7	15,9
<u>Risparmio amministrato e gestito</u>						
Commissioni da collocamento e negoziazione titoli	4	4	-	4	-	-
Intermediazione assicurativa	455	468	2,9	407	-13,0	-10,5
Fondi comuni di investimento	29	41	41,4	51	24,4	75,9
Deposito titoli	6	5	-16,7	4	-20,0	-33,3
Totale Risparmio amministrato e gestito	494	518	4,9	466	-10,0	-5,7
TOTALE	2.071	2.084	0,6	2.293	10,0	10,7

Elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a..

¹⁷ Al 31 dicembre 2018 la giacenza media dei conti correnti intestati alla clientela privata si è attestata a 58,7 md, incrementata del 5,6 per cento sul 2017 (55,5 md), mentre quella riveniente dai conti intestati alla Pubblica Amministrazione ammonta a 5,9 md, di cui 53 milioni di euro si riferiscono a risorse sul deposito presso il MEF, cd. conto "Buffer", raccolte presso la clientela e assoggettate al vincolo d'impiego in titoli di Stato a reddito fisso.

¹⁸ Il valore delle Plusvalenze (404 ml) riviene per 400 ml da utili realizzati da strumenti finanziari al FVOCI e per i restanti 4 ml da utili realizzati da strumenti finanziari al costo ammortizzato.

Con riferimento al *Risparmio Postale*, nel 2018 ha trovato piena applicazione il nuovo Accordo, sottoscritto a dicembre 2017, tra Poste italiane s.p.a e la Cassa Depositi e Prestiti (CDP) per il triennio 2018-2020. Nel corso dell'esercizio, nell'ottica del consolidamento del ruolo dei Buoni Fruttiferi Postali (BFP) e dei Libretti postali, quali prodotti di punta per il risparmio, è stata potenziata e innovata la gamma dell'offerta, sia in termini di tipologia di prodotto che di rendimenti, sono stati effettuati interventi formativi per il personale aziendale addetto al servizio di raccolta presso il pubblico dei BFP e dei Libretti e sono state lanciate diverse iniziative promozionali e campagne di comunicazione. A gennaio 2018 è stato emesso il nuovo BFP3x2, prodotto a tasso fisso a 6 anni, e riattivato il collocamento del BFP3x4, prodotto a tasso fisso a 12 mesi; dal mese successivo è iniziata la commercializzazione del nuovo *Piano di risparmio risparmiosemplice* (PdR), che permette di ottenere un rendimento premiale alla scadenza di Buoni sottoscritti (*BFP 4 anni risparmiosemplice*) e prevede l'automatico reinvestimento in nuove sottoscrizioni delle somme provenienti dalla scadenza dei Buoni stessi; a dicembre 2018, infine, l'App BancoPosta è stata arricchita con nuove funzionalità per la gestione di BFP e Libretti Postali, rendendo possibile gestire in un'unica applicazione i prodotti del Risparmio Postale e gli altri prodotti e servizi offerti da BancoPosta.

Il compenso spettante alla Società per il servizio svolto per conto della CDP, pari a 1.827 ml nell'anno in riferimento, è stato calcolato, secondo quanto previsto nell'Accordo, sulla base di un meccanismo di *remunerazione mista*, parametrata in parte allo stock e in parte ai flussi annui di sottoscrizione di alcune tipologie di BFP¹⁹, collegato al raggiungimento di predefiniti obiettivi di *raccolta netta*²⁰. Nella tabella n. 10 sono illustrati i valori di Raccolta netta realizzati nel 2018, confrontati con i relativi del 2017.

¹⁹ Il meccanismo di *Remunerazione mista* prevede che lo stock dei libretti e lo stock dei Buoni Fruttiferi Postali, in essere al 31 dicembre 2017, e le nuove emissioni di buoni ordinari e dedicati ai minori, continueranno ad essere remunerati allo 0,52 per cento sullo stock medio, come previsto nel precedente Accordo. I buoni sottoscritti successivamente, invece, verranno remunerati con una percentuale sulla raccolta lorda dell'anno e non più sulla giacenza.

²⁰ La *Raccolta netta* è la risultante della somma algebrica dei collocamenti e dei rimborsi effettuati nel corso dell'anno.

Tabella 10 - Raccolta netta del risparmio postale

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ
Libretti Postali (LP)			
Versamenti	84.844	86.782	1.938
Prelevamenti	(95.236)	(89.605)	5.631
Raccolta Netta LP	(10.392)	(2.823)	7.569
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)			
Sottoscrizioni	21.162	19.562	(1.600)
Rimborsi	(18.653)	(21.519)	(2.866)
Raccolta Netta BFP	2.509	(1.957)	(4.466)
Raccolta Netta Totale (LP+BFP)	(7.883)	(4.780)	3.103

Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a..

Al termine dell'anno in riferimento la *Raccolta netta totale* è negativa per 4.780 ml, ma in miglioramento di 3.103 ml rispetto al 2017 (-7.883 ml). L'incremento è la risultante della Raccolta netta dei Libretti postali, passata da -10.392 ml del 2017 a -2.823 ml nel 2018, per effetto di maggiori versamenti e minori prelevamenti rispetto all'anno di confronto, e della Raccolta netta dei BFP, passata da 2.509 ml del 2017 a -1.950 ml nel 2018 a seguito di minori sottoscrizioni e maggiori rimborsi rispetto al 2017.

Nella tabella che segue (tabella n. 11) è riportata la *consistenza* delle masse di denaro gestite dai due strumenti emessi dalla CDP nell'ultimo biennio.

Tabella 11 - Stock del risparmio postale

(dati in miliardi)

Stock	2017	2018	Δ
Libretti Postali	108,6	105,8	(2,8)
Buoni Fruttiferi	214,3	219,5	5,2
Stock totale	322,9	325,3	2,4

Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a..

Lo *stock* del Risparmio postale si è complessivamente attestato a 325,3 md, incrementato di 2,4 md sul 2017.

Per quanto riguarda il comparto del *Risparmio amministrato e gestito* si rileva nell'anno la contrazione dei ricavi rivenienti dal *Servizio di Intermediazione assicurativa*, relativi alle commissioni maturate nei confronti delle controllate Poste Vita e Poste Assicurativa per effetto delle attività di collocamento polizze, passati da 468 ml del 2017 a 407 nell'anno (-13,0 per cento), a fronte di una raccolta premi assicurativi, svolta negli uffici postali, di 16.797 ml, in flessione del 17,7 per cento rispetto al 2017 (20.404 ml).

La voce *Collocamento prodotti di finanziamento*, che si riferisce alle commissioni percepite per l'attività di collocamento prestiti e mutui erogati da terzi, evidenzia ricavi per 262 ml, in crescita del 22,4 per cento sul 2017.

La voce *Collocamento prodotti e servizi di pagamento*, che riguarda le commissioni percepite per l'attività di collocamento e promozione di prodotti emessi dalla controllata PostePay s.p.a., evidenzia proventi per 47 ml.

4.3 Processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta

In coerenza con la Normativa di Vigilanza applicabile (Circolare di Banca d'Italia 285/2013 e successivi aggiornamenti) le attività del Patrimonio BancoPosta sono svolte anche attraverso l'affidamento di parte o intere funzioni ad altri soggetti, mediante un processo strutturato. In particolare, quando il soggetto cui è demandata l'esecuzione dell'attività è una funzione di Poste italiane, viene attivato il Processo di Affidamento mentre quando l'esecutore è un soggetto terzo, anche se appartenente al Gruppo Poste, viene attivato il Processo di Esternalizzazione.

In data 31 gennaio 2019 è stato approvato dal Consiglio di amministrazione di Poste il "Regolamento del Processo di Affidamento e di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta" che accorpa in un documento unitario quanto precedentemente disciplinato dal "Regolamento generale del processo di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste italiane" e dalle "Linee Guida di Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta".

Si considerano esternalizzazioni, ai sensi delle Disposizioni di Vigilanza, le attività date in *outsourcing* sia direttamente da BancoPosta sia da altre funzioni di Poste italiane nell'ambito del perimetro definito dai Disciplinari Esecutivi sottoscritti con BancoPosta. La normativa, inoltre, prevede una classificazione delle Funzioni sia in caso di affidamento che di esternalizzazione, articolata su tre tipologie: Funzioni Operative Importanti (FOI), Funzioni Operative non Importanti (non FOI) e Funzioni di Controllo.

Al 31 dicembre 2018, con riferimento ai fornitori del Patrimonio BancoPosta, risultano n. 14 accordi di *outsourcing* di attività operative importanti riconducibili a 9 soggetti.

Con riferimento ai dati economici, il valore netto dell'apporto al Patrimonio BancoPosta per il 2018, sulla base dei criteri definiti per la determinazione della remunerazione dei servizi resi dalle funzioni affidatarie, è pari complessivamente a 4.533 ml in linea con il 2017 (4.418 ml).

Nel 2018 il valore complessivo delle perdite operative attribuite alle funzioni affidate è pari a circa 24,7 ml, per la quasi totalità riconducibile, in linea con gli anni precedenti, a Reti Commerciali, in ragione anche della natura e tipologia delle attività affidate. Tali perdite vengono decurtate dai compensi dovuti per l'affidamento dei servizi.

Esteralizzazione attività di BancoPosta all'IMEL

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane del 25 gennaio 2018 ha deliberato lo svincolo dal Patrimonio BancoPosta delle attività, dei beni e dei rapporti giuridici destinati a confluire in un patrimonio destinato alla monetica e ai servizi di pagamento nell'ambito della Società del Gruppo PosteMobile, al fine di consentire a quest'ultima di operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL). A seguito dell'esito favorevole della procedura autorizzativa da parte di Banca d'Italia, comunicato il 24 aprile 2018, l'Assemblea di Poste italiane del 29 maggio 2018 ha deliberato la rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta delle attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda inerente alla monetica e i servizi di pagamento. In data 26 settembre 2018, PosteMobile è stata iscritta nell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica, di cui all'art. 114 - quater del Testo Unico Bancario e con decorrenza 1° ottobre 2018 ha assunto la nuova denominazione di "PostePay s.p.a." ed ha avviato l'operatività quale intermediario specializzato, in ambito pagamenti, mobile e digitale.

Il Consiglio di amministrazione nella seduta del 28 giugno 2018 ha autorizzato la stipula dell'Accordo di promozione e collocamento da parte di BancoPosta dei prodotti emessi dall'IMEL in attuazione del quale, BancoPosta svolgerà il ruolo di collocatore del portafoglio di prodotti e servizi emessi dall'IMEL, mantenendo la titolarità dei rapporti giuridici e delle relative responsabilità nei confronti della clientela esclusivamente con riferimento ai prodotti che, ai sensi del d.p.r. n. 144/01, sono riservati a BancoPosta.

L'esternalizzazione è disciplinata mediante uno specifico accordo che definisce le modalità operative, i *Key Performance Indicator* (KPI) e la responsabilità anche patrimoniale dell'IMEL in relazione al corretto svolgimento delle attività nonché i corrispettivi connessi allo svolgimento delle stesse.

L'Accordo prevede una durata iniziale di 15 mesi a decorrere dalla data di efficacia (1° ottobre 2018) e fino al 31 dicembre 2019. A decorrere dal 1° gennaio 2020 il contratto avrà durata annuale e si rinnoverà tacitamente. Considerate le stime dei volumi, la valorizzazione complessiva dell'Accordo in esame è pari a 220 milioni per un periodo di 15 mesi, di cui circa 42 milioni per il quarto trimestre 2018 e circa 178 milioni per l'anno 2019.

Esternalizzazione attività di BancoPosta a BancoPosta Fondi SGR

La gestione finanziaria della liquidità derivante dalla raccolta su conti correnti postali e afferente al Patrimonio BancoPosta è stata interessata negli ultimi anni da una significativa evoluzione dell'operatività, funzionale a fronteggiare gli andamenti dei mercati, finalizzata anche al perseguimento degli obiettivi aziendali nel rispetto dei vincoli normativi vigenti.

Il Patrimonio destinato BancoPosta, a far data dal 1° gennaio 2019, ha esternalizzato, affidando un mandato di gestione patrimoniale a BancoPosta Fondi s.p.a. SGR²¹, la gestione finanziaria della liquidità derivante dalla raccolta su conti correnti postali privati che per il 2018 ammonta a circa 51 md in termini nominali.

Con comunicazione del 18 dicembre 2018 la Banca d'Italia ha autorizzato l'esternalizzazione della gestione finanziaria di BancoPosta a BancoPosta Fondi SGR, in linea con il progetto approvato dal CdA il 18 ottobre 2018, senza ravvisare controindicazioni.

4.4 Gestione dei reclami

Poste italiane nel 2018 ha adottato, per la gestione dei reclami riguardanti l'operatività del Patrimonio BancoPosta e di PostePay s.p.a. un modello organizzativo accentrato nella Funzione Chief Operating Office (COO).

Nel corso del 2018 la Società ha ricevuto 94.000 reclami, in aumento (+ 24 per cento) rispetto al 2017, di cui circa 38.000 di competenza BancoPosta e circa 56.000 di competenza PostePay. I reclami complessivamente ricevuti sono riconducibili, nel 60 per cento dei casi ai servizi di

²¹ BancoPosta Fondi S.p.A. SGR è intermediario specializzato e vigilato, controllato al 100 per cento da Poste italiane.

pagamento, nel 25 per cento dei casi ai servizi bancari e 15 per cento dei casi al risparmio postale.

I reclami ricevuti al 31 dicembre 2018, di competenza BancoPosta, sono prevalentemente riconducibili a disconoscimenti (*on line* e su canale fisico) pari a circa il 31 per cento del totale e a contestazioni rendimenti e condizioni applicate ai Buoni Fruttiferi Postali (BFP) pari a circa il 17 per cento del totale.

Rispetto ai 37.985 reclami composti nel 2018 il 21 per cento è risultato fondato, generando una perdita economica di circa 2,8 ml.

Nel corso del 2018 sono stati presentati complessivamente n. 2.259 ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario da parte della clientela di Poste italiane, in aumento rispetto al 2017 (+33 per cento) di cui 1.454 di competenza BancoPosta e 805 di competenza PostePay. Nell'anno sono stati definiti complessivamente 1.601 ricorsi, di cui 1.012 di competenza BancoPosta e 589 di competenza PostePay. Il 35 per cento dei ricorsi di competenza BancoPosta ha avuto esito favorevole per il cliente, generando una perdita economica di 2,2 ml (nell'80 per cento circa riconducibile ai Buoni Fruttiferi Postali), il 13 per cento si è risolto per cessazione della materia del contendere ed il restante 52 per cento risulta non accettato.

Il fenomeno delle contestazioni sui rendimenti di alcune serie di BFP, che rappresenta una delle principali cause di reclamo, ha indotto BancoPosta ad effettuare un periodico monitoraggio per la valutazione e definizione del criterio di trattazione della fattispecie.

Le tematiche delle controversie riguardano quattro diverse casistiche di ricorsi su rendimenti e condizioni applicate al momento della sottoscrizione, come meglio dettagliato in prosieguo, che hanno generato nei clienti una legittima aspettativa al riconoscimento dei maggiori tassi di interesse.

Per la prima fattispecie (serie M, N, O e P) il motivo del contendere deriva dalle modifiche delle condizioni economiche dei BFP in applicazione del D.M. 13 giugno 1986 che, nell'istituire la serie di BFP ordinari Q, ha esteso i tassi relativi a tale serie anche ai Buoni 'Ante Q' precedentemente emessi, stabilendo che a tali Buoni i nuovi tassi sarebbero stati applicati dal 1° gennaio 1987, comportando rendimenti meno favorevoli per i clienti. La giurisprudenza di merito è stata prevalentemente orientata nel rigettare, per infondatezza, le domande giudiziali dei titolari; in seguito con sentenza di Cassazione a Sezioni Unite (n. 3963 dell'11 febbraio 2019) si è consolidato l'orientamento favorevole a Poste italiane che, in

applicazione dei criteri e *policy* vigenti, non effettuerà più specifici accantonamenti nel Fondo Rischi.

Per la fattispecie 2, riferibile a BFP emessi fino al 27/12/2000 e la fattispecie 3 riconducibile a BFP emessi dal 28/12/2000, generate da errori di apposizione nell'indicazione del rendimento e di consegna del documento cartaceo commessi in fase di vendita dei BFP, i criteri di risarcimento ai clienti a fronte dei reclami sono stati adeguati all'orientamento consolidato dell'ABF che prevede il rimborso, applicando le condizioni riportate sui titoli medesimi, anche tenuto conto degli orientamenti in materia della Suprema Corte S.U. (15 giugno 2007 n. 13979) che ritengono le indicazioni presenti sul titolo giustificative del legittimo affidamento del sottoscrittore al diritto al rendimento ivi risultante.

A partire da maggio 2017 si è manifestata un'ulteriore casistica, avente ad oggetto i rimborsi relativi ai buoni ordinari emessi utilizzando moduli di serie precedenti, già nelle disponibilità degli uffici postali. In particolare, i clienti reclamano, per il periodo dal primo bimestre del 21° anno fino allo scadere del 30° anno, un rendimento maggiore di quello indicato da Poste. Il fenomeno trae origine dal fatto che i Decreti Ministeriali del 6 giugno 1984 e del 13 giugno 1986 (che hanno istituito rispettivamente la serie P e Q) avevano previsto che i titoli già stampati e disponibili presso gli Uffici Postali fossero utilizzati per il collocamento della nuova serie tramite apposizione, a cura degli Uffici Postali, di due timbri, uno sulla parte anteriore, riportante il nome della serie, l'altro sulla parte posteriore, recante la misura dei nuovi tassi. Di conseguenza è stato predisposto un timbro da apporre sul buono che recava l'indicazione dei nuovi tassi di interesse unicamente per il periodo dal 1° al 20° anno. La questione oggetto dei reclami e dei contenziosi attiene al rendimento da applicarsi con riferimento al periodo dal primo bimestre del 21° anno al 30° anno. I clienti ritengono che il timbro apposto sul buono, facendo esclusivamente riferimento ai nuovi saggi di interesse previsti per gli anni dal 1° al 20° anno e non fornendo una specifica indicazione modificativa dei rendimenti a partire dal 21°, abbia ingenerato il "legittimo affidamento" a ricevere le somme riportate sul titolo per tale periodo.

Su questa fattispecie, a partire dal maggio 2017, sono state emesse circa 150 pronunce dell'ABF favorevoli ai clienti, proprio in ragione del legittimo affidamento ingenerato a causa della formulazione del timbro in cui non era esplicitata chiaramente la modifica dei rendimenti previsti per gli anni dal 21° al 30°.

In termini di rischio complessivo, mentre per la fattispecie 1 la Società non ritiene allo stato di dovere subire perdite, per le fattispecie 2, 3 e 4, oggetto di rimborso alla clientela, stima la possibilità di registrare in futuro delle perdite, rispetto alle quali, trattandosi di buoni cartacei e non essendo possibile una ricostruzione dell'intero universo su basi informatiche, ha effettuato stime. Fino alla prescrizione dei buoni riferibili alle tre fattispecie, il rischio complessivo stimato medio è pari a 86 ml e gli indennizzi medi stimati per anno sono circa 5,1 ml.

Al 31 dicembre 2018 il Fondo vertenze verso terzi, costituito a copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi con fornitori e terzi nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela derivanti dall'attività di collocamento del prodotto BFP è complessivamente pari a circa 30 ml.

Con riferimento al Fondo rischi operativi, relativo a passività derivanti dall'operatività di BancoPosta per rischi legati all'attività di distribuzione di prodotti del Risparmio postale emessi in anni passati, al 31 dicembre 2018 la Società ha effettuato un accantonamento di 35 ml che si somma a 2 ml già stanziati in esercizi precedenti.

5. RISORSE UMANE

5.1 Costo del lavoro

Il costo del lavoro 2018 di Poste italiane s.p.a. è pari a 6.080 ml, in aumento dell'1,2 per cento rispetto ai 6.010 ml dell'esercizio 2017 ed è stato sostenuto per 130.867 unità medie *FTE*²² (134.190 nel 2017). Esso tiene conto sia dell'onere relativo ai dipendenti impiegati in Patrimonio destinato BancoPosta (82 ml per 1.343 *FTE* a fronte di 93 ml per 1.730 unità del precedente esercizio) sia della voce *Spese per servizi del personale* (133 ml) classificata nel macroaggregato contabile *Costi per servizi*. Nella tabella che segue il suddetto onere viene disaggregato nelle sue componenti contabili e ripartito secondo le diverse famiglie professionali presenti nella Società.

Tabella 12 - Costo del lavoro disaggregato 2018

lati in milioni di €

<i>Voci</i>	<i>Dirigenti</i>	<i>Dipendenti a tempo indeterminato</i>	<i>CTD</i>	<i>Apprendisti</i>	<i>Sommministrati</i>	<i>Totale (*)</i>	<i>% sul totale</i>
Salari e Stipendi	106	3.668	202	1	7	3.984	65,5
Pagamenti basati su azioni	4	-	-	-	-	4	0,1
Contributi	34	1.045	58	-	-	1.137	18,7
TFR	6	230	12	-	-	248	4,1
Altri costi	1	-43	-	-	-	-42	-0,7
Esodi- vertenze-ammin-coll.	39	577	-	-	-	616	10,1
Costo da bilancio	190	5.477	272	1	7	5.947	97,8
Spese servizi personale	2	131	-	-	-	133	2,2
Costo del lavoro	192	5.608	272	1	7	6.080	100
% su costo lavoro	3,2%	92,2%	4,5%	-	0,1%	100	
Numero medio unità	573	122.248	7.873	19	154	130.867	

(*) Gli importi indicati derivano dalla somma del costo dei dirigenti (che comprende anche quello del Direttore Generale) e dei dipendenti.

Il 92,2 per cento del totale del costo del lavoro viene assorbito dal costo per il personale a tempo indeterminato che conta 122.248 unità *FTE* e che è costato alla Società 5.608 ml, seguito dal costo dei lavoratori a termine (CTD) che, con 272 ml, impegna il 4,5 per cento dell'intero

²² L'acronimo *FTE* (Full Time Equivalent) esprime il numero medio annuo di tutti i dipendenti della Società ed equipara tutti i lavoratori al regime di normale attività pari alle 36 ore settimanali.

onere. L'onere del personale dirigente è pari a 192 ml (3,2 per cento del totale). Si appalesano irrilevanti le altre categorie di personale (Apprendisti e Somministrati). Il costo medio pro/capite annuo si attesta a circa 46.450 euro, in crescita del 3,7 per cento rispetto al 2017 (44.790 euro) per effetto del maggior onere riferito alle uscite incentivate che hanno, di fatto, vanificato il risparmio derivato dalla riduzione del numero dei dipendenti. Infatti, al netto degli incentivi all'esodo, il costo medio pro/capite annuo si incrementa solo dell'1,4 per cento, passando dai 41.134 euro del trascorso esercizio ai 41.739 del 2018. Analogamente, anche il complessivo costo del lavoro, se rappresentato solo nelle sue componenti ordinarie²³, evidenzia un trend in costante diminuzione (-1,4 per cento nel 2017 e -1,6 per cento nel 2018) ipotizzabile anche nel medio termine in considerazione del fatto che le uscite incentivate si riferiscono, in massima parte, a profili professionali medio/alti reintegrati con nuovi ingressi a costi più contenuti.

Il costo del personale costituisce il 71,4 per cento del totale dei costi della produzione aziendale dell'esercizio 2018 ed assorbe il 72,2 per cento dei ricavi totali. La tabella che segue evidenzia le voci di bilancio costitutive del costo del lavoro 2018 poste a raffronto con i medesimi dati del 2017.

Tabella 13 - Costo del lavoro 2017/2018

<i>Voci di bilancio</i>	<i>(dati in milioni)</i>			
	2017	2018	Δ'18/17	Δ%'18/17
Salari e stipendi	4.050	3.976	-74	-1,8%
Oneri sociali	1.150	1.137	-13	-1,1%
TFR: costo relativo prev.za compl. e INPS	248	248	-	
Accantonamento al fondo di incentivazione agli esodi	440	444	4	0,9%
Incentivi all'esodo	51	173	122	239,2%
Accantonamenti netti per vertenze con pers.le	-25	2	27	92,0%
Recuperi del personale per vertenze	-6	-5	1	183,3%
Altri costi (recuperi di costo) del personale	-38	-42	-4	10,5%
Contratti di somministrazione/a progetto	2	8	6	300,0%
Pagamenti basati su azioni	3	4	1	33,3%
Compensi e spese Amministratori	2	2	-	
<i>Costo del lavoro da Bilancio</i>	5.877	5.947	70	1,2%
Spese per servizi del personale	133	133	-	
<i>Totale Costo del lavoro</i>	6.010	6.080	70	1,2%

²³ La componente ordinaria del costo del lavoro comprende le voci: *Salari e Stipendi, Oneri Sociali, TFR, Contratti di somministrazione/a progetto, Compensi e Spese Amministratori, Altri costi (recuperi di costo) del personale.*

Diminuisce la componente ordinaria del costo del lavoro per effetto del calo del personale della Società di 3.323 unità *FTE* nonostante l'onere in parola risenta dell'aumento connesso all'erogazione dell'ultima tranche del rinnovo CCNL²⁴ (scaduto il 31 dicembre 2018) che ha comportato un aggravio dei costi ordinari pari a 137 ml. Rimane stabile la quota di TFR accantonata nell'esercizio (248 ml). Aumentano i costi correlati al programma di esodi incentivati per i dipendenti che matureranno i requisiti pensionistici nel corso dei prossimi cinque anni utilizzando gli strumenti normativi vigenti (Fondo di Solidarietà, art. 4 della Legge n. 92 del 28 giugno 2012 cd "Legge Fornero" e *Quota 100*)²⁵. Infatti, l'*Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi* passa da 440 ml, completamente utilizzati nel corso del 2018, a 444 ml mentre la voce *Incentivi all'esodo* sale a 173 ml (51 ml dell'esercizio 2017) e sostiene, per 136 ml, le maggiori sottoscrizioni di esodo volontario (circa 2.381 unità) realizzate nel corso del 2018 a scadenza 2019 e, per circa 37 ml, l'esodo del personale dirigente. Complessivamente i Fondi vengono incrementati di 126 ml rispetto al 2017. Ammontano a 2 ml gli *Accantonamenti netti per vertenze con il personale* e riguardano l'aggiornamento delle passività consuntivate in esito ai giudizi derivanti dall'applicazione della legge 183 del 4 novembre 2010 (cd. Collegato lavoro) che ha introdotto limiti al risarcimento del danno a favore dei lavoratori con contratto a tempo determinato il cui rapporto con la Società sia convertito giudizialmente a tempo indeterminato. La voce *Recuperi del personale per vertenze* migliora il costo del lavoro 2018 per 5 ml a causa del venir meno di passività identificate nei precedenti esercizi e anche la partita contabile *Altri costi (recuperi di costo) del personale* evidenzia un saldo migliorativo dell'onere in parola di 42 ml per sopravvenienze attive definite nelle decontribuzioni fiscali, indennità, permessi, premi, ecc. Rimane stabile la voce *Compensi e spese Amministratori* (2 ml) mentre si incrementano i *Pagamenti basati su azioni*, passando da 3 a 4 ml. Tale voce riepiloga l'entità dei premi²⁶ da corrispondere ai dirigenti

²⁴ Il rinnovo del CCNL ha altresì determinato per il 2018 un incremento del contributo a carico dell'Azienda calcolato sulla retribuzione base del dipendente in materia di previdenza complementare di circa 2 ml (circa 9 ml a regime nei prossimi esercizi).

²⁵ L'incentivazione all'esodo avviene su base volontaria, secondo le prassi gestionali in atto per un definito numero di dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2020. Tali uscite potranno essere realizzate anche tramite strumenti di agevolazione al pre-pensionamento, ai sensi della Legge n. 92 del 28 giugno 2012, integrata dall'art. 1 comma 160 della legge 205 del 2017 (Legge finanziaria 2018) e della legge n. 26 del 28 marzo 2019 di conversione del d.l. 28 gennaio 2019 n. 4 (*Quota 100*).

²⁶ Approvati dalle Assemblee degli azionisti di Poste italiane in data 27 aprile 2017 e 29 maggio 2018. Le condizioni dei Piani contemplano il verificarsi di taluni eventi futuri quali il raggiungimento di obiettivi di performance, il verificarsi di condizioni cancello e, nell'ambito di determinati settori di attività, il conseguimento di determinati parametri di adeguatezza patrimoniale, di liquidità a breve termine e/o di solvibilità.

secondo le previsioni contenute nel *Piano di incentivazione a Lungo Termine - ILT* denominato *Phantom Stock*. L'erogazione avviene in unità rappresentative del valore dell'azione Poste italiane, dopo la quotazione della Società sul Mercato Telematico Azionario ed è basata su stime definite da attuari esterni al Gruppo. Aumenta l'onere dei *Contratti di somministrazione/a progetto* passato da 2 a 8 ml per effetto dell'incremento dell'utilizzo di tale tipologia di personale (154 FTE contro i 25 del 2017) mentre rimangono stabili le *Spese per servizi del personale* con 133 ml, la cui voce più rappresentativa, pari al 73,5 per cento del totale, è rappresentata dal costo del *Servizio mensa aziendale* (97,8 ml contro i 97,5 ml del 2017). Seguono, sempre nell'ambito delle spese per servizi, i costi per la formazione del personale (6,3 ml contro i 6,5 ml del 2017), orientata verso le direttrici tecnico/specialistiche (normativa, sicurezza, ecc.), manageriali e di *compliance*, per un totale complessivo di 3,4 milioni di ore offerti a circa 132.340 dipendenti. Diminuisce, infine, di circa il 20 per cento, l'onere dei compensi incentivanti corrisposti al personale, che si attesta a complessivi 60,7 ml (75,9 nel 2017) dei quali 44,7 ml erogati a 39.276 quadri e impiegati della Società secondo i sistemi di incentivazione commerciale, professionale ed operativa e 16,0 ml a 525 dirigenti aziendali.

5.2 Composizione del personale

Poste italiane dispone della più ampia rete distributiva sul territorio nazionale e conta 12.812 uffici postali aperti al pubblico in cui lavorano, a fine 2018, 55.231 unità (personale addetto all'attività di sportello, alla commercializzazione e consulenza di prodotti e servizi distinto per tipologia di clientela). Essi dipendono dalla funzione *Mercato Privati* che gestisce il *front end* commerciale per i segmenti di clientela Privati e Piccole Imprese attraverso sei Macro Aree territoriali e 132 Filiali e copre tutto il territorio nazionale con un totale complessivo di 59.800 risorse ad essa assegnate (55.231 addetti agli uffici postali, 3.715 impiegati presso le Filiali e 854 unità assegnate alle macro aree del Mercato Privati). La funzione *Posta Comunicazione e Logistica* garantisce invece un presidio unitario del processo logistico²⁷ e delle attività di corrispondenza e pacchi. Ad essa fanno riferimento 44.561 unità, delle quali 35.730 applicate nei 1.793 Centri di recapito e smistamento della corrispondenza. Le risorse dedicate al Recapito includono 26.716 unità con mansioni di portalettere. Il presidio e la vendita di

²⁷ Il processo logistico si articola nelle fasi di accettazione, raccolta, trasporto, smistamento e recapito. Riportano alla Funzione Posta Comunicazione e Logistica Postel, SDA Express Courier, Consorzio Logistica Pacchi, Mistral Air.

prodotti e servizi alle Grandi e Medie Imprese e alla Pubblica Amministrazione centrale e locale è demandato alla funzione *Mercato Business e PP.AA.* Nel corso del 2018 è proseguito il percorso di semplificazione, avviato già nei precedenti esercizi nelle diverse funzioni aziendali con l'obiettivo di migliorare l'efficienza dei processi. E' stato avviato un nuovo modello per l'evoluzione della rete di recapito postale in linea con l'evoluzione dei servizi offerti e con le mutate esigenze dei clienti. La seguente tabella riporta l'intera popolazione aziendale classificata secondo i profili professionali di appartenenza che si attesta a 130.867 unità *FTE*, in calo del 2,4 per cento rispetto al trascorso esercizio.

Tabella 14 - Tipologia del personale

<i>Qualifiche professionali</i>	2017	2018	Δ '18/17
Dirigenti	594	573	-21
A1	6.476	6.389	-87
A2	8.203	8.130	-73
B,C,D	111.695	107.149	-4.546
E, F	734	580	-154
Contratti di apprendistato		19	19
Totale organico a tempo indeterminato e con contratto di apprendistato	127.702	122.840	-4.862
Personale CTD	6.463	7.873	1.410
Contratti di Somministrazione lavoro	25	154	129
Totale organico flessibile	6.488	8.027	1.539
Totale organico Poste italiane s.p.a.	134.190	130.867	-3.323

Diminuisce il personale a tempo indeterminato di 4.881 unità *FTE*, soprattutto nelle qualifiche B, C e D dell'Area operativa (4.546 *FTE* in meno) che interessano le unità applicate nelle attività di sportelleria e di recapito postale. Aumentano invece i contratti di lavoro a termine (CTD) che registrano 7.873 unità *FTE* utilizzate nel corso del 2018 (1.410 in più rispetto al 2017) e 154 sono i dipendenti con contratto di somministrazione lavoro (129 in più rispetto al 2017). Sono presenti infine anche 19 contratti di lavoro con la formula dell'apprendistato.

5.3 Personale dirigente

Il costo del personale dirigente ammonta a 192,2 ml e si presenta in aumento del 15,5 per cento rispetto al 2017 (166,4 ml). Il numero medio dei dirigenti si attesta a 573 unità con 32 nuove assunzioni e 91 cessazioni dal servizio verificatesi durante il 2018, delle quali 65 si riferiscono alla tipologia dell'esodo incentivato, più che raddoppiate rispetto alle 26 cessazioni del 2017. La tabella che segue evidenzia il costo del personale dirigente 2018 disaggregato nelle voci costitutive dell'onere, posto a raffronto con quello dello scorso esercizio.

Tabella 15 - Costo personale dirigente 2017/2018

<i>Voci di costo</i>	<i>2017</i>	<i>FTE</i>	<i>2018</i>	<i>FTE</i>	<i>Δ % 18/17</i>
<i>Competenze fisse</i>	78.363.094		76.765.127		-2,0
<i>Competenze accessorie</i>	24.075.666		29.003.755		20,5
<i>Pagamenti basati su azioni</i>	3.084.463		4.543.165		47,3
<i>Contributi</i>	32.537.770		34.379.694		5,7
<i>TFR</i>	5.540.950		5.459.459		-1,5
<i>Altri costi</i>	-1.191.439		743.359		ns
<i>Esodi - Vertenze - Ammin. - Collab.</i>	21.924.967		39.155.637		78,6
<i>Spese per servizi personale</i>	2.065.003		2.124.784		2,9
Totale	166.400.474	594	192.174.980	573	15,5
Costo del lavoro	6.010.468.982		6.079.207.356		1,1
<i>Δ costo personale dirigente su costo totale del lavoro</i>	2,8%		3,2%		

Diminuiscono le *Competenze fisse* della retribuzione (-2 per cento) poiché strettamente correlate al registrato decremento del numero dei dirigenti (21 unità in meno) mentre aumentano le *Competenze accessorie* che riepilogano molteplici voci della retribuzione variabile quali indennità, premi, missioni, ecc. In crescita la voce *Pagamenti basati su azioni* (4,5 ml contro i 3,1 ml del 2017) riferita all'onere del sistema di incentivazione a lungo termine ILT - Piano *Phantom Stock* per il quale, nell'esercizio di riferimento, è stato completato il primo ciclo 2016/2018 con l'assegnazione di 311.254 unità *phantom*²⁸ a 31 beneficiari per un costo di circa 1 ml. Aumenta anche la voce di bilancio *Esodi, ecc.* espressa in complessivi 39,1 ml, dei quali 36,6 ml riferiti all'esodo incentivato dei dirigenti, che registra un incremento del

²⁸ Il valore monetario viene definito secondo la quotazione corrente 30 giorni prima dell'assegnazione delle Phantom stesse.

78,6 per cento rispetto al 2017 (19,4 ml). Le *Spese per Servizi del personale* crescono del 2,9 per cento.

La seguente tabella n. 16 evidenzia il costo del personale dirigente 2018 distinto nelle due categorie dei *DIRS* (Dirigenti con Responsabilità Strategiche)²⁹ e *Altri dirigenti*.

Tabella 16 - Costo 2018 DIRS e Altro personale dirigente

<i>DIRS</i>	<i>Costo 2018</i>	<i>FTE</i>	<i>Altri dirigenti</i>	<i>Costo 2018</i>	<i>FTE</i>
<i>Competenze fisse</i>	5.935.864		<i>Competenze fisse</i>	70.829.263	
<i>Competenze accessorie</i>	3.900.030		<i>Competenze accessorie</i>	25.103.724	
<i>Pag.ti basati su azioni</i>	2.840.664		<i>Pag.ti basati su azioni</i>	1.702.500	
<i>Contributi</i>	3.039.486		<i>Contributi</i>	31.340.208	
<i>TFR</i>	384.806		<i>TFR</i>	5.074.652	
<i>Altri costi</i>	10.957		<i>Altri costi</i>	732.403	
<i>Esodi, Vert., Amm.</i>	2.011.618		<i>Esodi, Vert., Amm.</i>	37.144.019	
<i>Spese per servizi pers.</i>	-		<i>Spese per servizi pers.</i>	2.124.786	
<i>Totale</i>	18.123.425	16	<i>Totale</i>	174.051.555	557

Il costo dei 16 DIRS (15 nel 2017) ammonta a 18,1 ml, in calo rispetto ai 23,7 ml del trascorso esercizio per effetto del registrato decremento dell'onere per incentivo all'esodo (2,0 ml contro i 9,9 del 2017) relativo alla fuoriuscita di un solo DIRS nel 2018. Aumenta invece il costo degli altri 557 dirigenti che passa da 142,6 del 2017 agli attuali 174,0 ml principalmente per effetto del maggior onere sostenuto nell'anno per l'esodo incentivato di 65 dirigenti pari a 36,6 ml (19,4 ml nel 2017 per 26 dirigenti). Sono stati erogati incentivi a 525 dirigenti aziendali e il relativo costo è pari a 16,0 ml (22,2 ml nel 2017) nell'ambito del sistema *MBO* (*Management By Objective*) che prevede un processo formale e certificato di raggiungimento degli obiettivi collegato all'EBIT gestionale della Società. Un solo dirigente è stato destinatario dell'ultima tranche dell'IPO Bonus (premio straordinario sorto nel 2015 con la quotazione in Borsa della Società). I dirigenti di Poste italiane sono altresì beneficiari del sistema di incentivazione monetario denominato Piano ILT "Deliver 2022" con orizzonte temporale triennale/quinquennale (2018/2020 e 2018/2022) e, dall'esercizio 2019, anche di un nuovo piano denominato ILT "Performance Share"³⁰.

²⁹ I DIRS sono identificati con i responsabili delle funzioni a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale, oltre al dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari.

³⁰ Il Piano ILT *Performance Share* è stato proposto dal Comitato Remunerazioni della Società che lo ha adottato nella seduta dell'Assemblea Ordinaria dei Soci del 28 maggio 2019. Il Piano, destinato fino ad un massimo di 130 risorse, si articola in due cicli di assegnazione, ciascuno avente durata triennale (2019/2021 - 2020/2022) ed ha l'obiettivo di rafforzare il

5.4 Personale dipendente

Assunzioni e cessazioni

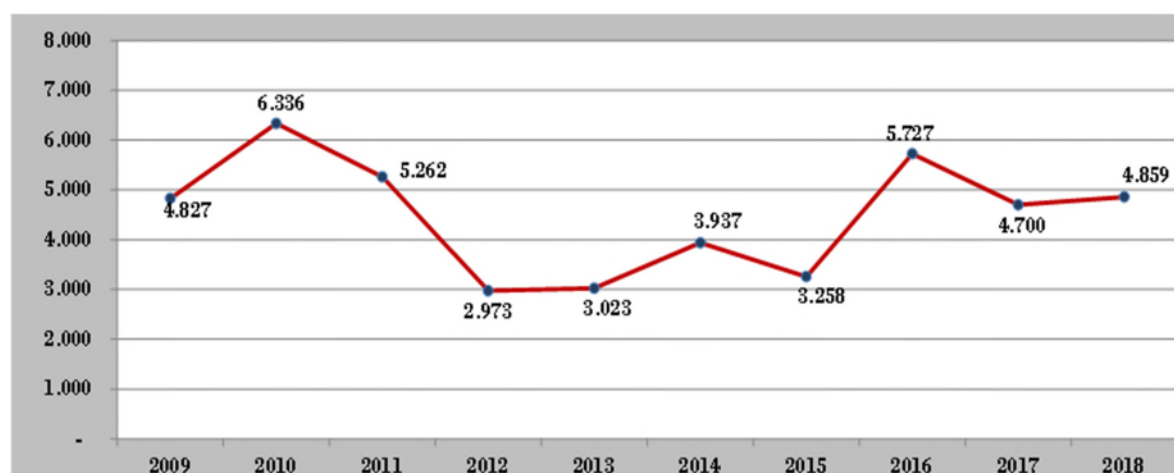
Ammontano a 1.192 *FTE* i dipendenti assunti nel corso del 2018 ripartiti in 934 dipendenti a tempo pieno, 57 lavoratori part/time, 67 stabilizzati a seguito di sentenza del giudice del lavoro e 134 apprendisti. Sono stati inoltre sottoscritti 11.324 contratti a termine³¹ (della durata ciascuno di due/tre mesi) per l'impiego annuo di 7.873 unità *FTE* e 288 risorse risultano utilizzate nell'esercizio con contratto di somministrazione lavoro. I nuovi ingressi hanno coperto prevalentemente le esigenze della rete e del recapito postale mentre l'istituto dell'apprendistato è stato utilizzato dalla Società per i neoassunti destinati all'ambito finanziario ed informatico. Con l'Accordo sindacale del giugno 2018 la Società ha confermato, in linea con le previsioni del Piano *Deliver 2022*, l'impegno a realizzare nel triennio 2018-2020 interventi occupazionali per non meno di 6.000 posti di lavoro, a fronte di un esodo pari ad almeno 15.000 risorse. Ed infatti è stata superata la stima contenuta nel Piano che prevedeva, per il 2018, circa 4.000 esodi poiché i dipendenti³² cessati dal servizio secondo le consuete tipologie di risoluzione previste dal contratto di lavoro ammontano a 6.149 e, di questi, 4.794 appartengono alla tipologia dell'esodo incentivato. Ne è derivato un complessivo onere di 576 ml, con un costo medio anno per ciascuna fuoriuscita pari a circa 120.000 euro, sostenuto con il completo utilizzo dei 440 ml accantonati nel relativo Fondo a fine 2017 e dei 136 ml della voce *Incentivi all'esodo*. La figura n. 2 mostra gli esodi incentivati realizzati dalla Società nel decennio 2009/2018 che hanno consentito una uscita incentivata del personale, tra dipendenti e dirigenti, pari a 44.902 unità.

collegamento tra la componente variabile della remunerazione alla strategia di medio/lungo termine della Società mediante l'utilizzo di strumenti finanziari quali le azioni ordinarie di Poste italiane.

³¹ Il 12 luglio 2018 è stato emanato il d.l. n. 87 (Decreto Dignità) convertito nella legge n. 96 del 9 agosto 2018 contenente, tra l'altro, disposizioni per stabilizzare i lavoratori e contrastare la precarietà. E' stata pertanto modificata la disciplina del contratto a tempo determinato con riferimento alla durata, ai limiti ed ai presupposti per i rinnovi e le proroghe, alla forma del contratto sottoscritto ed ai termini di decadenza per la sua impugnazione. Il limite quantitativo del numero dei contratti a termine che un'azienda può stipulare, cumulando anche i contratti di somministrazione lavoro, viene portato al 30 per cento del personale stabile della Società che risulta assunto al primo gennaio dell'anno di stipula dei contratti.

³² Il dato dei cessati dal servizio si riferisce a effettive unità lavorative e non è espresso in *FTE*.

Figura 2 - Uscite incentivate 2009/2018



Poiché il programma delle fuoriuscite incentivate proseguirà nei prossimi esercizi in linea con gli intendimenti del Piano *Deliver 2022*, la Società ha accantonato nel *Fondo di incentivazione agli esodi* la somma di 444 ml per il sostegno di ulteriori 4.800 uscite previste entro il 2020, delle quali 3.800 secondo piani strutturati di razionalizzazione delle risorse e 1.000 tramite ulteriori strumenti di agevolazione, quali il trattamento di pre-pensionamento (*Isopensione*)³³. Nel 2019 sono previsti interventi di politiche attive del lavoro³⁴ per circa 2.000 stabilizzazioni del personale CTD, 920 conversioni da part/time a full/time, 500 assunzioni di specialisti e 420 nuove part/time da destinare agli Uffici postali e negli stabilimenti della Società.

Gestione coordinamento e sicurezza sul lavoro

Tutte le unità produttive di Poste italiane adottano un Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro in conformità ai requisiti standard internazionali certificati dal metodo OHSAS 18001. Nel corso del 2018 il piano di verifiche e controlli elaborato da Poste italiane ha realizzato 325 interventi mirati alla valutazione dello stato di conformità in termini di salute, di sicurezza sui posti di lavoro e del grado di sensibilizzazione del personale operante nella Società. Le verifiche di non conformità hanno riguardato prevalentemente la gestione manutentiva della

³³ Previsto dalla legge n. 92/2012 (Legge Fornero) ed integrato dall'articolo 1 comma 160 della legge 205/2017 (legge finanziaria 2018) il meccanismo consente di aderire ad uno scivolo pensionistico pagato interamente dall'Azienda in attesa della maturazione della pensione. L'assegno prende il nome di *Isopensione* e viene corrisposto dalla Società agli aderenti a cui mancano fino ad un massimo di sette anni per andare in pensione per un importo equivalente alla pensione maturata. La Società oltre a corrispondere la pensione, continua a versare anche la relativa copertura contributiva utile per garantire ai lavoratori il diritto all'assegno di quiescenza definitivo.

³⁴ Verbale di Accordo tra Poste italiane e le OO.SS. dell'8 marzo 2019.

flotta aziendale (con particolare riferimento ai motomezzi), lo stato degli immobili (sedute/postazioni, attrezzature/arredi e spazi e servizi igienico-sanitari), l'uso dei dispositivi di emergenza (maniglioni antipánico e uscite di sicurezza) ed i dispositivi di protezione individuale in dotazione al personale portalettere o a chi effettua servizio esterno. Le ispezioni svolte da organi di vigilanza esterni (ASL, INAIL, ecc.) hanno portato alla notifica di 64 verbali, in calo del 52,6 per cento rispetto al trascorso esercizio (135 verbali) a cui sono corrisposte 111³⁵ prescrizioni (231 nel 2017) comminate all'Azienda per i relativi adempimenti di competenza. L'onere complessivo si attesta a 209 ml, in calo del 14,7 per cento rispetto al precedente esercizio (245 ml). L'attività formativa erogata nel corso del 2018 in tema di salute e sicurezza sul lavoro ha impegnato 47.029 dipendenti per complessive 299.180³⁶ ore di formazione.

Malattie e infortuni

Prosegue il trend di crescita delle assenze per malattia del personale dipendente della Società. Nel 2018 i giorni di assenza pro/capite sono stati 12,37 a fronte degli 11,4 del trascorso esercizio, con un aumento medio del 9 per cento, pari a circa 1 giorno in più di assenza pro/capite l'anno. Risulta invece in calo il numero dei dipendenti che si sono assentati per malattia (55.733 nel 2018 contro i 69.796 del 2017), che però hanno realizzato, cadauno, un maggior numero di giorni di assenza. La perdita lavorativa annua ammonta a circa 5.800 FTE con un costo improduttivo pari a circa 221 ml (209 ml nel 2017). Il relativo tasso di assenteismo³⁷ per malattia si attesta al 4 per cento contro il 3 per cento del 2017. In aumento di circa il 7 per cento anche i benefici derivanti dalla legge 104/92³⁸ che fanno registrare 6 giorni di assenza pro/capite annui a fronte dei precedenti 5,6.

Il fenomeno infortunistico sui luoghi di lavoro registra, invece, una diminuzione dell'1,7 per cento passando dai 6.902 casi del 2017 ai 6.784 del presente esercizio. Il relativo onere per

³⁵ Delle 111 prescrizioni, 39 sono state impartite ai responsabili delle strutture immobiliari individuati sulla base dell'organizzazione aziendale e del sistema delle deleghe di funzione (art. 16 del d.lgs. n. 81 del 2008). Il 23,4 per cento delle prescrizioni di che trattasi continuano ad interessare, come per il 2017 (22,5 per cento), l'ambito dei locali e degli arredi aziendali mentre la regione più negligente risulta essere la Calabria con 25 ammende registrate nell'anno.

³⁶ In attuazione dell'Accordo Conferenza Stato - Regioni del 21 dicembre 2011, modificato ed integrato il 7 luglio 2016, la Società si è allineata alla normativa vigente, garantendo da un lato la continuità delle campagne informative rivolte al proprio personale e dall'altro implementando nuove metodologie didattiche. Solo in ambito Antincendio e Primo soccorso sono state erogate 176.220 ore di formazione a circa 28.400 dipendenti facenti parte delle squadre di emergenza.

³⁷ Il tasso di assenteismo è calcolato come giornate pro/capite di assenza diviso 26 giorni/mese moltiplicato il numero di mesi del periodo.

³⁸ La legge n. 104 del 5 febbraio 1992 consente l'assenza dal servizio 3 giorni al mese (fruibili anche a ore per chi ha il beneficio per sé stesso e fino al massimo di due anni continuativi nel corso dell'intera vita lavorativa del dipendente).

costi diretti è pari a 9,6 ml, in calo del 2 per cento rispetto al 2017 (9,8 ml). Il recapito postale continua a rappresentare la tipologia più caratteristica degli infortuni registrati dalla Società considerato che assorbe il 73 per cento dell'intero fenomeno. Solo l'uso dei motoveicoli ed il loro posizionamento costituiscono il 35 per cento di tale tipologia di infortunio (2.389 incidenti) che risente delle insidie della circolazione stradale. A seguire si rilevano 855 sinistri occorsi durante la deambulazione e 836 infortuni per caduta su scale e inciampi sulle attrezzature da lavoro. I fatti criminosi per rapina o tentata rapina sono stati 215, pari al 3,2 per cento del totale degli infortuni della Società. Nel corso del 2018 si sono verificati anche 9 incidenti mortali di cui tre in itinere³⁹. Le iniziative avviate per il miglioramento delle criticità si sono concretizzate nell'acquisto di veicoli a tre ruote⁴⁰ dotati di maggiore stabilità e sicurezza, nell'introduzione di sistemi più sicuri nella movimentazione automatica dei carichi e nell'avvio di numerose ristrutturazioni delle sedi di lavoro.

5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari

Il contenzioso del lavoro 2018 evidenzia l'avvio di 936 nuovi ricorsi e si presenta in diminuzione del 22,2 per cento rispetto al 2017 (1.144 cause). I relativi oneri per pagamenti al personale sono stati sostenuti con le disponibilità del *Fondo vertenze per il personale*, che è stato utilizzato per complessivi 17 ml, di cui 5 ml per spese legali e di giudizio e 4 ml per onorari corrisposti a legali esterni alla Società. Delle 936 cause, 920 hanno per oggetto le materie tipiche del contenzioso con i lavoratori (profili di inquadramento, graduatorie di mobilità, risoluzioni del rapporto di lavoro, ecc.) e 16 fanno riferimento alla categoria dei lavoratori a tempo determinato⁴¹ (64 cause in meno rispetto al 2017). Per i lavoratori a tempo determinato sono stati conclusi 273 ricorsi in Cassazione, 51 procedimenti sono ancora aperti in appello (di cui 39 dopo un primo esito favorevole alla Società) e, complessivamente, ne risultano 2.520 ancora pendenti nei vari gradi di giudizio. Diminuisce tuttavia sia la percentuale di

³⁹ Il fenomeno degli incidenti *in itinere* (tragitto casa/lavoro/casa) viene considerato separatamente dalla Società e non rientra nella disamina di cui sopra, anche se rappresenta un costo, sociale ed economico, non indifferente. Nel 2018 si sono registrati 1.498 infortuni *in itinere*, contro i 1.492 del 2017.

⁴⁰ La particolare conformazione del veicolo a tre ruote, oltre ad aumentare la stabilità e la sicurezza del conducente, permette l'installazione di uno speciale baule che aumenta la quantità di pacchi e lettere trasportabili fino ad un carico di 210 litri, contro i 76 dei motocicli tradizionali.

⁴¹ Con la categoria dei CTD è aperto un contenzioso che negli anni ha visto l'insorgenza di oltre 60.000 ricorsi contro la Società. La Legge 183 del 4 novembre 2010 ha introdotto nuovi limiti e modalità nei risarcimenti da corrispondere ai suddetti lavoratori e di fatto ha consentito una graduale e costante riduzione del fenomeno rappresentato.

soccombenza, che si attesta all'8,4 per cento (10 per cento nel 2017) sia il costo medio pro/capite a vertenza che passa dai 6.500 euro del 2017 agli attuali 4.481 euro. Al fine di prevenire quanto più possibile le controversie con i CTD l'Azienda ha avviato una regolarizzazione delle varie posizioni lavorative e, per la prima volta dal 2003, ha stabilizzato un centinaio di lavoratori con contratti a termine, pur non essendo in corso giudizi dinanzi al giudice del lavoro.

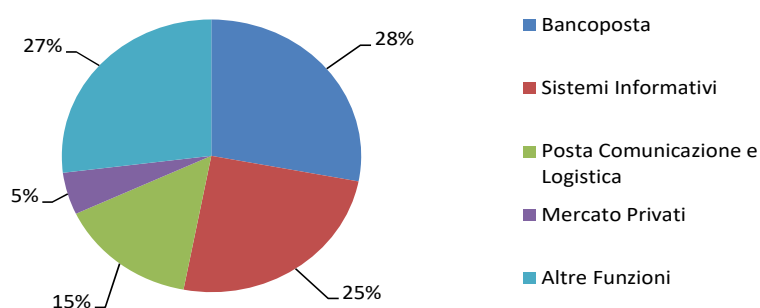
Prosegue, anche per il 2018, il trend di diminuzione delle sanzioni disciplinari comminate al personale della Società, che evidenzia l'avvio di 3.256 nuovi provvedimenti, contro i 4.243 del trascorso esercizio (-23,3 per cento). Diminuiscono sia le sanzioni di tipo espulsivo, cioè con licenziamento del dipendente, che passano dai 210 casi del 2017 agli attuali 181 (13,8 per cento in meno), sia quelle di tipo conservativo, che si attestano a 3.075 procedimenti, contro i 4.033 dello scorso esercizio (23,8 per cento in meno). La tipologia più rappresentativa delle sanzioni con licenziamento è rappresentata dall'*assenza ingiustificata* protratta per oltre 60 giorni che, con 44 casi, riguarda oltre il 24 per cento dei casi, seguita dalle *irregolarità operative* compiute nello svolgimento dei compiti assegnati (39 casi pari al 22 per cento del totale). Anche tra le 3.075 sanzioni conservative che hanno rilevato la responsabilità del dipendente la tipologia delle *irregolarità operative* si colloca al vertice con 907 sanzioni, seguita dall'*assenza a visita fiscale* (420 casi) e dal mancato rispetto dei doveri di ufficio per *giacenza corrispondenza* (197 casi). Inoltre, sono stati adottati 307 provvedimenti di reprimenda, 179 provvedimenti gestionali senza attivazione di procedimenti disciplinari e 167 archiviazioni. La Società avvia procedure di recupero crediti nei confronti del personale sanzionato a seguito di responsabilità patrimoniale o di obbligazione debitoria e nel 2018 dal *data base* aziendale ne risultano avviate 528, mentre quelle definite sono state 1.067. Le somme recuperate ammontano a 3,2 ml, a fronte dei 4,8 ml dell'anno 2017.

6. SISTEMI INFORMATIVI

6.1 Evoluzione organizzativa

La Funzione Sistemi Informativi ha avviato da tempo un percorso di trasformazione tecnologica, volto ad evolvere ed innovare le prestazioni di *Information Technology* (IT), sulla base delle esigenze di sviluppo dell'azienda. Nel corso del 2018 è proseguita la realizzazione di numerosi progetti all'interno delle Piattaforme progettuali (di business e infrastrutturali) di Poste italiane e di tutte le Società del Gruppo, risultano avviate 1.764 iniziative progettuali, di cui il 33 per cento cd. "Complesse" ed il 67 per cento cd. Semplici⁴². Di seguito viene illustrata la loro ripartizione per cliente interno.

Figura 3 - Ripartizione iniziative progettuali 2018



Le percentuali più significative delle iniziative progettuali prese in carico nel 2018 riguardano BancoPosta con il 28 per cento ed i Sistemi Informativi con il 25 per cento.

Gli interventi realizzati in ambito BancoPosta comprendono attività di progettazione, sviluppo, evoluzione e manutenzione dei sistemi informativi per l'efficientamento dei processi e l'adeguamento normativo. Tale ambito include la realizzazione di interventi necessari a rendere i sistemi applicativi di BancoPosta conformi agli obblighi di legge e di *compliance* di varia natura (leggi, audit interni, regolamentazione di Banca d'Italia, norme e orientamenti Consob, disposizione dell'Agenzia delle Entrate) e a migliorare i processi contabili.

⁴² Le iniziative progettuali relative ai fabbisogni IT vengono convenzionalmente classificate in "Semplici" e "Complesse" in relazione alla differente complessità e al diverso impatto in termini di architettura sistemistico/applicativa, al perimetro funzionale, al livello di integrazione con altre iniziative/sistemi dal punto di vista applicativo, tecnologico o di dati.

Nel corso dell'anno 2018 gli interventi si sono concentrati principalmente sulle iniziative relative alla costituzione dell'IMEL PostePay s.p.a., su iniziative di adeguamento, evoluzione tecnologica ed efficientamento dei processi relativi alle carte (Prepagate e di Debito), sull'intensificazione dei provvedimenti antifrode e sull'evoluzione dell'APP PostePay.

Nell'ambito del Progetto IMEL sono stati potenziati i sistemi *Mainframe*⁴³ sia in termini infrastrutturali sia in termini applicativi, consentendo l'avvio del nuovo istituto di monetica elettronica nei tempi previsti. Sono stati adottati, inoltre, provvedimenti finalizzati a consentire l'allineamento organizzativo e di processo ai provvedimenti emanati dalla Banca d'Italia in materia di adeguata verifica e tenuta dell'Archivio Unico Informatico (AUI). Le innovazioni introdotte hanno permesso di migliorare il monitoraggio della clientela introducendo procedure informatiche per lo svolgimento dell'adeguata verifica, dei controlli anti-terrorismo e della profilazione della clientela in base al potenziale rischio.

Sono proseguite le attività di ammodernamento dell'infrastruttura tecnologica che richiede un costante aggiornamento delle componenti a supporto dei servizi erogati: in tale contesto sono stati avviati progetti per la realizzazione di nuove piattaforme e la reingegnerizzazione di quelle obsolete.

Sono continuate nel corso del 2018 le attività di rinnovo dell'*hardware* attraverso un percorso di aggiornamento, con tecnologia avanzata, delle dotazioni degli Uffici Postali, Direzionali e di Recapito e di ottimizzazione dei processi e degli applicativi per l'erogazione dei prodotti e dei servizi.

È stata inoltre condotta una attività di analisi delle componenti *software* che ha consentito di individuare azioni di modifica delle configurazioni dei sistemi al fine di migliorare le *performance* delle applicazioni e di ottimizzare l'utilizzo delle risorse di elaborazione.

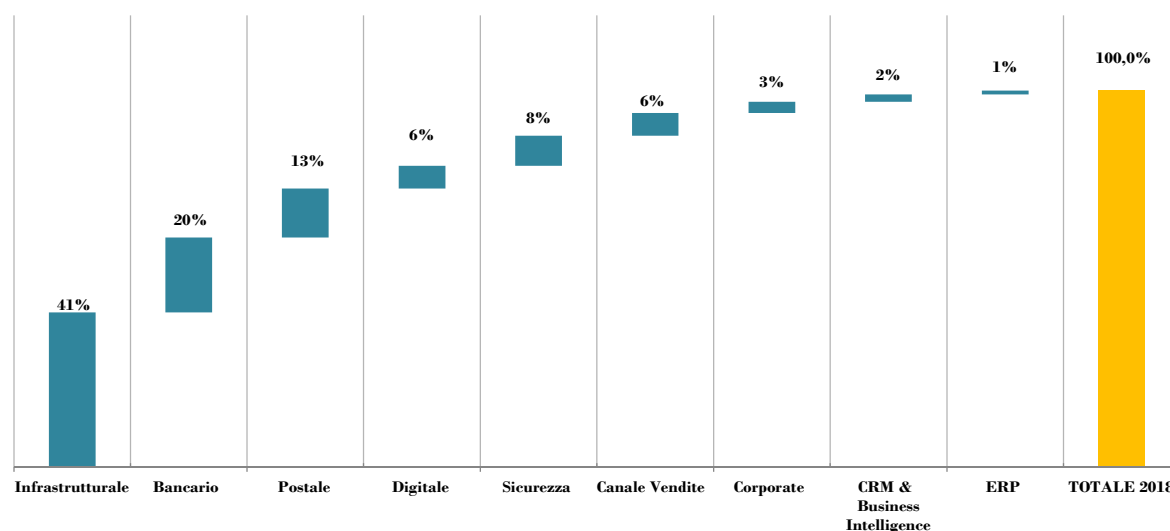
6.2 Dinamica della spesa *Information Communications Technology* (ICT)

La spesa ICT (Investimenti + Costi) sostenuta nel corso dell'anno ammonta a 496 ml e risulta in linea con il precedente esercizio (499 ml). In particolare, gli investimenti realizzati nel corso del 2018 da Poste italiane nell'area ICT sono stati pari a circa 273 ml (257 ml nel 2017).

⁴³ I sistemi *Mainframe* costituiscono un elemento strategico dell'evoluzione della piattaforma IT di Poste italiane: tale piattaforma eroga i servizi relativi alle principali applicazioni operative e finanziarie di BancoPosta.

Di seguito, si riporta la distribuzione percentuale degli investimenti ICT in base alle diverse Aree di intervento:

Figura 4 - Ripartizione investimenti ICT per Area



La maggior parte delle iniziative progettuali intraprese nel 2018 (41 per cento) è stata indirizzata al consolidamento delle infrastrutture di supporto al business: in particolare gli investimenti realizzati hanno riguardato le attività di ammodernamento dell'infrastruttura tecnologica e di consolidamento dell'infrastruttura dei Data Center del Gruppo e di ottimizzazione delle architetture applicative e infrastrutturali per l'erogazione dei servizi.

Con specifico riferimento ai Servizi Finanziari, nel corso del 2018 sono stati realizzati investimenti ICT a supporto del posizionamento di mercato, dell'offerta e dei ricavi. Gli interventi hanno riguardato la copertura dei rischi informatici, il miglioramento della qualità dei processi, nonché gli sviluppi finalizzati al rispetto delle normative di riferimento per il settore bancario (MiFID II, nuova normativa *Insurance Distribution Directive*, Antiriciclaggio).

È inoltre proseguito il programma di *Digital Trasformation*, nato dall'esigenza dell'Azienda di ridisegnare il proprio business, aumentando l'offerta e l'analisi dei clienti per mezzo delle tecnologie digitali. Il programma che ha tra gli obiettivi strategici quello di ridefinire l'architettura applicativa ed infrastrutturale di riferimento a supporto dei canali digitali, prevede interventi di reingegnerizzazione e di miglioramento del sito internet aziendale.

6.3 Rischio informatico

L'analisi del rischio informatico ha l'obiettivo di identificare e valutare i potenziali scenari di compromissione della riservatezza, integrità e disponibilità delle risorse ICT a supporto dei servizi di business. Durante il primo semestre 2018, per rispondere al Piano di attività indicato dalla Banca d'Italia per l'adeguamento alla Circolare 285/13, sono stati sviluppati il processo e la procedura di "Gestione eventi e incidenti di sicurezza informatica di Gruppo" allo scopo di disciplinare le attività svolte ad ogni singolo presidio di sicurezza ICT del Gruppo e dalle strutture di monitoraggio e raccolta segnalazioni (disservizi e frodi). La procedura, oltre ad assicurare una gestione degli incidenti di sicurezza, regola le azioni necessarie per ottemperare agli obblighi normativi relativi alle notifiche o comunicazioni verso enti esterni o altre parti interessate.

I sistemi di monitoraggio nel 2018 hanno registrato 246 mila transazioni fraudolente per un controvalore di 18 ml. In linea con il precedente esercizio, il fenomeno frodi si riferisce prevalentemente a carte di pagamento che rappresentano il 99,5 per cento del numero di transazioni in frode e il 92 per cento del relativo valore (per un controvalore di 16,6 ml).

Con riferimento alle frodi su Carte di Debito si registra, nel secondo semestre 2018, un significativo incremento rispetto al primo, sia in termini di eventi che in termini di controvalore.

Alla luce delle analisi condotte, la Società ha rilevato la necessità di rafforzare i sistemi di monitoraggio e prevenzione ed al riguardo ha previsto degli interventi specifici, anche in recepimento delle linee guida dell'EBA⁴⁴, volti a rafforzare le misure di sicurezza dei pagamenti e ad assicurare la corretta gestione e il presidio delle esigenze informative e di assistenza al cliente.

⁴⁴ EBA: *European Banking Authority*.

7. ATTIVITÀ NEGOZIALE

7.1 Novità normative

L'attività negoziale si cala, come è noto, in un contesto normativo in continuo divenire, contrassegnato da situazioni giuridiche mutevoli e da nuove istanze di riforma, a poco più di tre anni dall'entrata in vigore del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50.

Nel 2018, il legislatore ha realizzato una parziale revisione della materia, volta a ricalibrare alcuni aspetti delle procedure di affidamento. In particolare, per quanto d'interesse, il d.l. 14 dicembre 2018, n. 135 (c.d. decreto Semplificazioni), convertito nella legge 11 febbraio 2019, n. 12, è intervenuto sui motivi di esclusione⁴⁵ per gravi illeciti professionali, di cui all'art. 80, comma 5, lett. c).

Più incisiva l'azione innovativa nel 2019. Il d.l. 18 aprile 2019, n. 32 (convertito in legge 14 giugno 2019, n. 55) recante, tra l'altro, "*Disposizioni urgenti per il rilancio del settore dei contratti pubblici*" (c.d. *Decreto Sblocca Cantieri*), ha introdotto la sospensione sperimentale di alcune norme del Codice e previsto il ritorno al "Regolamento Unico" quale strumento idoneo a garantire chiarezza ed omogeneità nella fase applicativa ed interpretativa delle norme.

Costante l'attenzione, rivolta dall'azienda, alla funzione regolatoria ed interpretativa dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC). Ciò al fine di uniformare le condotte negoziali agli indirizzi forniti, in attuazione del codice dei contratti, attraverso le "Linee Guida"⁴⁶ e gli altri provvedimenti di *soft-law* emanati dall'Autorità.

Degne di segnalazione, infine, le innovazioni che, nel corso del 2018, hanno interessato l'organizzazione e la regolamentazione interna dell'azienda.

⁴⁵ L'intervento del legislatore ha riguardato la causa di esclusione dalle procedure di affidamento prevista dal comma 5 lett. c) della richiamata norma, riconducibile alla controversa fattispecie del "grave illecito professionale", sin dall'origine caratterizzata da una serie di incertezze di ordine interpretativo ed applicativo rimaste intatte nonostante l'adozione, da parte dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, delle Linee Guida recanti «Indicazione dei mezzi di prova adeguati e delle carenze nell'esecuzione di un precedente contratto di appalto che possano considerarsi significative per la dimostrazione delle circostanze di esclusione di cui all'art. 80, comma 5, lett. c) del Codice».

⁴⁶ Da ultimo, le Linee Guida n. 15 recanti "Individuazione e gestione dei conflitti di interesse nelle procedure di affidamento di contratti pubblici".

7.2 Progetto di accentramento delle attività di acquisto nell'ambito della funzione Acquisti Corporate

Come anticipato nel referto dello scorso anno, Poste Italiane, per rispondere alle sollecitazioni del mercato in continua evoluzione, ha avviato negli ultimi anni una politica di interventi orientata a garantire l'efficientamento organizzativo, l'ottimizzazione dei processi di acquisto e la razionalizzazione dei costi anche a livello di Gruppo.

In continuità con quanto intrapreso nel 2017, nel corso dell'anno in esame la Società ha completato il processo di centralizzazione delle attività di approvvigionamento attraverso la confluenza nella funzione *Corporate* delle risorse e delle attività delle società del Gruppo. E' stato sviluppato un nuovo modello di funzionamento degli Acquisti, specializzato per ambito merceologico con la finalità di garantire un processo di acquisto unico all'interno del Gruppo, consolidare la *compliance* normativa e generare benefici in termini di economie di scala.

Il processo di accentramento delle attività d'acquisto ha comportato: la fusione per incorporazione di PosteTutela in Poste Italiane e la formalizzazione di contratti di servizio che regolamentano i rapporti tra Poste Italiane e le Società del Gruppo.

7.3 Nuovo assetto organizzativo della funzione Acquisti

Sul finire dell'anno è stata definita la nuova struttura organizzativa della Funzione, articolata in 5 linee di acquisto e 3 strutture di *staff*.

Le linee guida progettuali alla base della ridefinizione del modello organizzativo sono state:

- a) l'introduzione di una nuova funzione dedicata al rafforzamento delle attività di coordinamento, indirizzo e *governance* e, al contempo, la razionalizzazione, la semplificazione dei processi di approvvigionamento e la misurazione delle performance contrattuali;
- b) l'accentramento delle funzioni acquisti delle principali Società del Gruppo e l'avvio di un progetto di centralizzazione degli acquisti decentrati sul territorio;
- c) la razionalizzazione delle linee di acquisto con focalizzazione per prodotto/servizio/cliente, il rinnovamento del *team* dei Responsabili e la rotazione dei dirigenti con funzioni di responsabilità;

d) l'introduzione di una funzione dedicata al supporto delle linee di acquisti nell'individuazione delle più adeguate procedure di affidamento e dei processi di ricerca utili a garantire la massima partecipazione degli operatori economici ai confronti competitivi.

Il nuovo modello organizzativo si inserisce nel quadro delle iniziative intraprese dalla Società per il rafforzamento dei controlli sui rischi legati alle attività di *procurement* in considerazione dell'estrema permeabilità che il settore può offrire alla generazione di illeciti. A tale riguardo va segnalato che Poste italiane anche per il 2018, oltre a esporre sul proprio sito (nella Sezione "Anticorruzione") i dati, trasmessi digitalmente all'ANAC, riguardanti le informazioni relative alle procedure di scelta del contraente, ha proseguito la pubblicazione sul portale "Contratti Aperti e Trasparenti" delle informazioni sulla gestione degli appalti e subappalti affidati dall'Azienda.

Un'altra importante iniziativa è rappresentata dall'avvio del progetto per la dematerializzazione dei processi di approvvigionamento attraverso la realizzazione di un sistema di *Workflow Management*⁴⁷ per la gestione dei processi di acquisto⁴⁸.

L'introduzione di un sistema di *Workflow Management* e la contestuale digitalizzazione documentale hanno rappresentato una trasformazione importante del processo di *procurement* in quanto comportano vantaggi in termini di tracciatura del processo con un significativo miglioramento degli indicatori di trasparenza e *compliance*. Inoltre, ne risulta semplificato il monitoraggio sullo stato di avanzamento del processo di sostenibilità aziendale, con la completa eliminazione del cartaceo.

Nel corso del 2018 è stata completata la prima macro-fase (Digitalizzazione RdA) presso tutte le strutture richiedenti ed è stato dato avvio alle ulteriori macro-fasi del processo di ciclo passivo. Il sistema di *Workflow Management* è stato progettato per integrarsi con il portale "*PosteProcurement*", strumento in uso già da diversi anni in Poste Italiane, per lo svolgimento

⁴⁷ Un *Workflow Management* è l'automazione totale o parziale di un processo aziendale, in cui documenti, informazioni o compiti passano da un partecipante a un altro per svolgere attività, secondo un insieme di regole definite. Le attività possono essere svolte dai partecipanti o da applicazioni informatiche.

⁴⁸ I processi di acquisto in Poste Italiane si compongono delle seguenti macro-fasi:

- "Digitalizzazione RdA" per la gestione del ciclo approvativo delle richieste di acquisto attraverso un processo completamente automatizzato e dematerializzato;
- "Affidamento": implementazione dei workflow operativi per ciascuna procedura di affidamento adottata in azienda in coerenza con il quadro regolamentare e procedurale di Poste Italiane;
- "Contrattualizzazione ed Entrata Merci" per la gestione dematerializzata della fase contrattuale (con firma digitale e PEC) e della Entrata Merci.

in modalità telematica delle gare nelle varie forme e procedure previste dalla normativa vigente.

7.4 Piano di revisione dei regolamenti e delle procedure in ambito acquisti

Nel corso dell'anno, in virtù delle sopra descritte evoluzioni del modello operativo di riferimento e delle modifiche organizzative intervenute, la Società ha aggiornato alcune procedure operative.

Tra queste è stata rivista la "Procedura Generale di Acquisto di lavori, servizi e forniture", che disciplina il complesso delle attività di cui si compone il processo di approvvigionamento. Tra le novità di rilievo, si segnala la revisione delle modalità di nomina delle Commissioni di gara attraverso una diversa attribuzione di responsabilità in funzione dei valori soglia definiti, applicabili anche in caso di nomina per appalti esclusi.

Altri aggiornamenti riguardano la procedura "Predisposizione, Autorizzazione ed Emissione delle Richieste di Acquisto" che prevede il rafforzamento dei presidi di verifica per le procedure di affidamento senza previa indizione di gara di importo pari o superiore a 40.000 euro per appalti sottoposti alla disciplina del Codice e agli affidamenti diretti di importo pari o superiore a 80.000 euro per appalti esclusi, ed infine l'emissione della procedura "Accordi Quadro di Gruppo" con l'obiettivo di disciplinare attività, modalità e responsabilità del processo relativo agli Accordi Quadro di Gruppo.

Inoltre, sempre in ambito di accentramento delle attività di acquisto delle Società del Gruppo, nell'ottica di rafforzare il modello di *Governance* della funzione *Corporate* in materia di acquisti, la Società ha avviato un processo di adeguamento del quadro regolamentare e procedurale delle società del Gruppo, che ha portato all'approvazione, da parte dei Consigli di Amministrazione delle società stesse, dei rispettivi Regolamenti Acquisti.

7.5 Attività d'acquisto svolte nell'esercizio 2018

Nel corso del 2018 le attività di acquisto espletate da Poste italiane hanno determinato un impegno di spesa complessiva pari a circa 1,86 Mld di euro, corrispondenti al perfezionamento di 3.488 atti. Nella seguente tabella la spesa sopra indicata viene ripartita tra le attività sottoposte all'applicazione del Codice appalti (2.743 atti per un importo di

1.179,2 Mln di euro) e le attività non soggette a tale applicazione (745 atti per una spesa di 676,5 ml di euro) ovvero i contratti Intercompany e altri appalti esclusi.

Tabella 17 - Suddivisione contratti per applicazione Codice Appalti

		Tot. Poste Italiane - Anno 2018		
		N. atti	Mln Euro	% Spesa
Attività soggette ad applicazione del D. Lgs. 50/2016		2.743	1.179,2	64
APPALTI ESCLUSI dall'abito di app.ne D. Lgs 50/2016 (Parte I - Titolo II)		745	676,5	36
	INTERCOMPANY - Esclusi ex art. 6 e art. 7	124	341,5	18
	Altri appalti esclusi	621	335	18
TOTALE		3.488	1.855,7	

Così come per gli esercizi precedenti anche per l'anno in esame nel computo degli accordi stipulati non sono stati presi in esame gli ordini di acquisto di importo inferiore alla soglia di euro 2.500, in considerazione della loro sempre più scarsa incisività nella spesa globale⁴⁹.

Si segnala che nell'esercizio 2018, similmente a quanto avvenuto nel 2017, a seguito di variazioni dell'assetto societario, Poste italiane s.p.a. è subentrata in 82 atti contrattuali precedentemente stipulati dalle Società del Gruppo, che hanno generato una spesa di 156,6 ml di euro, in notevole aumento rispetto al precedente esercizio ove i subentri erano stati 49 per una spesa di 5,6 ml di euro. Poiché come detto si tratta di accordi stipulati da società del Gruppo anteriormente al subentro della Capogruppo, i predetti costi non sono stati inclusi tra quelli di Poste italiane s.p.a..

a) Procedure di affidamento

Le informazioni fornite dalla Società sono sintetizzate nella tabella n. 18 in cui le negoziazioni sono classificate sulla base delle metodologie di affidamento e confrontate con le omologhe risultanze del precedente esercizio.

⁴⁹ Da quanto comunicato dagli uffici della Società nel 2018 sono stati perfezionati 511 atti sotto soglia per una spesa di circa 512 mila euro (nel 2017 gli ordini erano stati 726 per una spesa di 657 mila euro).

Tabella 18 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.

		Attività 2018			Attività 2017		
Procedure di affidamento		Quantità	Valore	% Valore	Quantità	Valore	% Valore
Attività soggette ad applicazione del D. Lgs. 50/2016	Procedure competitive	Gare pubbliche	451	356.427.094		44	132.353.249
		Selezione Albo fornitori	305	356.299.298		300	370.822.662
		Altre procedure di gara	196	26.395.742		387	47.065.596
		Atti aggiuntivi	703	255.063.718		888	217.406.736
		Totale procedure competitive	1.655	994.185.852	84,3	1.619	767.648.243
	Affidamenti diretti	Deroga ex art. 125 D. Lgs. 50/2016 art.221 D.Lgs 163/2006	124	40.504.980		129	68.454.136
		Sottosoglia da Regolamento	527	8.907.477		521	9.028.571
		Altro	106	8.753.370		77	2.702.594
		Atti aggiuntivi	43	6.941.788		64	3.820.508
		Totale affidamenti diretti	800	65.107.615	5,5	791	84.005.809
Altri affidamenti	Proroghe Tecniche	287	119.787.648		310	74.562.315	
	Regolarizzazioni Extragruppo	1	91.565		4	247.990	
	Totale altri affidamenti	288	119.879.212	10,2	314	74.810.305	8,1
Totale attività soggette a D.Lgs 50/2016		2.743	1.179.172.679	100	2.724	926.464.358	100
Attività Esclusa D. Lgs 50/2016 (Parte I - Titolo II)	Esclusi	621	334.993.376		605	249.540.861	
	Intercompany	124	341.543.981		221	441.383.792	
	Totale attività escluse applicazione D.Lgs 50/2016	745	676.537.358		826	690.924.653	
Totale attività 2018		3.488	1.855.710.037		3.550	1.617.389.011	
<i>Incidenza attività soggette a D.Lgs 50/2016 dell'anno</i>				63,5%	57,3%		
<i>Incidenza attività escluse applicazione D.Lgs 50/2016 dell'anno</i>				36,5%	42,7%		

Nell'ambito degli affidamenti verso le società extra-gruppo soggetti ad applicazione del Codice Appalti (ca 1.180 ml di euro), le procedure competitive hanno coperto l'84 per cento del totale, in leggero incremento rispetto all'esercizio precedente. Relativamente a detto incremento di spesa, come anche per il numero dei contratti, occorre tenere presente che le variazioni in più o in meno dei valori assoluti e percentuali rispetto all'esercizio precedente sono spesso correlate alla durata pluriennale dei contratti derivanti da gare che possono determinare oscillazioni anche consistenti di anno in anno. A titolo di esempio, nel 2018 è stata indetta la gara per i "Servizi di gestione dell'infrastruttura tecnologica, dei sistemi e delle applicazioni in ambiente *Mainframe* e del *Disaster Recovery*" che ha determinato una spesa di circa 120 ml di euro.

Sempre rimanendo nel settore delle procedure competitive, in linea con il precedente esercizio risultano gli affidamenti attraverso la selezione di operatori da albo, espletate secondo quanto previsto dalla normativa vigente, mentre appaiono in notevole contrazione gli atti conclusi con altre procedure di gara (196 contratti per una spesa di ca. 26,4 ml di euro

rispetto alle 387 negoziazioni del 2017 che avevano generato una spesa di ca. 47 ml di euro). In tale settore sono incluse le operazioni di importo inferiore alle soglie comunitarie⁵⁰ e la scelta del contraente avviene attraverso un confronto competitivo basato sull'esame di più preventivi. Si conferma anche per l'anno in esame il buon livello qualitativo delle procedure testimoniato dall'esiguità del contenzioso generato.

Gli affidamenti diretti, pur restando sostanzialmente stabili come quantità degli atti (800 accordi rispetto ai 791 del 2017) registrano una significativa riduzione dell'importo di spesa (ca. 65,1 mln di euro rispetto a ca. 84 ml di euro del 2017). Si evidenzia che la citata contrazione è da connettere soprattutto al ricorso alle deroghe ex art. 125 d. lgs. 50/2016 e s.m.i. in quanto in tale forma di affidamento rientrano quei servizi, fortemente influenzati da tecnologie, ove si possono registrare oscillazioni annuali in relazione alla durata pluriennale dei contratti.

Le "Proroghe Tecniche" pur facendo registrare una contrazione nella quantità di atti (-7,4 per cento rispetto al 2017) evidenziano una sostanziale crescita nella spesa (+ 60,7 per cento).

In riferimento al valore complessivo delle proroghe rilevate nel corso dell'esercizio in esame (ca. 120 ml di euro), occorre evidenziare che la parte più consistente, ca. 55 ml di euro, è costituita da proroghe relative a "Servizi ICT", seguita dalla spesa di ca. 35 ml euro correlata alla gara per i "Servizi di Telecomunicazione" e di ulteriori 10 ml di euro correlati alla gara per la "Manutenzione degli Impianti di Meccanizzazione Postale".

La durata media delle proroghe è stata inferiore a 6 mesi e riflette lo slittamento nella chiusura di alcune procedure di affidamento particolarmente articolate i cui tempi procedurali hanno risentito della complessità tecnica del settore e degli effetti apportati dal Decreto Correttivo (d.lgs. n. 56/2017). Tra gli effetti che maggiormente hanno influito sulla dilatazione dei tempi di espletamento delle gare si segnala la predisposizione della documentazione tecnica antecedente all'indizione della procedura di affidamento, stante il maggior valore attribuito alle componenti tecniche (d. lgs. 56/2017) in quanto è imposto in via ordinaria il criterio di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Del tutto marginale il ricorso a Regolarizzazione Extragruppo (un solo atto per un importo di 0,09 ml di euro) fenomeno questo che può ormai definirsi completamente superato.

⁵⁰ Nel 2018 le soglie comunitarie per i settori speciali a cui Poste Italiane appartiene sono:

- 443.000 euro per gli appalti di servizio e forniture;
- 5.548.000 euro per appalti di lavori.

Per quanto riguarda il settore degli appalti non ricadenti nel perimetro di applicazione del Codice dei Contratti, gli atti di acquisto *Intercompany* hanno prodotto una spesa complessiva di 341,5 ml di euro, in rilevante decremento rispetto al 2017 ove gli stessi avevano generato un importo di 441,4 ml di euro. Situazione opposta invece per quanto riguarda il settore degli altri appalti esclusi⁵¹ che nel corso dell'anno si è attestato su un valore complessivo di 335 ml di euro, in crescita rispetto al precedente anno.

b) Tipologie contrattuali

Le analisi effettuate in merito alle tipologie contrattuali, i cui esiti sono riportati in forma sintetica nella tabella n. 19, hanno evidenziato, ad eccezione del settore dei lavori, risultati in linea con gli omologhi valori del precedente esercizio.

Tabella 19 - Tipologie contrattuali

Tipologia di contratto	Attività 2018		Attività 2017		Scostamenti 2018/17	
	Quantità	Importo	Quantità	Importo	% Quantità	% Importi
Comunicazione	120	15.078.758	216	15.885.311	-44,4	-5,1
Consulenze	71	6.606.536	58	5.837.118	22,4	13,2
Formazione	109	4.845.195	135	5.273.688	-19,3	-8,1
Fornitura	351	473.359.139	357	384.040.301	-1,7	23,3
Lavori	394	250.642.877	406	94.194.164	-3,0	166,1
Servizi	2.443	1.105.177.532	2.378	1.112.158.430	2,7	-0,6
Totale	3.488	1.855.710.037	3.550	1.617.389.011		

La tipologia contrattuale relativa ai servizi risulta essere la voce che più incide, sia per quantità che per risorse economiche impiegate, nell'economia della Società. In tale voce sono comprese tutte le attività afferenti all'igiene ambientale dei luoghi di lavoro, i servizi di trasporto degli effetti postali e le attività di manutenzione degli apparati e automezzi.

Il considerevole incremento di spesa per atti contrattuali relativi a lavori (250,6 ml di euro nel 2018 rispetto a 94,2 ml di euro nel 2017), è determinato in primo luogo dalle dinamiche di pluriennalità di accordi quadro giunti a naturale scadenza e quindi ai conseguenti rinnovi,

⁵¹ Si ricorda che in tale fattispecie per Poste italiane spa, sono annoverati i Servizi Finanziari e le attività di Corriere Espresso Nazionali e Internazionali, in forza delle due decisioni della Commissione Europea (n. 1642 del 30/04/2008 e n. 10382 del 5/05/2010) con cui è stato accertato, in esito delle procedure esperite dall'Azienda stessa ai sensi dell'art. 30 della Direttiva 17/2004 allora vigente (art.8 dell'attuale Codice), che le stesse sono direttamente esposte a regime di concorrenza su mercati liberamente accessibili. Peraltro, i servizi finanziari non sono soggetti al Codice Contratti anche sulla base della nuova formulazione dell'art. 120 dello stesso Codice in quanto, a differenza del precedente, non contempla i Servizi Finanziari tra gli altri Servizi Postali.

nonché ai numerosi interventi strutturali agli impianti per gli adeguamenti normativi in materia di sicurezza e salute sui posti di lavoro, soprattutto nei centri di meccanizzazione postale ritenuti siti ove è maggiore l'esigenza di prevenzione infortuni.

Per quanto concerne il ricorso a collaborazioni professionali esterne all'azienda, la tabella n. 20 riporta i contratti stipulati dalla Società nel quinquennio 2014/2018.

Tabella 20 - Contratti di consulenza periodo 2014/2018

Anno	Atti stipulati	Spesa sostenuta
2014	76	16.268.856
2015	122	21.227.303
2016	82	10.207.349
2017	58	5.837.119
2018	71	6.606.536

L'andamento dei contratti di consulenza evidenzia un significativo ricorso a tali prestazioni negli anni 2014 e 2015 in coincidenza delle attività propedeutiche alla quotazione in Borsa e nel 2016 per la realizzazione di progetti di trasformazione aziendale conseguente al nuovo ruolo assunto da Poste Italiane s.p.a.

Successivamente a tale periodo la spesa per le consulenze è stata contenuta.

8. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA

Il bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. ed il bilancio consolidato del Gruppo Poste italiane per l'anno 2018, sono stati approvati dall'Assemblea degli Azionisti del 28 maggio 2019. Nella redazione dei bilanci d'esercizio, la Società si è attenuta, per quanto riguarda i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione contabile, ai principi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards (IFRS)*, adottati dall'Unione europea e contenuti nei relativi Regolamenti UE. A partire dal 1° gennaio 2018 Poste italiane ha applicato l'*IFRS 9 - Strumenti Finanziari: rilevazione e valutazione*⁵², adottato con Regolamento UE n. 2067/2016 della Commissione Europea del 22 novembre 2016, e l'*IFRS 15 - Ricavi provenienti da contratti con i clienti*⁵³, adottato con Regolamento UE n. 1905/2016 del 29 ottobre 2016. Gli effetti dei cambiamenti introdotti dai nuovi principi contabili, rilevati nei saldi di apertura al 1° gennaio 2018, sono rappresentati da un incremento delle Attività finanziarie per 1.923 ml (principalmente per la riclassifica di strumenti finanziari precedentemente valutati al costo ammortizzato ed ora valutati al *fair value*) e dalla rilevazione delle perdite attese in applicazione del nuovo modello di *impairment* sulle Attività finanziarie e sui crediti per complessivi 28 ml. La *Riserva di fair value* si è incrementata di 1.372 ml mentre i *Risultati portati a nuovo* hanno subito un decremento di 4 ml, entrambi al netto del relativo effetto fiscale.

Gli elaborati, ai sensi dell'art. 154-bis, c. 5 del d.lgs. n. 58/1998, sono corredati dall'attestazione dell'Amministratore delegato e del Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane s.p.a., sono stati sottoposti a revisione contabile da parte di una primaria società di revisione, che ha rilasciato, in data 27 aprile 2018, la prescritta attestazione di conformità, e sono stati esaminati dal Collegio sindacale che ha consegnato la relazione di sua competenza, ai sensi dell'art. 153 del citato d.lgs..

⁵² Il principio contabile *IFRS 9*, che ha sostituito in gran parte lo IAS 39, definisce i principi per la rilevazione, valutazione e informativa di bilancio degli strumenti finanziari e non finanziari. Le modifiche apportate al modello contabile hanno l'obiettivo di semplificare le regole esistenti e garantire un più tempestivo riconoscimento delle perdite attese sulle attività finanziarie.

⁵³ Il principio contabile *IFRS 15*, che ha sostituito lo IAS 18 - *Ricavi*, lo IAS 11 - lavori su ordinazione e l'IFRIC 13 - Programmi di fidelizzazione della clientela, introduce un quadro di riferimento unico per la determinazione e rilevazione dei ricavi in bilancio.

8.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno

Poste italiane ha chiuso il bilancio d'esercizio 2018 con un utile di 584 ml, inferiore del 5,3 per cento sul risultato conseguito nel 2017. Al termine dell'anno, come illustrato nel prosieguo:

- i *Ricavi* si sono attestati a 9.289 ml, sostanzialmente in linea con le risultanze dell'anno precedente (9.290 ml). Nell'aggregato si rileva l'incremento dei *Ricavi e proventi* (+4,5 per cento), che beneficiano del buon andamento dei Servizi BancoPosta (+6,1 per cento), e la diminuzione dei *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria* (-35,3 per cento), in linea con la strategia di ridurre la dipendenza dei risultati da plusvalenze non ricorrenti, e degli *Altri ricavi e proventi* (-22,6 per cento);
- i *Costi* ammontano a 8.511 ml, anch'essi in linea con le risultanze del 2017 (8.510 ml);
- il *Risultato operativo e di intermediazione* si è attestato a 778 ml, in flessione dello 0,2 per cento (779 ml);
- il *Risultato prima delle imposte* è pari a 732 ml, incrementato dell'8,8 per cento sul 2017;
- le *Imposte dell'esercizio* sono pari a 148 ml, in forte rialzo rispetto al 2017, in relazione alla minore rilevanza dei dividendi percepiti da società controllate⁵⁴.

Le principali operazioni societarie e gli eventi di rilievo intercorsi nel periodo hanno riguardato:

- i *versamenti* a favore delle società controllate e collegate per 242 ml;
- l'approvazione del Piano strategico di Poste italiane, "*Deliver 2022*", per il periodo 2018-2022;
- la sottoscrizione, a marzo 2018, tra Poste italiane s.p.a., Anima Holding s.p.a., nonché Poste Vita, BancoPosta Fondi SpA e Anima SGR, per quanto di rispettiva competenza, degli accordi attuativi per il rafforzamento della *partnership* nel risparmio gestito⁵⁵;
- la stipula del contratto di durata triennale con Amazon EU Sarl, con ricavi previsti nel periodo per 607 ml, di cui 491 ml per Poste, 90 ml per SDA e i restanti 26 ml per Mistral Air;

⁵⁴ La Legge di Stabilità 2016 ha previsto la riduzione dell'aliquota IRES (passata dal 27,5 per cento del 2016 al 24 per cento dal 1° gennaio 2017) e il non assoggettamento ad imposta del 95 per cento dei dividendi percepiti da alcune società controllate e della plusvalenza realizzata su partecipazioni, soggetta al regime della *participation exemption*. Nell'esercizio 2017 la Società ha ricevuto maggiori dividendi dalle società controllate (508 ml nel 2017 a fronte di 262 ml del 2018) che hanno inciso in modo più rilevante sulle imposte.

⁵⁵ Tali accordi (Accordo di scissione e Compravendita e Accordo Operativo) prevedono la scissione parziale delle attività di gestione di attivi sottostanti a prodotti assicurativi di Ramo I (per oltre 70 md), di cui è titolare BancoPosta Fondi SGR, in favore di Anima SGR e un'estensione della partnership già in essere per 15 anni dal *closing* per un corrispettivo complessivo di 120 ml.

- la sottoscrizione dell'accordo quadro triennale con Banca Intesa Sanpaolo, volto a migliorare l'offerta prodotti e servizi alla clientela⁵⁶;
- l'accantonamento al *Fondo per rischi e oneri* di ulteriori somme per le iniziative di tutela a favore dei clienti sottoscrittori di prodotti di investimento di terzi con performance non in linea con le attese;
- l'impegno assunto dalla Società a supportare patrimonialmente e finanziariamente, per l'intero esercizio 2019, le controllate SDA Express Courier s.p.a. e Mistral air srl, oltre Poste Tributi SCpA in liquidazione per tutta la procedura di liquidazione;
- l'accordo stipulato con Invitalia s.p.a., relativo al pagamento della residua quota di 40 ml del prezzo di cessione di banca del Mezzogiorno-MedioCredito Centrale (MCC);
- l'esternalizzazione a partire dal 1° gennaio 2019, a seguito del nulla osta rilasciato dalla Banca d'Italia, del servizio di Gestione Finanziaria BancoPosta a BancoPosta Fondi SGR, società del Gruppo Poste italiane con competenze specifiche nel comparto del risparmio gestito. La gestione finanziaria, connessa all'impiego della raccolta dei conti correnti postali, era precedentemente affidata, tramite Disciplinare esecutivo ad una funzione di Poste italiane.

Inoltre, come già accennato, l'*Assemblea straordinaria degli Azionisti*, nella riunione del 28 maggio 2019, la Società ha provveduto:

- all'acquisto di azioni proprie⁵⁷;
- all'apporto di nuovi mezzi patrimoniali al Patrimonio BancoPosta per un importo di 210 ml;
- all'avvio della costituzione di un Istituto di Monetica Elettronica (IMEL) nell'ambito del Gruppo.

Con riferimento alla assegnazione dell'utile dell'esercizio 2018, l'*Assemblea ordinaria degli azionisti della Società*, nella riunione del 28 maggio 2019, ha deliberato:

1. di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 597 ml a disposizione della Società;
2. di destinare l'utile netto di Poste Italiane SpA di 584 ml, come segue:

⁵⁶ Gli ambiti di collaborazione riguardano la collocazione, tramite la rete degli Uffici Postali, di mutui e prestiti personali erogati da Banca Intesa Sanpaolo, dei prodotti di *wealth & asset management* gestiti da Eurizon Capital SGR (Società interamente controllata da Banca Intesa Sanpaolo); tramite i canali di Intesa Sanpaolo e Banca 5, il pagamento dei bollettini postali e le ricariche PostePay.

⁵⁷ L'acquisto di azioni proprie è stato consentito per diciotto mesi a decorrere dalla delibera assembleare, mentre non è stato previsto alcun limite temporale per la loro disposizione. L'*Assemblea* ha, inoltre, definito, secondo quanto proposto dal CdA della Società, finalità, termini e condizioni dell'acquisto e della vendita di azioni proprie, individuando in particolare le modalità di calcolo del prezzo di acquisto nonché le modalità operative di effettuazione delle operazioni di acquisto.

- alla distribuzione in favore degli Azionisti, a titolo di dividendo, di 0,441 euro per ognuna delle azioni ordinarie risultanti in circolazione alla data di stacco cedola (24 giugno 2019), escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data;
 - quanto residuerà a seguito della predetta distribuzione in favore degli azionisti, alla riserva disponibile denominata "Risultati portati a nuovo".
3. di porre in pagamento l'indicato dividendo di 0,441 euro per azione ordinaria a decorrere dal 26 giugno 2019.

8.2 Stato Patrimoniale di Poste italiane s.p.a.

La struttura patrimoniale della Società evidenzia, al 31 dicembre 2018, un *Patrimonio netto* di 5.459 ml, che copre ampiamente il *Capitale investito netto* (2.321 ml), ed un avanzo della *Posizione finanziaria netta* di 3.138 ml (tabella n. 21).

Tabella 21 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	2016	2017	Δ 17/16	2018	Δ 18/17	Δ% 18/17
Capitale immobilizzato						
Immobili, impianti e macchinari	2.005	1.964	(41)	1.882	(82)	-4,2
Attività immateriali	365	385	20	448	63	16,4
Partecipazioni	1.815	2.081	266	2.198	117	5,6
Totale	4.185	4.430	245	4.528	98	2,2
Capitale circolante netto						
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	4.027	4.061	34	4.415	354	8,7
Debiti commerciali e Altre passività	(3.942)	(3.988)	(46)	(4.602)	(614)	15,4
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(67)	71	138	82	11	15,5
Totale	18	144	126	(105)	(249)	n.s.
Capitale investito lordo						
Fondi per rischi e oneri	(1.408)	(1.538)	(130)	(1.431)	107	-7,0
Trattamento di fine rapporto	(1.315)	(1.244)	71	(1.158)	86	-6,9
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	136	447	311	487	40	8,9
Attività non correnti destinate alla vendita e dismissione	384	-	-	-	-	-
Capitale investito netto	2.000	2.239	239	2.321	82	3,7
Fonti di copertura						
Patrimonio netto	6.160	5.512	(648)	5.459	(53)	-1,0
Posizione finanziaria netta	(4.110)	(3.273)	837	(3.138)	135	-4,1
Totale	2.050	2.239	189	2.321	82	3,7

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2018.

Il *Capitale immobilizzato* si è attestato a 4.528 ml, aumentato di 98 ml (+2,2 per cento) sul 2017 per effetto di incrementi per 699 ml e decrementi per 601 ml. Nell'aggregato si rilevano, tra l'altro, *Investimenti* per 457 ml, illustrati nel prosieguo, *Dismissioni* e *Ammortamenti* per 483 ml e variazioni delle *Partecipazioni* in imprese controllate e collegate per 117 ml. Per quanto riguarda le *Partecipazioni* l'aumento è riferibile, principalmente, ai *versamenti* a favore delle società SDA Express Courier SpA per 90 ml (di cui 23 ml accantonati nell'esercizio 2017 negli *Altri fondi per rischi ed oneri*), per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 31 dicembre 2017 e al 30 giugno 2018 e per la ricostituzione del Capitale sociale e di una riserva straordinaria⁵⁸, e Mistral s.r.l. per 7 ml (di cui 2 ml accantonati nel corso del precedente esercizio negli *Altri fondi per rischi ed oneri*), per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 31 dicembre 2017 e la costituzione di una riserva straordinaria⁵⁹. Inoltre, si rileva la *sottoscrizione* e integrale liberazione dell'aumento di capitale sociale di Poste Mobile e la *scissione* parziale di BancoPosta Fondi SpA SGR in favore di Anima SGR e cessione ad Anima Holding s.p.a. delle azioni di Anima SGR emesse a favore di Poste italiane. Con riferimento alle partecipazioni in imprese collegate si rileva la *sottoscrizione* dell'aumento di capitale di Anima Holding per 30 ml, deliberato dal CdA di Poste italiane nella riunione del 25 gennaio 2018. Le analisi previste dai principi contabili di riferimento, svolte sulla base delle informazioni disponibili e delle risultanze degli *impairment test* sul valore delle partecipazioni, hanno comportato una riduzione per complessivi 121 ml (21 ml del 2017)⁶⁰. Tali svalutazioni sono state rilevate a Conto economico per 94 ml tra gli *Altri costi e oneri*, con riferimento alle imprese controllate, e per 27 tra gli *Oneri finanziari* per quanto riguarda le imprese collegate (Anima Holding s.p.a.). Poste italiane s.p.a. ha assunto l'impegno di supportare finanziariamente e patrimonialmente le controllate SDA Express Courier s.p.a. e Mistral Air srl per l'esercizio 2019 e Poste Tributi Scpa per la durata della liquidazione.

Il *Capitale circolante netto* risulta negativo per 105 ml, diminuito di 249 ml rispetto al 2017 per effetto dell'incremento della voce *Debiti commerciali ed Altre passività* riferibile, principalmente, al debito che la Società in qualità di consolidante fiscale ha verso Poste Vita

⁵⁸ I versamenti a favore di SDA Express Courier s.p.a. sono stati deliberati dalle Assemblee straordinarie della partecipata del 30 gennaio e del 25 settembre 2018.

⁵⁹ Il versamento a favore di Mistral Air s.r.l. è stato deliberato dall'Assemblea straordinaria della partecipata del 12 aprile 2018.

⁶⁰ In particolare, risultano svalutate le partecipazioni in EGI s.p.a. (-2 ml), in Mistral Air s.r.l. (-4 ml), in SDA Express Courier (-45 ml) e in Postel s.p.a. (-43 ml) e, infine, in Anima Holding s.p.a. (-27 ml).

(114 m l) e del debito verso PostePay (72 ml) pari alla differenza tra i valori contabili delle attività e passività del ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento conferiti alla stessa in data 1° ottobre 2018,

Nel dettaglio:

- i *Crediti* ammontano complessivamente a 4.415 ml, incrementati di 354 ml (+8,7 per cento) sul 2017 e sono costituiti per il 51,2 per cento da *Crediti commerciali*, per il 47,7 per cento dagli *Altri crediti e Attività* e per la residua quota dell'1,1 per cento da *Crediti per rimborsi IRES ed Irap*, come illustrato nella tabella n. 22.

Tabella 22 - Crediti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2017				Saldo al 31 dicembre 2018				Δ% 18/17
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	
Crediti commerciali									
Crediti verso clienti	5	1.560	1.565		6	1.790	1.796		
Crediti verso imprese controllate	-	288	288		-	397	397		
Crediti verso Controllante	-	166	166		-	68	68		
CREDITI COMMERCIALI	5	2.014	2.019	49,7	6	2.255	2.261	51,2	12,0
Altri crediti e Attività									
Crediti per sostituto d'imposta	1.040	536	1.576		1.198	470	1.668		
Crediti per accordi CTD	101	87	188		82	85	167		
Crediti verso enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CTD)	-	98	98		-	109	109		
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	75	75		-	78	78		
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	6	6		-	7	7		
Crediti vs imprese controllate	-	4	4		-	25	25		
Crediti diversi	7	106	113		8	106	114		
Fondo svalutazione crediti verso altri	-	(67)	(67)		-	(63)	(67)		
ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	1.148	845	1.993	49,1	1.288	817	2.105	47,7	5,6
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46	1,1	-	46	46	1,1	1,1
Crediti per interessi attivi su rimborso IRAP	-	3	3	0,1	-	3	3	0,1	0,1
TOTALE CREDITI PER RIMBORDI IRES ED IRAP	-	49	49		-	49	49	1,1	-
TOTALE									
CREDITI COMMERCIALI E ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	1.153	2.908	4.061	100	1.294	3.121	4.415	100	8,7

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

I *Crediti commerciali* (tabella n. 23) sono passati da 2.019 ml del 2017 a 2.261 ml nell'anno in riferimento, evidenziando un incremento di 242 ml (+12,0 per cento).

Tabella 23 - Crediti commerciali

(dati in milioni)

		2016	2017	Δ 17/16	2018	Δ 18/17	Δ% 18/17	
Crediti verso clienti	Crediti verso clienti privati	1.018	1.035	17	1.188	153	-	
	Fondo svalutazione verso clienti privati	(299)	(346)	(47)	(355)	(9)	-	
	Crediti verso clienti privati	719	689	(30)	833	144	20,9	
	Servizio del Risparmio postale	364	374	10	440	66	-	
	Fondo svalutazione crediti	-	-	-	-	-	-	
	Crediti verso Cassa Depositi e Prestiti	364	374	10	440	66	17,6	
	Rimborso Riduzioni Tariffarie Editoria - Presidenza Consiglio dei Ministri	1	43	42	104	61	-	
	Pagamento Pensioni - INPS	59	66	7	68	2	-	
	Servizi di Spedizione con utilizzo dei Conti di Credito - Varie Pubbliche Amm.ni	80	88	8	73	(15)	-	
	Rimborso Spese Immobili, Veicoli e Vigilanza per conto - Ministero dello Sviluppo Economico	74	75	1	76	1	-	
	Altri Servizi - Varie Pubbliche Amm.ni	405	370	(35)	342	(28)	-	
	Fondo svalutazione crediti	(129)	(140)	(11)	(140)	0	-	
	Crediti verso Ministeri ed Enti Pubblici	490	502	12	523	21	4,2	
	Crediti verso clienti	D=[A+B+C]	1.573	1.565	(8)	1.796	231	14,8
Crediti vs Controllante	Remunerazione raccolta su c/c	8	25	17	39	14	-	
	Servizio Universale	139	31	(108)	31	-	-	
	Riduzioni tariffarie/Agevolazioni elettorali	83	83	-	1	(82)	-	
	Servizi delegati	28	56	28	28	(28)	-	
	Distribuzione Euroconvertitori	6	-	(6)	-	-	-	
	Altri crediti	3	2	(1)	1	(1)	-	
	Fondo svalutazione crediti vs Controllante	(31)	(31)	-	(32)	(1)	-	
Crediti verso Controllante	E	236	166	(70)	68	(98)	-59,0	
Totale Crediti verso clienti e Controllante	F=[D+E]	1.809	1.731	(78)	1.864	133	7,7	
Imprese	Crediti verso imprese controllate e collegate	G	290	288	(2)	397	109	37,8
CREDITI COMMERCIALI	H=[F+G]	2.099	2.019	(80)	2.261	242	12,0	

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

I *Crediti verso Clienti* si sono complessivamente stabiliti a 1.796 ml, in crescita di 231 ml (+14,8 per cento) sull'anno di confronto. Nell'aggregato:

- i *Crediti verso i clienti privati* ammontano a 1.188 ml, aumentati di 153 ml sul 2017. Nell'aggregato si rilevano *Crediti per conti correnti con saldo debitore* per 153 ml (148 ml nel 2018), in gran parte oggetto di svalutazione in quanto attinenti a rapporti pregressi. Nel corso dell'anno la Società ha intrapreso azioni di sollecito e di recupero del credito con tutte le funzioni aziendali coinvolte ma il permanere delle sofferenze e delle crisi aziendali rende difficilmente recuperabili i crediti pregressi. A fronte di tali crediti è stanziato un Fondo a copertura delle perdite attese per un valore complessivo di 355 ml;
- i *Crediti verso Cassa Depositi e Prestiti* si riferiscono al corrispettivo del servizio di gestione del Risparmio postale, svolto dal Patrimonio BancoPosta per conto della Cassa Depositi e

Prestiti⁶¹, dell'ultimo trimestre dell'anno 2018. Il credito, incrementato di 66 ml (+17,6 per cento) sul 2017, è relativo all'ultimo trimestre 2018 ed è stato interamente incassato nel corso del mese di aprile 2019;

- i *Crediti verso Ministeri ed Enti pubblici*, al netto del relativo Fondo, ammontano a 523 ml, in rialzo del 4,2 per cento (+21 ml) sull'esercizio precedente. Il credito per *Rimborso delle integrazioni Tariffarie all'Editoria*⁶², riferito alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento dell'editoria, ammonta a 104 ml, di cui 62 ml maturati nel corso dell'esercizio in riferimento. Tale credito è espresso al lordo dell'incasso di un ammontare non disponibile di 72 ml, relativo alle integrazioni tariffarie praticate nell'esercizio 2017 e nel primo semestre 2018, depositato dalla Presidenza su un conto infruttifero tenuto dalla Società presso la Tesoreria dello Stato, per la cui riscossione è necessario attendere il parere favorevole della Commissione Europea. I crediti verso il *Mise* (76 ml) si riferiscono a spese sostenute da Poste italiane per conto dell'ex Ministero delle comunicazioni, non supportate da contratti formalizzati. La posizione è affidata alla funzione legale ed è in corso un'azione giudiziale volta al riconoscimento delle citate spese. Nell'udienza del gennaio 2019 è stato disposto un rinvio a novembre 2019 per consentire alle parti di valutare la possibilità di un componimento del contenzioso. Con riferimento al credito vantato verso l'INPS di 68 ml, relativo per 27 ml al servizio di pagamento pensioni e per 41 ml al servizio di pagamento di pensioni e *voucher*, l'Istituto ha proposto alla Società di compensare i crediti vantati da Poste con quelli richiesti da INPS per i ratei di pensioni liquidati *post mortem*. A febbraio 2019, al termine di verifiche congiunte, le parti hanno sottoscritto un accordo in virtù del quale sono state definite, rispettivamente, la posizione creditoria di natura commerciale di Poste e l'ammontare che la Società ha riconosciuto ad INPS a fronte delle pretese riguardanti il citato servizio di pagamento pensioni. La Società, ad aprile 2019, ha incassato la somma di 41 ml mentre i restanti 27 ml sono stati liquidati nei mesi successivi. Tutte le passività previste nell'accordo risultavano, al 31 dicembre 2018, accantonate nel *Fondo rischi operativi*.

⁶¹ Il Patrimonio svolge per conto della Cassa servizi di emissione e rimborso di Buoni Fruttiferi Postali e di versamento e prelevamento sui Libretti Postali. La fatturazione e la relativa liquidazione del credito avvengono con cadenza trimestrale, come previsto nella Convenzione 2018-2020 siglata a dicembre 2017.

⁶² Le integrazioni tariffarie, abolite dal 1° aprile 2010 per effetto dell'entrata in vigore del Decreto interministeriale del 30 marzo 2010, sono state ripristinate dal d.l. 244 del 30 dicembre 2016 (c.d. Milleproroghe), in vigore dal 1° gennaio 2017 e convertito in Legge n. 19 del 27 febbraio 2017.

I crediti verso *Controllante*, relativi ai rapporti commerciali intrattenuti con il Mef, risultano, al netto del relativo Fondo, pari a 68 ml, ridotti di 98 ml (-59,0 per cento) sul 2017. La flessione riflette gli effetti dell'intervenuta ricognizione delle principali esposizioni creditorie e debitorie fra Poste e Mef, formalizzata con l'invio da parte del Ministro dell'economia e delle finanze della Nota tecnica congiunta dei Dipartimenti del Tesoro e della Ragioneria generale dello Stato (n. 63488 del 7 agosto 2015), alla quale la Società ha aderito. Tra il 2015 ed il 2018 il Mef ha provveduto a sbloccare i pagamenti di partite pregresse per circa 2,0 md⁶³. Nel corso del 2018 il Mef ha corrisposto alla Società 166 ml relativi a posizioni pregresse, oltre alla regolare liquidazione delle competenze maturate nell'anno per l'OSU, per gli impieghi della raccolta dei conti correnti postali e per i Servizi Delegati. Con riferimento all'OSU permane in bilancio un residuo credito pregresso di 31 ml, riferito per 8 ml a compensi dell'esercizio 2005, oggetto di tagli definitivi a seguito delle Leggi finanziarie per gli esercizi 2007 e 2008, e per 23 ml al differenziale tra il compenso calcolato dalla Società per l'esercizio 2012 (350 ml) e l'onere riconosciuto, con Delibera 412/14/CONS, dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) per lo stesso anno (327 ml)⁶⁴, al termine del procedimento di verifica sul costo netto quantificato dalla Società. Tali crediti sono stati interamente svalutati. Avverso la citata delibera AGCom, la Società ha presentato ricorso al TAR del Lazio che è tuttora pendente. Con riferimento al compenso 2013, interamente incassato nell'esercizio 2015, l'AGCom, con Delibera 493/14/CONS del 9 ottobre 2014, ha avviato la verifica del relativo costo netto sostenuto dalla Società che, in data 24 luglio 2015, ha esteso anche all'esercizio 2014. All'esito della consultazione pubblica, avviata dall'AGCom nel corso dell'esercizio 2016, l'Autorità, con Delibera n. 298/17/CONS, ha quantificato l'onere del Servizio Postale Universale per gli esercizi 2013 e 2014 rispettivamente in 393 ml e 409 ml, a fronte di compensi per 343 e 277

⁶³ Sulla base delle quantificazioni contenute nella citata Nota, il Mef, nel biennio 2015-2016, ha provveduto a sbloccare i pagamenti di partite pregresse per circa 1,7 md. Nel corso del 2017 la Società ha incassato ulteriori crediti per 121 ml (tra cui: 109 ml riferiti all'OSU, a copertura di crediti residui degli esercizi 2014 e 2015; 6 ml per la *Distribuzione degli euroconvertitori*), e hanno trovato completa copertura nel Bilancio dello Stato i crediti per le *Riduzioni tariffarie elettorali* (83 ml), per la cui riscossione, però, si deve attendere l'approvazione da parte della Commissione europea. Inoltre, il Mef ha liquidato le competenze maturate nell'anno relative ai compensi per l'OSU (262 ml), la remunerazione della raccolta dei Conti correnti postali (8 ml) e dei Servizi Delegati (28 ml).

⁶⁴ La Società iscrive in bilancio il compenso per l'OSU sulla base delle indicazioni fornite dal Contratto di programma e, come dettato dalla normativa europea (Direttiva 2008/6/CE recepita nel nostro ordinamento con d. lgs. 31 marzo 2011), provvede a determinare l'onere con la metodologia del "*net cost*" ossia come la differenza tra il risultato d'esercizio delle attività postali da separazione contabile e il risultato d'esercizio "ipotetico" conseguito in assenza degli obblighi del Servizio Universale ai quali è soggetta in quanto Fornitore del Servizio Universale.

ml, rilevati nei conti economici della Società negli esercizi di competenza e ha stabilito di non istituire il fondo di compensazione degli oneri del Servizio Universale. Avverso tale Delibera AGCom la Società, a novembre 2017, ha presentato ricorso al TAR, tuttora pendente. Infine, con Delibera n. 571/18/CONS, pubblicata in data 11 febbraio 2019, l'AGCom ha avviato la consultazione pubblica concernente lo schema di provvedimento relativo alla valutazione del costo netto del Servizio postale universale per gli anni 2015 e 2016, in cui risulta che l'onere del Servizio Universale si è elevato a 378 ml per il 2015 e a 355 ml per il 2016 a fronte di compensi pari, rispettivamente, a 279 e 262 ml rilevati nei conti economici della Società negli esercizi di competenza.

I crediti per interessi *attivi su rimborso IRES*, di complessivi 46 ml, si riferiscono agli interessi maturati sino al 31 dicembre 2018 sul credito per IRES per la mancata deduzione dell'IRAP sostenuta sul costo del lavoro. Per il recupero di tale importo, si è aperto un contenzioso, di cui si è riferito nel precedente referto, sul cui esito sussistono elementi di incertezza.

Il credito per *interessi attivi su rimborso IRAP* (3 ml) riguarda gli interessi maturati sino al 31 dicembre 2018 sul credito IRAP per la mancata deduzione delle spese riferite al personale disabile relative all'esercizio 2003.

La *situazione debitoria* della Società risulta in forte aumento (616 ml) sul 2017, per effetto, tra l'altro, dell'incremento dei *Debiti verso il personale*, riferibile dell'iscrizione nei debiti di talune passività che erano comprese nel Fondo oneri del personale al 31 dicembre 2017 e dei maggiori *Debiti per imposta di bollo*, maturati al 31 dicembre 2018 sui buoni fruttiferi postali in circolazione.

I *Fondi per rischi e oneri*, pari a 1.431 ml, evidenziano una flessione di 107 ml sul precedente esercizio (1.538 ml), risultante da accantonamenti per 664 ml, assorbimenti a conto economico per 100 ml e utilizzi per 671 ml. Gli accantonamenti riguardano, principalmente, il *Fondo di incentivazione agli esodi* (444 ml), istituito per fronteggiare le passività che dovrà sostenere per i dipendenti che risolveranno volontariamente il rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2020, che è stato utilizzato nell'anno per 440 ml, pari all'accantonamento dell'anno precedente e il *Fondo rischi operativi* (96 ml), costituito per fronteggiare le passività derivanti dall'operatività BancoPosta, che riguardano, principalmente, rischi legati ad errori derivanti dall'attività di distribuzione di prodotti di *Risparmio postale* (cfr. cap. 4.4) e l'aggiornamento delle passività rivenienti da prodotti di investimento di terzi con performance non in linea con le attese. Il *Fondo* è stato utilizzato per complessivi 93 ml, di cui 52 ml in favore dei sottoscrittori del

Fondo Europa Immobiliare 1, giunto a scadenza il 31 dicembre 2017, che hanno aderito all'iniziativa di tutela avviata da Poste a seguito delle delibere assunte dal Cda del 19 febbraio e del 28 giugno 2018 e 23 ml, oltre gli interessi per il pagamento della sanzione accertata dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) a carico di Poste nel gennaio 2018, per abuso di posizione dominante ai sensi dell'art. 102 del TFUE. Tale importo era stato interamente accantonato nel corso dell'esercizio 2017.

Al 31 dicembre 2018 il *Patrimonio netto* di Poste italiane, che include la "*Riserva per il Patrimonio BancoPosta*" di 1.210 ml, ammonta a 5.459 ml, diminuito di 53 ml rispetto al 2017 (5.512 ml), e risulta così composto:

Capitale sociale	1.306 ml
Riserve	1.546 ml
Risultati portati a nuovo	<u>2.607 ml</u>
PATRIMONIO NETTO	5.459 ml

Al termine dell'esercizio 2018 il *Capitale sociale* di Poste è costituito da 1.306 milioni di azioni ordinarie detenute per il 35,0 per cento da CDP, per il 29,3 per cento dal Mef e per la residua parte del 35,7 per cento da azionariato istituzionale ed individuale. In esecuzione della delibera assembleare del 28 maggio 2018, che ha autorizzato Poste italiane all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie per un massimo di 65,3 milioni di azioni ed un esborso fino a 500 ml, la Società, il 1° febbraio 2019, ha comunicato al mercato l'avvio del programma di acquisto di azioni proprie, provvedendo, dal 4 febbraio al 19 marzo 2019, all'acquisto di 5.257.965 azioni proprie⁶⁵ al prezzo medio del 7,608 euro per azione per un controvalore di 40 ml, pari allo 0,40 per cento del capitale sociale. Gli acquisti sono stati effettuati sul mercato MTA, in ottemperanza all'art. 144bis, comma 1, lett. b) del Regolamento Consob 11971/1999 e alle altre disposizioni applicabili, in modo da assicurare il rispetto della parità di trattamento degli azionisti ex art. 132 del T.U.F., nonché secondo le modalità operative stabilite nei regolamenti di organizzazione e gestione di Borsa Italiana s.p.a.. Alla chiusura del programma, comunicata al mercato il 29 marzo 2019,

⁶⁵ L'acquisto è avvenuto in due tranches: nel periodo compreso tra il 4 febbraio e l'8 febbraio 2019, la Società ha acquistato 2.740.658 azioni proprie al prezzo unitario di 7,55 euro, per un controvalore complessivo di 20,1 ml; nel periodo compreso tra l'11 e il 15 febbraio, Poste italiane ha acquistato altre 2.517.307 azioni proprie, al prezzo unitario di 7,67 euro, per un controvalore complessivo di 19,3 ml.

l'autorizzazione all'acquisto di azioni proprie, deliberata dall'Assemblea degli Azionisti⁶⁶ è rimasta in essere per un ammontare di 460 ml.

Le variazioni del Patrimonio netto intervenute nell'esercizio sono riportate nella tabella n. 24.

Tabella 24 - Variazioni del Patrimonio netto

(dati in milioni)

Patrimonio netto al 31 dicembre 2017		5.512
Modifiche derivanti dall'IFRS 9 e dall'IFRS 15	1.368	
Patrimonio netto al 1° gennaio 2018		6.880
<u>Incrementi:</u>		
Utile netto dell'esercizio 2017	584	
Movimentazione delle Riserve di <i>Cash flow hedge</i>	150	
Apporto da fusione (*)	12	
Utili attuariali da TFR	12	
Apporto mezzi patrimoniali al Patrimonio BancoPosta	210	
		7.848
<u>Decrementi:</u>		
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	548	
Variazione delle Riserve di <i>fair value</i>	1.631	
Apporto mezzi patrimoniali al Patrimonio BancoPosta	210	
		2.389
Patrimonio netto al 31 dicembre 2018		5.459

Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

(*) Si riferisce alla fusione per incorporazione di PosteTutela s.p.a. in Poste italiane s.p.a.

Con riferimento alla *Riserva del Patrimonio BancoPosta*, Poste italiane, previa autorizzazione della Banca d'Italia e in attuazione della delibera consiliare del 25 gennaio 2018 e dell'Assemblea del 29 maggio 2018, ha apportato al Patrimonio BancoPosta nuovi mezzi patrimoniali per 210 milioni di euro. L'operazione, finalizzata al riequilibrio del *leverage ratio*⁶⁷ ai valori obiettivo stabiliti nel *Risk Appetite Framework* ($\geq 3,15$ per cento), si è concretizzata a settembre 2018, trascorsi i termini di legge per l'eventuale opposizione dei creditori. Al 31 dicembre 2018 l'indicatore di leva finanziaria è pari a 3,2 per cento.

⁶⁶ L'Assemblea ha stabilito un esborso complessivo fino a 500 ml.

⁶⁷ Nel 2017 il *Leverage ratio* ossia il rapporto tra patrimonio e totale attivo, è sceso per la crescita dei volumi di raccolta da clientela e dei connessi investimenti in titoli, attestandosi a fine anno in prossimità della soglia di tolleranza (3,1 per cento).

Posizione finanziaria netta

Al termine dell'esercizio 2018 la *Posizione finanziaria netta* della Società (tabella n. 25) presenta un avanzo di 3.138 ml, in flessione di 135 ml sul 2017 (3.273 ml) per effetto, principalmente, della diminuzione del *fair value* degli investimenti classificati nel portafoglio *Fair Value Through Other Comprehensive Income* (FVTOCI), detenuti dal Patrimonio BancoPosta, passato da 39,1 md del 2017 a 32,0 md nell'anno in riferimento.

Tabella 25 - Posizione Finanziaria netta

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ 18/17
Passività finanziarie BancoPosta	(61.853)	(66.759)	(4.906)
Debiti per conti correnti postali	(47.252)	(51.139)	(3.887)
Debiti verso istituzioni finanziarie	(4.842)	(8.473)	(3.631)
Mef conto Tesoreria dello Stato	(3.483)	(3.649)	(166)
Strumenti finanziari derivati	(1.638)	(1.829)	(191)
<i>Cash flow hedging</i>	(113)	(107)	6
<i>Fair value hedging</i>	(1.525)	(1.722)	(197)
Altre passività finanziarie	(4.638)	(1.669)	2.969
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	(1.355)	(395)	960
Finanziamenti	(1.213)	(250)	963
<i>Obbligazioni</i>	(813)	(50)	763
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	(400)	(200)	200
Strumenti finanziari derivati	(39)	(31)	8
<i>Cash flow hedging</i>	(5)	(5)	-
<i>Fair value hedging</i>	(34)	(26)	8
Passività finanziarie verso imprese controllate	(46)	(112)	(66)
Altre passività finanziarie	(57)	(2)	55
PASSIVITA' FINANZIARIE	(63.208)	(67.154)	(3.946)
Attività Finanziarie BancoPosta	60.048	63.863	3.815
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	20.513	31.397	10.884
Attività finanziarie al FVTOCI	39.140	32.040	(7.100)
Attività finanziarie al FVTPL	-	58	58
Strumenti finanziari derivati	395	368	(27)
Attività Finanziarie Patrimonio non destinato	1.198	983	(215)
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	642	446	(196)
Attività finanziarie al FVTOCI	556	537	(19)
ATTIVITA' FINANZIARIE	61.246	64.846	3.600
(Indebitamento netto)	(1.962)	(2.308)	(346)
avanzo finanziario netto			
Cassa e Depositi BancoPosta	3.196	3.318	122
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	2.039	2.128	89
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	3.273	3.138	(135)

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

Le *Passività finanziarie* ammontano complessivamente a 67.154 ml, aumentate di 3.946 ml rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio. In sintesi:

- le *Passività finanziarie BancoPosta*, pari a 66.759 ml, presentano un incremento di 4.906 ml sul 2017 per effetto, principalmente, dell'aumento dei *Debiti per conti correnti postali* (+3.887 ml)

e dei *Debiti verso le istituzioni finanziarie*, passati da 4.842 ml del 2017 a 8.473 ml nel 2018 (+3.631 ml), relativi a operazioni di pronti contro termine stipulati con primari operatori finanziari e Controparte Centrale per un nominale complessivo di 8.166 ml, le cui risorse sono state investite in titoli di Stato a reddito fisso. Il *fair value* dei debiti in commento si è attestato, al 31 dicembre 2018, a 8.488 ml;

- le *Passività finanziarie del Patrimonio non destinato*, pari a 395 ml, evidenziano un decremento di 960 ml sul 2017. Tra i “Finanziamenti” la voce *Obbligazioni* si riferisce ad un prestito⁶⁸ iscritto al costo ammortizzato di 50 ml, emesso nel 2013 nell’ambito del Programma Euro Medium Term Note (EMTN) di 2 md, promosso dalla Società presso la Borsa di Lussemburgo. Il *fair value* di tale passività ammonta, al 31 dicembre 2018, a 50 ml. A giugno 2018 è giunto a scadenza ed è stato rimborsato il prestito obbligazionario del valore nominale di 750 ml, emesso a giugno 2013, con durata cinque anni; la voce *Debiti verso istituzioni finanziarie*, si riferisce a due finanziamenti BEI a tasso fisso di complessivi 400 ml, di cui uno è giunto a scadenza ad aprile 2018 ed è stato rimborsato. Il *fair value* del finanziamento BEI è di 200 ml.

Alla stessa data le *Attività finanziarie* ammontano complessivamente a 64.846 ml, incrementate di 3.600 ml sul 2017. Nel dettaglio:

- le *Attività finanziarie BancoPosta* pari a 63.863 ml, evidenziano l’incremento di 3.815 ml sul 2017 (60.048 ml). Con l’adozione dell’IFRS 9 dal 1° gennaio 2018, gli strumenti finanziari sono stati classificati, in funzione del modello di business e delle caratteristiche dei flussi di cassa contrattuali dello strumento finanziario, nelle categorie:
 - *Attività finanziarie al costo ammortizzato*⁶⁹: tale categoria accoglie le attività finanziarie possedute nell’ambito di un modello di business il cui obiettivo è il possesso finalizzato alla raccolta dei flussi finanziari contrattuali (*business model Hold To Collect – HTC*), generati durante la vita dello strumento, rappresentati unicamente da pagamenti, a determinate date, del capitale e dell’interesse sull’importo del capitale. Per tali Attività le vendite sono

⁶⁸ Il prestito, collocato in forma privata, ha durata 10 anni con cedole annuali al tasso fisso del 3,5 per cento per i primi due anni e a tasso variabile per i successivi. Al fine di proteggere tale prestito dal rischio di oscillazione dei relativi flussi finanziari, la Società ha stipulato nel corso dell’esercizio 2013 un contratto di *swap* il cui *fair value*, al 31 dicembre 2018, è di 5 ml.

⁶⁹ L’IFRS 9 definisce il Costo ammortizzato come “l’importo a cui l’attività o passività finanziaria è valutata al momento della rilevazione iniziale meno i rimborsi del capitale, più o meno l’ammortamento cumulato, secondo il criterio dell’interesse effettivo di qualsiasi differenza tra tale importo iniziale e l’importo alla scadenza e, per le attività finanziarie, rettificato per l’eventuale fondo a copertura perdite”.

ammesse solo in precisi casi e le perdite attese sono accantonate in un apposito fondo rettificato. Al 31 dicembre 2018 le *Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato* evidenziano un Valore di bilancio di 31.397 ml, incrementato del 53,0 per cento rispetto al precedente esercizio (20.513 ml nel 2017). La variazione intervenuta nell'anno riflette gli effetti prodotti dalla prima applicazione del nuovo principio contabile IFRS 9, che ha generato un aumento di 6.172 ml del valore di bilancio, e dal saldo complessivamente positivo della movimentazione in titoli dell'esercizio (acquisti, vendite e rimborsi)⁷⁰. Tali Attività sono riconducibili a *Crediti* per 8.274 ml, rappresentati dai Depositi presso il Mef⁷¹ e dai Crediti finanziari, a *Finanziamenti* per 251 ml e a *Titoli a reddito fisso*, costituiti da titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato italiano per un Valore di bilancio⁷² di 22.872 ml (Valore nominale 20.935 ml), in crescita del 77,1 per cento sul 2017 (12.912 ml). I titoli a reddito fisso rilevati al costo ammortizzato, a seguito dell'introduzione dell'IFRS 9, sono rettificati per tener conto del relativo *impairment* (2 ml), il cui fondo al 31 dicembre 2018 ammonta a circa 9 ml (7 ml al 1° gennaio 2018). Al 31 dicembre 2018 tali titoli, il cui *fair value* di è di 21.189 ml, rappresentano circa il 40 per cento portafoglio della Società;

- *Attività finanziarie valutate al fair value rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo*: tale categoria accoglie le Attività finanziarie possedute nel quadro di un modello di business il cui obiettivo è conseguito sia mediante la raccolta dei flussi finanziari contrattuali generati durante la vita dello strumento che mediante la vendita delle attività stesse (*business model Held to Collect and Sell - HTC&S*) e i cui termini contrattuali prevedono, a determinate date, flussi finanziari rappresentati unicamente da pagamenti del capitale e dell'interesse sull'importo del capitale da restituire (*Solely Payments of Principal and Interest*). Gli utili o perdite da valutazione vengono rilevati nelle altre componenti di conto economico complessivo (FVTOCI). Le *Attività finanziarie* in argomento evidenziano, al termine dell'anno, un *fair value* di 32.040 ml, in flessione del

⁷⁰ La movimentazione delle *Attività finanziarie* in argomento evidenzia, al 31 dicembre 2018, Acquisti/erogazioni per 10.538 ml e Vendite, rimborsi ed estinzioni per 6.938 ml, con un saldo positivo di 3.600 ml. Con particolare riferimento alla movimentazione dei Titoli a reddito fisso, alla stessa data si rilevano Acquisti/erogazioni per 6.304 ml e Vendite, rimborsi ed estinzioni per 2.955 ml, con un saldo positivo di 3.349 ml.

⁷¹ I *Depositi presso il MEF* sono costituiti dagli impieghi della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica (5.930 ml), remunerati ad un tasso variabile per il 50 per cento in base al rendimento BOT a sei mesi e per il restante 50 per cento in base alla media mensile del Rendistato.

⁷² Il Valore di bilancio è composto dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso non oggetto di copertura per 10.309 ml e dal costo ammortizzato di titoli a reddito fisso oggetto di copertura di *fair value hedge* per 11.570 ml.

18,1 per cento sul 2017 (39.140 ml). La variazione intervenuta nell'anno riflette gli effetti prodotti dalla prima applicazione del nuovo principio contabile IFRS 9, che ha generato la diminuzione di 4.308 ml del *fair value* degli investimenti, dall'oscillazione negativa per 1.561 ml del *fair value* nell'anno, rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per l'importo negativo di 1.886 ml relativo alla parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* e a Conto economico per l'importo positivo di 325 ml relativo alla parte coperta, e dal saldo complessivamente negativo per 4.495 ml della movimentazione in titoli dell'esercizio (acquisti, vendite e rimborsi)⁷³. Tali *Attività* accolgono Titoli governativi a reddito fisso, costituiti da titoli di Stato di emissione italiana, del valore nominale di 30.229 ml (*fair value* di 32.040 ml). L'*impairment* cumulato al 31 dicembre 2018 ammonta a 13 ml (14 ml al 1° gennaio 2018);

- *Attività finanziarie valutate al fair value rilevato a Conto economico*: tale categoria accoglie le Attività finanziarie possedute nel quadro di un modello di business il cui obiettivo di realizzare flussi di cassa è conseguito mediante la vendita nel breve tempo dello strumento. Le attività finanziarie appartenenti alla categoria in oggetto sono valutate al *fair value* e le relative variazioni sono imputate a Conto economico (FVTPL). Al termine dell'anno, le *Attività* in argomento ammontano a 58 ml e sono riconducibili per 50 ml ad azioni Visa Incorporated, assegnate a seguito del perfezionamento dell'operazione di cessione dell'azione di Visa Europe Ltd a Visa Incorporated, avvenuta a giugno 2016, e per i restanti 8 ml a *crediti* per il corrispettivo differito a tre anni maturato dalla stessa operazione⁷⁴. Al 31 dicembre 2017, il *fair value* delle azioni sopra citate, classificate nella voce "Attività finanziarie disponibili per la vendita", era pari a 41 ml. La variazione positiva 9 ml è rilevata a Conto economico tra i *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*.

Le *Attività finanziarie del patrimonio non destinato* ammontano a 983 ml, diminuite di 215 ml sul 2017. Nel dettaglio:

⁷³ La movimentazione delle *Attività finanziarie al FVTOCI* evidenzia, al 31 dicembre 2018, Acquisti/erogazioni per 2.918 ml e Vendite, rimborsi ed estinzioni per 4.495 ml, con un saldo negativo di 1.577 ml.

⁷⁴ Con comunicazione del 21 dicembre 2015, Visa Europe Ltd ha 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. A Poste Italiane è stato riconosciuto un corrispettivo di 121 ml, rilevato come provento da realizzo di natura non ricorrente e iscritto nella voce *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*, di cui 88 ml per cassa e 25 ml in Azioni privilegiate di Visa Inc e 8 ml pagabili da Visa Incorporated a tre anni dalla conclusione dell'operazione.

- le *Attività finanziarie al costo ammortizzato*, pari complessivamente a 446 ml accolgono *Finanziamenti*, per 355 ml, riferibili per 251 ml ad un prestito irredimibile concesso alla controllata Poste Vita SpA, finalizzato a dotare la Compagnia di mezzi patrimoniali adeguati a sostenere la crescita della raccolta dei premi nel rispetto delle normative del settore assicurativo, e *Crediti* per 91 ml, di cui 69 ml relativi al credito residuo verso Invitalia SpA, per la cessione di Banca del Mezzogiorno-MediocreditoCentrale, avvenuta il 7 agosto 2017, a fronte di un corrispettivo di 387 ml, di cui la Società ha incassato 158 ml nel corso del 2017 e ulteriori 159 ml nei primi mesi del 2018. Con riferimento al pagamento del credito residuo (69 ml) le parti hanno stipulato un accordo che ha permesso alla Società l'incasso di una quota di 20 ml a febbraio 2019 e previsto la corresponsione di altri 20 ml in ragione dei dividendi corrisposti da BdM a Invitalia a valere sugli esercizi 2018, 2019 e 2020 ed il pagamento del saldo tra il 30 giugno 2021 e il 30 giugno 2022, al verificarsi di determinate condizioni. Nell'ultimo trimestre dell'esercizio 2018, i crediti in commento sono stati oggetto di *impairment* a seguito di una prudente applicazione dei criteri di valutazione previsti dall'IFRS 9. La svalutazione conseguente di 20 ml è rappresentata a conto economico tra le *Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività*;

- le *Attività finanziarie al FVTOCI* evidenziano un *fair value* di 537 ml, in flessione di 19 ml sul 2017 (556 ml). Tali Attività includono essenzialmente investimenti in titoli a reddito fisso (BTP) per un valore nominale di 500 ml, di cui 375 ml oggetto di copertura da nove contratti di *Interest rate swap* di *fair value hedge* finalizzati alla protezione del loro valore.

La crescente incertezza economica, che ha caratterizzato l'anno in commento, si è riflessa, in particolare modo nel secondo semestre dell'anno, anche sullo *spread* che ha avuto un andamento oscillante con valori minimi nella prima parte dell'anno, molto alti nella parte centrale e di nuovo in diminuzione nelle ultime settimane dell'anno. In considerazione del livello meno elevato dello *spread*, nella prima parte dell'anno, e delle prospettive di rialzo, la Società ha ultimato il programma di realizzo delle plusvalenze del 2018, già iniziato nell'anno precedente, e sono state avviate le operazioni di vendita *forward*, con regolamento a gennaio 2019, al fine di anticipare la realizzazione di buona parte delle plusvalenze previste per il nuovo anno. Inoltre, nello stesso periodo, sono state effettuate operazioni di efficientamento dei pacchetti in asset swap, il cui swap era già attivo nell'anno, sostituendoli con nuovi con partenza dello swap di copertura posticipata di 5 anni, generando un impatto

economico pressoché nullo nel 2018, ma interessi maggiori negli anni futuri. Nella seconda parte dell'anno, caratterizzata dal rialzo dello spread, si è provveduto a bilanciare le vendite effettuate a termine 2019, avviando la fase degli acquisti e rinnovando le scadenze sia dell'anno 2018 che del 2019. L'aver operato le vendite nel momento in cui lo spread si manteneva ridotto, per realizzare le plusvalenze, e del rialzo dello stesso, per effettuare acquisti a rendimenti elevati, ha consentito di acquisire circa 8 md di titoli a rendimenti ben più alti di quanto previsto nel budget, incrementando la quota interessi del portafoglio titoli per gli anni futuri.

A fine anno il portafoglio della Società ha un valore nominale di circa 51 md ed è costituito per il 91 per cento da BTP e per il restante 9 per cento da obbligazioni emesse dalla CDP e garantite dallo Stato. La quota di portafoglio protetta contro il rischio di tasso di interesse, mediante swap di copertura, è pari a circa il 46 per cento.

Con riferimento ai *derivati*, nel corso dell'anno la Società ha effettuato le seguenti operazioni:

- stipula di acquisti a termine per 3.050 ml, di cui 1.505 ml regolarizzati nell'esercizio;
- stipula di vendite a termine per 1.340 ml;
- regolarizzazione di vendite a termine in essere al 31 dicembre 2017 per 1.408 ml;
- stipula di nuovi *interest rate swap* di *cash flow hedge* per un nominale di 500 ml;
- stipula di nuovi *interest rate swap* di *fair value hedge* per un nominale di 5.280 ml;
- estinzione di *interest rate swap* di *fair value hedge* su titoli alienati, le cui variazioni di *fair value* erano oggetto di copertura per un nominale di 1.445 ml.

Al 31 dicembre 2018 i derivati in essere, pari, in termini di nozionale, a 28.085 ml, evidenziano un *fair value*⁷⁵ complessivo negativo di 1,5 md. Tale risultato risente particolarmente della discesa dei tassi che ha inciso sulla mole dei derivati rivolti alla copertura del rischio di tasso. I derivati in essere sono suddivisi in:

- 23.590 ml di derivati di *copertura del rischio di tasso* a protezione del valore dei titoli a lunga scadenza contro il rischio di deprezzamento in caso di incremento dei tassi (derivati di *fair value hedge*);
- 1.610 ml di derivati di *copertura dei flussi futuri* dei titoli, a protezione dal rischio di ribasso del tasso di inflazione di BTP indicizzati all'inflazione (derivati di *cash flow hedge*);

⁷⁵ Tale valore è la risultante della variazione del *fair value* degli strumenti derivati attivi, pari a 368 ml, e di quelli passivi, negativa per 1.829 ml.

- 1.340 ml di *copertura dei flussi futuri*, relativi a vendite effettuate nel 2018 con valuta 2019 (derivati di *cash flow hedge*);
- 1.545 ml di *copertura dei flussi futuri*, relativi agli acquisti effettuati nel 2018 con valuta 2019 (derivati di *cash flow hedge*).

8.3 Conto economico di Poste italiane s.p.a.

I risultati economici realizzati dalla Società nell'anno sono sinteticamente illustrati nella tabella n. 26, confrontati con quelli del precedente esercizio.

Tabella 26 - Conto economico di Poste italiane Spa

	<i>(dati in milioni)</i>		
	2017	2018	Δ% 18/17
Ricavi e proventi	8.060	8.419	4,5
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	646	418	-35,5
<u>di cui:</u>			
<i>Proventi non ricorrenti</i>	91	-	
Altri ricavi e proventi	584	452	-22,6
<u>di cui:</u>			
<i>Proventi non ricorrenti</i>	14	116	n.s.
TOTALE RICAVI	9.290	9.289	-
Costi per beni e servizi	1.533	1.592	3,8
Oneri dell'operatività finanziaria	40	50	25,0
Costo del lavoro (*)	6.010	6.080	1,2
Ammortamenti e svalutazioni	481	474	-1,5
Incrementi per lavori interni	(12)	(12)	-
Altri costi e oneri	429	306	-28,7
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	29	21	-27,6
COSTI	8.510	8.511	-
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	780	778	-0,3
Oneri finanziari	67	70	4,5
Proventi finanziari	42	44	4,8
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	82	20	-75,6
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	673	732	8,8
Imposte dell'esercizio	56	148	n.s.
<u>di cui</u>			
<i>Oneri (Proventi) non ricorrenti</i>	(9)		n.s.
UTILE DELL'ESERCIZIO	617	584	-5,3

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione Finanziaria annuale 2018.

(*) Il *Costo del lavoro* comprende le Spese per servizi del personale, pari a 133 ml nel 2018 (133 ml nel 2017), incluse nel bilancio della Società tra i *Costi per beni e servizi*.

RICAVI

Il fatturato della Società ammonta a 9.289 ml, in linea con i risultati realizzati nel precedente esercizio (9.290 ml), risultante dalla combinazione dei maggiori utili realizzati dai *Ricavi e proventi* (+4,5 per cento) e dai minori ricavi conseguiti dai *Proventi diversi derivanti da attività finanziaria* (-35,5 per cento) e *Altri ricavi e proventi* (-22,6 per cento).

Ricavi e proventi

I *Ricavi e proventi*, che accolgono i ricavi rivenienti dai Servizi Postali e BancoPosta (dettagliatamente illustrati, rispettivamente, nei capitoli 3 e 4), nonché gli Altri ricavi della vendita di beni e servizi, si sono complessivamente attestati a 8.419 ml, in crescita del 4,5 per cento sul 2017, come illustrato nella tabella n. 27.

Tabella 27 - Ricavi e Proventi – Ricavi da Mercato

(dati in milioni)

		2016	2017	Δ 17/16	Δ% 17/16	2018	Δ 18/17	Δ% 18/17
<u>Servizi Postali</u>								
Ricavi da mercato	A	2.661	2.574	(87)	-3,3	2.569	(5)	-0,2
Contribuzioni statali	B	371	305	(66)	-17,8	323	18	5,9
di cui:								
Compensi per Servizio Universale		371	262	(109)	-29,4	262	-	-
Integrazioni tariffarie editoria		-	43	-	n.s.	61	18	41,9
Totale Servizi Postali	C=(A+B)	3.032	2.879	(153)	-5,0	2.892	13	0,5
<u>Servizi BancoPosta</u>								
Ricavi da mercato	D	5.114	5.106	(8)	-0,2	5.419	313	
Totale Servizi BancoPosta		5.114	5.106	(8)	-0,2	5.419	313	6,1
Totale Ricavi Aree di business	E=(C+D)	8.146	7.985	(161)	-2,0	8.311	326	4,1
<u>Altri ricavi della vendita di beni e servizi</u>								
Ricavi da mercato		73	75	2,0	2,7	108	33	
Totale Altri Ricavi della vendita di beni e servizi	E	73	75	2,0	-	108	33	44,0
Totale Ricavi da mercato	F=(A+D+E)	7.848	7.755	(93)	-1,2	8.096	341	4,4
RICAVI E PROVENTI	G=(C+D+E)	8.219	8.060	(159)	-1,9	8.419	359	4,5

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2018.

In sintesi:

I ricavi dei *Servizi Postali* si mantengono in linea con le risultanze del precedente esercizio con un lieve incremento (0,5 per cento). Nell'aggregato si rileva l'incremento delle *Contribuzioni*

statali (+5,9 per cento), riferibile all'aumento delle *Integrazioni tariffarie all'Editoria*, che riguardano le somme, a carico della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria, spettanti alla Società a titolo di rimborso delle riduzioni tariffarie praticate agli editori e al settore no-profit all'atto dell'impostazione (cfr. cap. 3), passate da 43 ml del 2017 a 61 ml nel 2018⁷⁶. Tale importo, spettante alla Società per l'esercizio in commento, è stato pressoché interamente stanziato nel Bilancio dello Stato 2018 tuttavia l'incasso è subordinato all'approvazione da parte della Commissione Europea. Il compenso per lo svolgimento del *Servizio Universale* è stabilito nel Contratto di programma 2015-2019 ed ammonta a 262 ml per ogni anno di vigenza del contratto stesso. I *Ricavi da mercato* del settore evidenziano una diminuzione di 5 ml (-0,2 per cento) riconducibile all'effetto combinato del declino della domanda per la distribuzione di lettere, quotidiani e periodici, a seguito della diffusione delle comunicazioni elettroniche e della crescita della richiesta di servizi di consegna pacchi, grazie allo sviluppo dell'e-commerce. Per maggiori dettagli sui servizi in argomento si rimanda al cap. 3.

I ricavi dei *Servizi BancoPosta* si presentano in crescita del 6,1 per cento sul 2017 per effetto, principalmente, dell'incremento dei proventi rivenienti dalla *Remunerazione delle attività di raccolta del Risparmio Postale* (+16,7 per cento), calcolata ai sensi della nuova Convenzione siglata a dicembre 2017 tra Poste e Cassa DDPP per il triennio 2018-2020, dagli *Impieghi della raccolta su conti correnti postali* (+81 ml), che riguardano gli interessi maturati sugli investimenti della raccolta riveniente dalla clientela privata e pubblica⁷⁷, e dal *Collocamento prodotti di finanziamento* (+48 ml) che accoglie le commissioni percepite per l'attività di collocamento di prestiti e mutui da terzi. Per maggiori dettagli sui servizi in argomento si rimanda al cap. 4.

⁷⁶ Il compenso è determinato sulla base delle tariffe stabilite dal Decreto del Ministero dello sviluppo economico di concerto con il Ministero dell'economia e finanze del 21 ottobre 2010 e dal d.l. n. 63 del 18 maggio 2012, come convertito dalla legge n. 103 del 16 luglio 2012.

⁷⁷ L'impiego della raccolta dei conti correnti postali deve essere gestito secondo le Linee guida della Gestione Finanziaria di Poste italiane e nel rispetto dei vincoli previsti dalla legge e precisamente:

- la raccolta riveniente dalla clientela privata, ai sensi della legge 296/2006 e successive modifiche ed integrazioni, deve essere impiegata in titoli governativi dell'area euro e, nei limiti del 50 per cento dell'importo complessivo dei fondi, in titoli garantiti dallo Stato;
- la raccolta riveniente dalla Pubblica Amministrazione è depositata presso un conto del Mef, remunerato sulla base di un parametro di mercato fissato in apposita convenzione con il Ministero.

Ricavi e proventi-Ricavi da Stato

I ricavi rivenienti dalle attività svolte dalla Società a favore o per conto dello Stato ammontano nell'anno a 2.316 ml, in crescita del 15,7 per cento sul 2017 (tabella n. 28).

Tabella 28 - Ricavi e Proventi – Ricavi da Stato

(dati in milioni)

	2017	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2018	Δ% 18/17	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
Servizi Postali							
Compensazioni Servizio Universale	262	13,1	3,3	262	-	13,1	3,1
Agevolazioni tariffarie editoria	43	2,1	0,5	61	41,9	2,1	0,7
TOTALE SERVIZI POSTALI	305	15,2	3,8	323	5,9	15,2	3,8
Servizi BancoPosta							
Proventi degli impieghi presso il Mef	27	1,3	0,3	65	141	1,3	0,8
Remunerazione Risparmio Postale	1.566	78,2	19,4	1.827	16,7	78,2	21,7
Remunerazione Servizi Delegati	104	5,2	1,3	101	-2,9	5,2	1,2
TOTALE SERVIZI BANCOPOSTA	1.697	84,8	21	1.993	17,4	84,8	23,7
TOTALE RICAVIDA STATO	2.002	100	24,8	2.316	15,7	100	27,5
Ricavi da mercato							
Servizi Postali	2.574	-	31,9	2.569	-0,2	-	30,5
Servizi BancoPosta	3.409	-	42,3	3.426	0,5	-	40,7
Vendita di beni e servizi	75	-	0,9	108	44,0	-	1,3
TOTALE RICAVIDA MERCATO	6.058	-	75,2	6.103	0,7	-	72,5
RICAVIDA E PROVENTI	8.060		100,0	8.419	4,5		100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2018.

I Ricavi e proventi (8.419 ml) sono costituiti per il 72,5 per cento da ricavi rivenienti dal mercato e per la restante quota del 27,5 per cento dallo Stato. Per i Servizi Postali, la quota di ricavi riveniente dallo Stato ammonta a 323 ml e rappresenta il 5,9 per cento dei ricavi da Stato ed il 3,8 per cento del fatturato della Società; per i Servizi BancoPosta la quota dei ricavi riveniente dallo Stato ammonta a 1.993 ml e costituisce l'84,8 per cento dei proventi da Stato ed il 23,7 per cento del fatturato realizzato dalla Società nell'anno.

I Proventi diversi derivanti da attività finanziaria, pari a 418 ml (646 nel 2017) si sono ridotti del 35,5 per cento essenzialmente a seguito dei minori utili realizzati dall'alienazione di strumenti finanziari (404 ml nell'anno a fronte di 638 ml nel 2017), tale esito è stimato nelle linee strategiche del nuovo Piano industriale che tendono a ridurre la dipendenza dei risultati della Società da plusvalenze non ricorrenti.

Gli *Altri ricavi e proventi*, pari a 452 ml sono diminuiti del 22,6 per cento sul 2017 (584 ml) per effetto dei minori *Dividendi da Società controllate* percepiti nell'anno (262 ml nel 2018 a fronte di 508 ml del 2017) nonostante le maggiori *Plusvalenze da alienazione di partecipazioni* realizzate nell'anno (117 ml nel 2018 a fronte di 17 ml del 2017), riferibili, per 116 ml, alla cessione ad Anima Holding spa delle azioni di Anima SGR, come riferito precedentemente (Stato Patrimoniale- Movimentazione delle Partecipazioni).

Costi

Gli oneri sostenuti dalla Società nell'esercizio (tabella n. 29) si presentano in linea con le risultanze del precedente esercizio, passando da 8.510 ml del 2017 a 8.511 ml nel 2018.

Tabella 29 - Costi

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2017	2018	Δ% 18/17	% totale
Costi per beni e servizi (*)	1.533	1.592	3,8	18,7
Oneri dell'operatività finanziaria	40	50	25,0	0,6
Costo del lavoro	6.010	6.080	1,2	71,4
Ammortamenti e svalutazioni	481	474	-1,5	5,6
Incrementi per lavori interni	(12)	(12)	-	-0,1
Altri costi e oneri	429	306	-28,7	3,6
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	29	21	-27,6	0,2
TOTALE COSTI	8.510	8.511	-	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

Nell'aggregato:

- gli *Oneri dell'operatività finanziaria*, pari a 50 mln in crescita del 25,0 per cento sul 2017 (40 ml) evidenziano Perdite da realizzo da strumenti finanziari per complessivi 25 ml⁷⁸ (15 ml nel 2017) e Perdite da valutazione da strumenti finanziari di *fair value hedge* per 2 ml;
- il *Costo del lavoro*, che ammonta a 6.080 ml è in lieve aumento (6.010 ml nel 2017 pari all'1,2 per cento) e rappresenta il 71,4 per cento dei costi totali. Nell'aggregato si rileva la riduzione della componente ordinaria, riferibile alla diminuzione degli organici mediamente

⁷⁸ Nel dettaglio le Perdite da realizzo da strumenti finanziari al FVOCI ammontano a 22 ml (15 ml nel 2017) e quelle da strumenti finanziari a costo ammortizzato a 3 ml.

impiegati nell'esercizio, e l'incremento del *Costo per incentivi all'esodo* passati da 491 ml del 2017 a 617 ml nell'anno in riferimento, come illustrato nel capitolo 5;

- le *Rettifiche/(riprese) di valore di strumenti di debito, crediti e altre attività* (21 ml) si riferiscono per la quasi totalità a svalutazioni nette su crediti finanziari;
- gli *Altri costi e oneri* ammontano a 306 ml, inferiori del 28,7 per cento sul precedente esercizio (429 ml), evidenziano *Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri* per 72 ml, riferibili, prevalentemente, a rischi operativi derivanti dal collocamento di investimenti con performance non in linea con le attese⁷⁹, e le *Svalutazioni delle partecipazioni in imprese controllate* per 94 ml (21 ml nel 2017).

Consulenze

I costi sostenuti dalla Società nel 2018 per incarichi di consulenza e collaborazione ammontano complessivamente a 21 ml, superiori del 10,5 per cento rispetto alle risultanze del 2017 (19 ml). Nel dettaglio:

- le *Consulenze amministrative e tecniche* riguardanti un vasto ambito di materie che va dall'assistenza strategica, organizzativa e finanziaria a quella fiscale e tecnica specialistica, nonché alla ricerca di personale, hanno comportato nell'anno oneri per 7,3 ml, in flessione del 14,1 per cento sul 2017 (8,5 ml);
- le *Assistenze legali* concernenti, soprattutto, attività di *Rappresentanza e difesa in giudizio* in cause di recupero crediti e procedimenti penali e di *Parere legale* hanno determinato costi per 9 ml, in flessione del 25,0 per cento sul precedente esercizio (12 ml).

La dinamica Ricavi/Costi fino ad ora esaminata, caratterizzata dalla lieve flessione del fatturato e l'altrettanto lieve rialzo dei costi, ha determinato un *Risultato operativo e di intermediazione* di 778 ml, inferiore di 1,6 ml rispetto al precedente esercizio. Il Risultato prima delle imposte, al netto della gestione finanziaria negativa di 46 ml, si è attestato a 732 ml. Le imposte dell'esercizio sono passate da 56 ml del 2017 a 149 ml nel 2018, conseguentemente l'utile dell'esercizio si è stabilito a 584 ml.

⁷⁹ In particolare, i Fondi immobiliari collocati dalla Società negli anni 2002-2005.

8.4 Investimenti

Poste italiane nel corso del 2018 ha realizzato investimenti per 699 ml, sostanzialmente in linea con le risultanze del precedente esercizio (tabella n. 30)

Tabella 30 - Investimenti

(dati in milioni)

	2016	2017	$\Delta\%$ 17/16	2018	$\Delta\%$ 18/17	$\Delta\%$ sul totale
Materiali	200	209	4,5	215	2,9	30,8
Immateriali	181	193	6,6	242	25,4	34,6
Totale Investimenti Industriali	381	402	5,5	457	13,7	65,4
Investimenti Finanziari	39	300	<i>n.s.</i>	242	-19,3	34,6
Totale Investimenti	420	702	67,1	699	-0,4	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

Gli *investimenti industriali*, effettuati dalla Società a supporto degli obiettivi delineati nel Piano Industriale “*Deliver 2022*”, ammontano a 457 ml, in aumento di 55 ml sul 2017 (+13,7 per cento), e rappresentano il 65,4 per cento del volume complessivo degli impieghi; gli *investimenti finanziari*, pari a 242 ml, rappresentano il restante 34,6 per cento degli impieghi.

Con riferimento agli *investimenti industriali* la maggior parte degli impieghi è stata effettuata nell’ambito dei Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, al fine di proseguire gli interventi di potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e della rete logistica per aumentare la capacità di smistamento complessiva, fare fronte alla crescita dei volumi dell’*e-commerce* e migliorare la qualità del servizio offerto. Nel corso dell’anno è continuata l’espansione della nuova rete PuntoPoste, rappresentata da 417 punti per il ritiro degli acquisti *online* e la spedizione di resi e pacchi preaffrancati o prepagati, che mette a disposizione dei clienti sia *locker*⁸⁰ sia punti di ritiro alternativi e complementari agli Uffici Postali, per soddisfare i bisogni di prossimità e flessibilità di orario dei clienti.

Nel settore dell’*Ammodernamento e Ristrutturazione immobiliare* sono proseguiti gli interventi atti a perseguire la riqualificazione e l’adeguamento degli immobili strumentali, nonché il

⁸⁰ Chioschi automatizzati dotati di terminali *touch screen*, lettore *barcode* e mini-stampante.

miglioramento delle condizioni di sicurezza dei dipendenti secondo quanto previsto dalla normativa in materia (d.lgs. n. 81 del 2008).

Nell'ambito della *Informatizzazione e Reti TLC* gli investimenti hanno riguardato le attività di ammodernamento dell'infrastruttura tecnologica dei Data center, l'aggiornamento con tecnologia avanzata delle dotazioni hardware degli Uffici Postali, Direzionali e di Recapito nonché l'evoluzione e l'ottimizzazione delle architetture applicative e infrastrutturali per l'erogazione dei servizi.

Con riferimento ai *Servizi Finanziari* gli interventi sono stati mirati alla copertura dei rischi informatici, al miglioramento della qualità dei processi nonché all'adeguamento alle normative di riferimento per il settore bancario (MIFID II, nuova normativa Insurance Distribution Directive e Antiriciclaggio). Per i dettagli dei progetti di investimento si fa rinvio al capitolo 4.

Infine, per quanto riguarda i Servizi di *Pagamenti, Mobile e Digitale* sono proseguite le attività del programma *Digital Transformation* nel cui ambito sono stati realizzati interventi di reingegnerizzazione e miglioramento della *user experience* del sito poste.it e delle App. E' stata inoltre avviata la progettazione e realizzazione di una nuova App a *brand* PostePay che consentirà l'acquisto di prodotti e servizi da partner terzi.

8.5 Rendiconto separato BancoPosta

Il Rendiconto del Patrimonio BancoPosta, che è parte integrante del Bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a., è redatto, come dichiarato dalla Società, in coerenza con quanto previsto dal 5° aggiornamento della Circolare della Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005 ed elaborato secondo le disposizioni dell'art. 2447 *septies* comma 2 del Codice Civile. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nel Rendiconto dell'anno in riferimento sono uniformi a quelli di predisposizione del Rendiconto separato al 31 dicembre 2017 ad eccezione di quanto concerne la classificazione, misurazione e *impairment* degli strumenti finanziari, nonché le modalità di riconoscimento dei ricavi, modificati a seguito dell'entrata in vigore, rispettivamente, dei nuovi principi contabili IFRS 9 – *Strumenti finanziari* e IFRS 15 – *Ricavi provenienti da contratti con i clienti*.

Gli eventi principali che hanno interessato il Patrimonio sono riportati di seguito:

- a settembre 2018, PosteMobile è stata iscritta nell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica e con decorrenza 1° ottobre 2018, ha assunto la nuova denominazione di "PostePay S.p.A." e avviato l'operatività quale intermediario specializzato, in ambito pagamenti, mobile e digitale;
- con delibera del CdA della Società del 25 gennaio 2018 e successiva approvazione da parte dell'Assemblea straordinaria degli azionisti del 29 maggio 2018 sono stati apportati nuovi mezzi patrimoniali da Poste italiane al Patrimonio BancoPosta per 210 milioni di euro;
- dal 1° gennaio 2019, a seguito del nulla osta rilasciato dalla Banca d'Italia, è stato esternalizzato il servizio di Gestione Finanziaria BancoPosta a BancoPosta Fondi SGR⁸¹, società del Gruppo Poste italiane con competenze specifiche nel comparto del risparmio gestito.

Nel corso dell'anno, inoltre, il Patrimonio BancoPosta ha intrapreso numerose iniziative commerciali, in linea con le indicazioni fornite dal Piano "Deliver 2022".

Stato patrimoniale

Le consistenze patrimoniali del Patrimonio BancoPosta sono illustrate nella tabella n. 31.

⁸¹ La gestione finanziaria, connessa all'impiego della raccolta dei conti correnti postali, era precedentemente affidata, tramite Disciplinare esecutivo ad una funzione di Poste italiane.

Tabella 31 - Stato patrimoniale riclassificato

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ 18/17	$\Delta\%$ 18/17
Voci dell'attivo				
Cassa e disponibilità liquide	3.217	3.328	111	3,5
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	-	58	58	n.s.
a) <i>Attività finanziarie detenute per la negoziazione</i>	-	-	-	-
b) <i>Attività finanziarie designate al fair value</i>	-	-	-	-
c) <i>Altre attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value</i>	-	58	58	n.s.
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla redditività complessiva	39.140	32.040	(7.100)	-18,1
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	22.014	33.743	11.729	53,3
a) <i>Crediti verso le banche</i>	1.151	1.400	249	21,6
b) <i>Crediti verso clientela</i>	20.863	32.343	11.480	55,0
Derivati di copertura	395	368	(27)	-6,8
Attività fiscali	406	507	101	24,9
Altre attività	2.063	2.445	382	18,5
TOTALE DELL'ATTIVO	67.235	72.489	5.254	7,8
Voci del passivo				
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	59.636	64.203	4.567	7,7
a) <i>Debiti verso le banche</i>	5.950	5.985	35	0,6
b) <i>Debiti verso la clientela</i>	53.686	58.218	4.532	8,4
c) <i>Titoli in circolazione</i>	-	-	-	-
Derivati di copertura	1.637	1.829	192	11,7
Passività fiscali	308	372	64	20,8
Altre passività	2.335	2.692	357	15,3
Trattamento di fine rapporto del personale	17	3	(14)	-82,4
Fondi per rischi e oneri	543	511	(32)	-5,9
TOTALE DEL PASSIVO	64.476	69.610	5.134	8
Patrimonio netto	2.759	2.879	120	4,3
di cui:				
<i>Riserve</i>	2.059	2.267	208	10,1
<i>Riserve da valutazione</i>	115	15	(100)	-87,0
<i>Utile d'esercizio</i>	585	597	12	2,1
TOTALE DEL PASSIVO E DEL PATRIMONIO NETTO	67.235	72.489	5.254	7,8

Fonte: Poste italiane spa – Relazione finanziaria annuale 2018.

Con riferimento alle voci dell'attivo:

- la *Cassa e disponibilità liquide* ammonta a 3.328 ml, in crescita del 3,5 per cento sul 2017 (3.217 ml) ed accoglie le disponibilità liquide presso gli Uffici Postali e presso le Società di trasporto valori per complessivi 2.980 ml⁸² e le giacenze sul conto presso la Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 348 ml;
- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico* ammontano a 58 ml e sono riconducibili per 50 ml ad azioni Visa Incorporated e per 8 ml a crediti residui, come descritto nella parte relativa al bilancio di Poste italiane s.p.a.. L'effetto positivo della variazione di *fair value* delle azioni (41 ml al termine del 2017), pari a 9 ml nell'anno, è

⁸² Le *Disponibilità liquide* derivano dalla raccolta effettuata sui conti correnti postali, sui prodotti di Risparmio postale (sottoscrizione BFP e versamenti su Libretti di deposito), non ancora riversati alla Cassa depositi e prestiti, o da anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli Uffici Postali.

iscritto a Conto Economico nella voce *Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto Economico*;

- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla Redditività Complessiva*, pari a 32.040 ml, accolgono investimenti in titoli di Stato italiani. La variazione della voce nell'anno (-18,1 per cento) è commentata nella parte relativa al bilancio di Poste italiane;
 - le *Attività finanziarie valutate al Costo ammortizzato*, che ammontano a 33.743 ml (+53,3 per cento), sono riconducibili a Finanziamenti e crediti per 10.871 ml ed a Investimenti in titoli a reddito fisso dell'area euro, titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato italiano, per 22.872 ml come illustrato nella parte relativa al bilancio di Poste italiane s.p.a..
- Per quanto riguarda le voci del passivo:

- le *Passività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato* ammontano complessivamente a 64.203 ml, incrementate del 7,7 per cento sul 2017 (59.636 ml). Nell'aggregato si rilevano: *Debiti verso clientela* per 58.218 ml (53.686 ml nel 2017) correlati, principalmente, alla raccolta effettuata mediante conti correnti postali, e *Debiti verso banche* per 5.985 ml (5.949 ml nel 2017) riferibili a rapporti di conti correnti e a Finanziamenti in pronti contro termine;
- le *Altre Passività* che ammontano a 2.692 ml, in crescita del 15,3 per cento sul 2017 (2.335 ml), sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta, a partite in corso di lavorazione nonché a debiti verso Poste Italiane per prestazioni di servizi effettuate dalla Società con riferimento agli affidamenti da parte di BancoPosta regolati da disciplinari esecutivi;
- l'accantonamento al *Trattamento di fine rapporto del personale*, pari a 3 ml, si presenta in forte contrazione rispetto ai 17 ml del precedente esercizio. La variazione è da ricondurre ai progetti di riorganizzazione aziendale interni a Poste Italiane per un ammontare pari a 12 ml e per la restante parte agli utili attuariali;
- i *Fondi per rischi ed oneri*, pari a 511 ml, evidenziano la flessione di 32 ml rispetto al 2017 (543 ml), risultante da accantonamenti per 116 ml e utilizzi per 148 ml;
- il *Patrimonio Netto BancoPosta* al 31 dicembre 2018 si è attestato a 2.879 ml, in crescita del 4,3 per cento sul 2017 (2.759 ml) ed accoglie gli effetti della prima applicazione dell'IFRS 9 corrispondenti ad un complessivo incremento di 1.372 ml, la Riserva di utili conseguiti negli anni precedenti per 1.057 ml, la *Riserva per il Patrimonio BancoPosta* di 1.210 ml, di cui 1.000 ml relativi alla costituzione del Patrimonio stesso e ulteriori 210 ml conferiti da Poste

italiane a settembre 2018, le Riserve da valutazione per 15 ml e l'utile dell'esercizio di 597 ml.

Conto economico

Il Patrimonio Destinato BancoPosta ha chiuso l'esercizio 2018 con un utile di 597 ml (tabella n. 32), in aumento di 12 ml (+2,1 per cento) rispetto al risultato registrato al termine del 2017 (585 ml).

Tabella 32 - Conto economico riclassificato

	(dati in milioni)		
	2017	2018	Δ% 18/17
Interessi attivi e proventi assimilati	1.477	1.556	5,3
Interessi passivi e oneri assimilati	(29)	(29)	-
Margine di interesse	1.448	1.527	5,5
Commissioni attive	3.629	3.861	6,4
Commissioni passive	(65)	(140)	n.s.
Commissioni nette	3.564	3.721	4,4
Dividendi e proventi simili	1	1	-
Risultato netto dell'attività di negoziazione	2	6	n.s.
Risultato netto dell'attività di copertura	2	(2)	n.s.
Utili/(Perdite) da cessione o riacquisto di:	624	379	-39,3
<i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i>	-	1	n.s.
<i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i>	624	378	-39,4
<i>c) passività finanziarie</i>	-	-	-
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie al <i>fair value</i> con impatto a conto economico	-	9	-
<i>a) attività e passività finanziarie designate al fair value</i>	-	-	-
<i>b) altre attività obbligatoriamente valutate al fair value</i>	-	9	-
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	5.641	5.641	-
Rettifiche/Riprese di valore nette per rischio di credito di:	(15)	(21)	40,0
<i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i>	(15)	(22)	46,7
<i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i>	-	1	n.s.
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE FINANZIARIA	5.626	5.620	-0,1
Spese amministrative:	(4.616)	(4.686)	1,5
Altri proventi/(oneri) di gestione	(58)	(31)	-46,6
ONERI OPERATIVI NETTI	(4.674)	(4.717)	0,9
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA	967	924	-4,4
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(182)	(72)	-60,4
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti	(15)	(22)	46,7
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	770	830	7,8
Imposte sul reddito del periodo	(185)	(233)	25,9
UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO	585	597	2,1

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

Con riferimento al *Margine di intermediazione*, che al termine dell'esercizio si è stabilito a 5.641 ml, si individuano le seguenti principali dinamiche:

- a) il *Margine di interesse*, pari a 1.527 ml (+5,5 per cento sul 2017), rappresenta la differenza tra *interessi attivi* pari a 1.556 mln (1.526 ml nel 2017), derivanti, principalmente, dal rendimento degli impieghi in titoli di Stato e depositi fruttiferi presso il MEF, e *interessi passivi* per 29 mln (29 ml nel 2017), riconducibili a rapporti di conto corrente e operazioni in pronti contro termine. La variazione in aumento del margine è riferibile, sostanzialmente, all'attività di investimento, correlata con l'andamento della raccolta su conti correnti postali, nonché alla remunerazione delle somme versate presso il Mef;
- b) le *Commissioni nette*, pari a 3.721 mln, si presentano in crescita del 4,4 per cento sul 2017 (3.564 ml) e rappresentano il saldo tra commissioni attive (3.861 ml), rivenienti per 1.827 ml dal servizio di raccolta del Risparmio Postale, e commissioni passive (140 ml) connesse, prevalentemente, ai costi sostenuti per i servizi resi da PostePay spa;
- c) le *Attività finanziarie* hanno generato plusvalenze pari a 379 ml, in diminuzione del 39,3 per cento rispetto al precedente esercizio (624 ml)⁸³, in coerenza con le strategie del Piano Deliver 2022 che prevedono una progressiva riduzione delle componenti reddituali di tipo non ricorrente;
- d) il *Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al Fair Value con impatto a Conto Economico*, pari a 9 ml, accoglie la citata oscillazione del *fair value* delle azioni Visa Incorporated riclassificate per effetto dell'applicazione dell'IFRS 9 a far data dal 1° gennaio 2018;
- e) il *Margine di intermediazione* dell'esercizio in esame si è attestato a 5.641 ml, in linea con il dato del 2017, per effetto dell'incremento del Margine di interesse e delle Commissioni nette e della contrazione degli Utili da cessione di attività finanziarie;
- f) gli *Oneri operativi netti*, illustrati nella tabella n. 33, ammontano complessivamente a 4.717 ml, in aumento dello 0,9 per cento sul 2017 (4.673 ml).

⁸³ Il 2017 beneficiava di 91 milioni di euro di proventi derivanti dalla vendita di azioni di classe B della Mastercard Incorporated.

Tabella 33 – Oneri operativi netti

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ% 18/17
Spese amministrative	4.615	4.686	1,5
di cui:			
<i>Spese per il personale</i>	93	82	
<i>Altre spese amministrative</i>	4.522	4.604	
Altri oneri/proventi di gestione	58	31	-46,6
ONERI OPERATIVI NETTI	4.673	4.717	0,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. – Relazione finanziaria annuale 2018.

L'incremento delle *Spese amministrative* è imputabile all'aumento delle spese per prestazioni di servizi resi da Poste Italiane al Patrimonio BancoPosta, passate da 4.418 ml del 2017 a 4.509 ml nel 2018, per effetto sia della crescita del business che dell'attuazione dei progetti di riorganizzazione ed accentramento in Poste Italiane delle attività operative. La diminuzione di 11 ml rispetto al 2017 delle *Spese per il personale* è riferibile alla riduzione del numero dei dipendenti del Patrimonio BancoPosta (- 1.205 unità *full time*), nonché da oneri vari (-27 ml);

- il *Risultato della gestione operativa*, quale saldo tra Margine di intermediazione e Oneri operativi, si è attestato a 924 ml, in flessione del 4,4 per cento sul 2017 (967 ml);
- il *Risultato corrente al lordo delle imposte*, pari a 830 ml (770 ml nel 2017), è comprensivo degli *Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri* per 72 ml, in flessione rispetto al precedente esercizio (182 ml) per i minori accantonamenti connessi al collocamento di fondi immobiliari, e delle *Rettifiche di valore nette per deterioramento dei crediti* per circa 22 ml;
- le imposte del periodo ammontano a 233 ml, in rialzo del 25,9 per cento sul 2017 (185 ml), conseguentemente l'*Utile d'esercizio* si è stabilito a 597 ml (585 ml nel 2017).

9. BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Il Gruppo Poste italiane include il Bilancio di Poste italiane s.p.a. (*Capogruppo*) e delle Società sulle quali essa esercita, direttamente o indirettamente, il controllo ai sensi dell'IFRS 10. Nella redazione del bilancio la Società si è attenuta, per quanto riguarda i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione contabile, ai principi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards* (IFRS), adottati dall'Unione Europea e contenuti nei relativi Regolamenti UE.

A partire dal 1° gennaio 2018, come già riferito per Poste italiane s.p.a., il bilancio del Gruppo Poste Italiane ha adottato i principi contabili IFRS 9 "Strumenti Finanziari" e IFRS 15 "Ricavi provenienti da contratti con i clienti". Gli effetti dei cambiamenti introdotti dai nuovi principi contabili sul Patrimonio netto di Gruppo sono rappresentati da un incremento delle *Attività finanziarie* per 1.720 ml (principalmente per la riclassifica di strumenti finanziari precedentemente valutati al costo ammortizzato valutati ora al *fair value*) e alla rilevazione delle perdite attese in applicazione del nuovo modello di *impairment* sulle *Attività finanziarie* e sui *Crediti* per complessivi 39 ml. La *Riserva di fair value* si è incrementata di 1.233 ml mentre i *Risultati portati a nuovo* hanno subito un decremento di 17 ml, entrambi al netto del relativo effetto fiscale.

Il Gruppo ha chiuso l'esercizio 2018 con un utile di 1.399 ml, più che raddoppiato rispetto al precedente esercizio (689 ml). Al raggiungimento del risultato, come evidenziato nel prosieguo, hanno contribuito l'incremento dei *ricavi* per 235 ml (+2,2 per cento) e la flessione sia dei *costi* per 141 ml (-1,5 per cento) che delle *Imposte*, passate da 378 ml del 2017 a 91 ml nel 2018, per effetto della rilevazione della fiscalità differita sulla variazione delle riserve tecniche di Poste Vita per 385 ml⁸⁴ (di cui 351 ml riferiti ai periodi d'imposta 2010-2017).

Gli eventi rilevanti intervenuti nel corso dell'esercizio si possono così riassumere:

- la ricordata creazione di un Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) nell'ambito del quale sono concentrate tutte le competenze relative a pagamenti, mobile e digitale⁸⁵;

⁸⁴ La Compagnia Poste Vita ha proceduto per la prima volta nell'anno in riferimento all'iscrizione, ai sensi del comma 1-bis dell'art. 111 del TUIR, introdotto con l'art. 38, comma 13 bis del d.l. n. 78 del 31 maggio 2010, della variazione (positiva o negativa) delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo vita.

⁸⁵ L'iniziativa è stata realizzata mediante il conferimento in favore di PosteMobile spa del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento, previo svincolo dello stesso dal Patrimonio BancoPosta, e la costituzione, da parte di PosteMobile, di un Patrimonio destinato tramite il quale operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) "ibrido", continuando a volgere le attività di operatore mobile virtuale. L'operazione ha avuto efficacia dal 1° ottobre 2018. Dalla stessa data PosteMobile ha cambiato la propria denominazione in PostePay s.p.a..

- la sottoscrizione dell'atto di fusione per incorporazione di Poste Tutela in Poste italiane;
- la sottoscrizione di accordi per il rafforzamento della *partnership* nel risparmio gestito tra Poste Italiane e Anima Holding, nonché Poste Vita, BancoPosta Fondi SGR e Anima SGR⁸⁶: nell'ambito di tale operazione Poste Italiane ha aderito, ad aprile 2018, all'aumento di capitale sociale a pagamento di Anima Holding S.p.A., per la quota di sua spettanza, per un totale di circa 30 ml, mantenendo una partecipazione del 10,04 per cento del capitale sociale della società;
- l'approvazione del progetto di scissione della società di BancoPosta Fondi SGR S.p.A. e la presentazione della relativa istanza di autorizzazione a Banca d'Italia;
- l'affidamento a BancoPosta Fondi SGR, società del Gruppo dell'attività di Gestione degli Investimenti Finanziari BancoPosta a far data dal 1° gennaio 2019.

9.1 Stato Patrimoniale

Al 31 dicembre 2018 la struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un Patrimonio netto di 8.105 ml, che copre ampiamente il Capitale investito netto (2.732 ml), ed un avanzo della Posizione finanziaria netta di 5.370 ml (tabella n. 34).

Tabella 34 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	2016	2017	Δ 17/16	2018	Δ 18/17	Δ% 18/17
Capitale immobilizzato						
Immobilizzazioni materiali	2.136	2.053	(83)	1.993	(60)	-2,9
Attività immateriali	513	516	3	545	29	5,6
Partecipazioni	218	508	290	497	(11)	-2,2
Totale	2.867	3.077	210	3.035	(42)	-1,4
Capitale circolante netto						
Rimanenze	137	138	1	136	(2)	-1,4
Crediti commerciali e Altri crediti e attivi	5.843	6.032	189	6.778	746	12,4
Debiti commerciali e Altre passività	(4.724)	(4.788)	(64)	(5.282)	(494)	10,3
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(73)	70	143	105	35	5,0
Totale	1.183	1.452	269	1.737	285	19,6
Capitale investito lordo						
Totale	4.050	4.529	479	4.772	243	5,4
Fondi per rischi e oneri	(1.507)	(1.595)	(88)	(1.519)	76	-4,8
Trattamento di fine rapporto	(1.347)	(1.274)	73	(1.187)	87	-6,78
Crediti/(Debiti) per imposte differite	53	323	270	666	343	106,2
Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione	660	-	-	-	-	-
Capitale investito netto	1.909	1.983	74	2.732	749	37,8
Fonti di copertura						
Patrimonio netto	8.134	7.550	(584)	8.105	555	7,4
Posizione finanziaria netta	(6.225)	(5.567)	658	(5.370)	197	-3,5
Totale	1.909	1.983	74	2.735	752	37,9
Fonti di copertura						

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

⁸⁶ Per effetto di tale operazione, Poste ha mantenuto il 100 per cento di BancoPosta Fondi SGR con l'obiettivo di farne un centro di competenze nella gestione degli investimenti finanziari di tutto il Gruppo.

Il *Capitale immobilizzato* del Gruppo Poste italiane si è attestato a 3.035 ml, in flessione di 42 ml (-1,4 per cento) sul 2017 per effetto di incrementi per 575 ml e diminuzioni per 618 ml. Nell'aggregato si rilevano *Investimenti* per 538 ml, di cui 457 ml effettuati dalla Capogruppo, e *Dismissioni, Ammortamenti e Svalutazioni* per 573 ml.

Il *Capitale circolante netto* ammonta a 1.737 ml, incrementato di 285 ml sul 2017 (+19,6 per cento) per effetto di maggiori Crediti per 746 ml, ascrivibili, in larga parte, all'aumento dei crediti per sostituto d'imposta per l'anticipazione delle ritenute e delle imposte sostitutive sul *capital gain* delle polizze vita.

I *Fondi per rischi e oneri* si sono attestati a 1.519 ml, in flessione di 76 ml (-4,8 per cento) sul precedente esercizio, risultante da accantonamenti per 691 ml, assorbimenti a conto economico per 112 ml e utilizzi per 656 ml. Al *Fondo di incentivazione agli esodi* risulta accantonato l'importo di 444 ml (446 ml del 2017), che riflette la stima delle passività che il Gruppo si è impegnato a sostenere per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria, secondo le prassi gestionali in atto con le Rappresentanze Sindacali per un definito numero di dipendenti che risolveranno volontariamente il rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2020. Al *Fondo rischi operativi* (439 ml 31 dicembre 2018), costituito per fronteggiare le passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta, è stata accantonata nell'anno la somma di 96 ml (178 ml del 2017) per fronteggiare i rischi legati a errori derivanti dall'attività di distribuzione di prodotti del risparmio postale (capitolo K) nonché quelli legati a prodotti di investimento con performance non in linea con le attese. Gli utilizzi dell'anno (94 ml), si riferiscono per 52 ml alle passività definite in favore della clientela sottoscrittrice del fondo Europa Immobiliare I (Cfr capitolo 8)

L'incremento di 343 ml della voce *Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite* deriva, principalmente, dall'iscrizione di crediti per imposte anticipate per 385 ml sulla variazione indeducibile delle riserve tecniche obbligatorie del ramo vita e dall'effetto fiscale netto positivo sulla variazione negativa della riserva di *fair value*

Al 31 dicembre 2018, il *Patrimonio netto* del Gruppo ammonta a 8.105 ml, incrementato di 555 ml sul 2017 e risulta così costituito:

Capitale sociale	1.306 ml
Riserve	1.531 ml
Risultati portati a nuovo	<u>5.268 ml</u>
PATRIMONIO NETTO	8.105 ml

Le variazioni del Patrimonio netto intervenute nel corso dell'anno sono esposte nella tabella n. 35.

Tabella 35 - Variazioni del Patrimonio netto

(dati in milioni)

Patrimonio netto al 31 dicembre 2017		7.550
Modifiche derivanti dall'IFRS 9 e dall'IFRS 15	1.216	
Patrimonio netto al 1° gennaio 2018		8.766
<i><u>Incrementi:</u></i>		
Utile dell'esercizio 2018	1.399	
Movimentazione delle riserve di <i>cash flow hedge</i>	150	
Utili attuariali sul TFR	12	
Riserva per il Patrimonio BancoPosta	210	
		1.771
<i><u>Decrementi:</u></i>		
Dividendi distribuiti agli Azionisti	549	
Risultati portati anuovo	210	
Movimentazione delle riserve di <i>fair value</i>	1.673	
		2.432
Patrimonio netto al 31 dicembre 2018		8.105

Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a..

Posizione finanziaria netta

La Posizione finanziaria netta del Gruppo al 31 dicembre 2018 evidenzia un avanzo di 5.370 ml, in flessione di 197 ml rispetto ai valori del 2017 (5.567 ml), come illustrato nella tabella n. 36.

Tabella 36 - Posizione Finanziaria netta

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ 18/17
Passività finanziarie	(63.244)	(66.929)	(3.685)
Debiti per conti correnti postali	(46.575)	(46.240)	335
Finanziamenti	(6.817)	(9.486)	(2.669)
<i>Obbligazioni</i>	(1.573)	(812)	761
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	(5.243)	(8.674)	(3.431)
<i>Debiti per leasing finanziari</i>	(1)	-	1
Mef conto Tesoreria dello Stato	(3.483)	(3.649)	(166)
Strumenti finanziari derivati	(1.676)	(1.859)	(183)
<i>Cash flow hedging</i>	(118)	(111)	7
<i>Fair value hedging</i>	(1.558)	(1.748)	(190)
<i>Fair value verso conto economico</i>	-	-	-
Altre passività finanziarie	(4.693)	(5.695)	(1.002)
Riserve tecniche assicurative	(123.650)	(125.149)	(1.499)
Attività Finanziarie	186.766	190.864	4.098
Attività finanziarie al costo ammortizzato	21.044	32.869	11.825
Attività finanziarie al FVTOCI	135.805	127.755	(8.050)
Attività finanziarie al FVTPL	29.338	29.827	489
Strumenti finanziari derivati	579	413	(166)
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	71	71	-
Avanzo finanziario netto/(Indebitamento netto)	(57)	(1.143)	(1.086)
Cassa e depositi BancoPosta	3.196	3.318	122
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	2.428	3.195	767
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	5.567	5.370	(197)

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

Al termine dell'esercizio in riferimento, la *Posizione finanziaria netta* complessiva del Gruppo è in avanzo di 5.370 ml, La variazione intervenuta nel periodo è riferibile all'aumento del Capitale circolante netto e alla diminuzione del *fair value* degli investimenti classificati nel portafoglio FVTOCI.

9.2 Conto economico

Il Conto economico del Gruppo è sinteticamente illustrato nella tabella n. 37.

Tabella 37 - Conto economico consolidato riclassificato

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ 18/17	$\Delta\%$ 18/17
RICAVI				
Servizi postali e commerciali	3.631	3.579	(52)	-1,4
Servizi di pagamenti, mobile e digitale	586	628	42	7,2
Servizi finanziari	4.956	5.186	230	4,6
Servizi assicurativi	1.456	1.471	15	1,0
- Premi assicurativi	20.343	16.720	(3.623)	-17,8
- Proventi derivanti da operatività assicurativa	3.925	3.604	(321)	-8,2
- Variazioni delle riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	(22.335)	(17.111)	5.224	-23,4
- Oneri derivanti da operatività assicurativa	(477)	(1.742)	(1.265)	n.s.
TOTALE RICAVI	10.629	10.864	235	2,2
COSTI				
Costi per beni e servizi	2.228	2.203	(25)	-1,1
Oneri diversi da operatività finanziaria	57	46	(11)	-19,3
Costo del lavoro	6.235	6.277	42	0,7
Ammortamenti e svalutazioni	545	570	25	4,6
Incrementi per lavori interni	(24)	(17)	7	-29,2
Altri costi e oneri	410	239	(171)	54,5
Rettifiche/(Riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	55	47	(8)	-41,7
TOTALE COSTI	9.506	9.365	(141)	-1,5
Risultato operativo e di intermediazione	1.123	1.499	376	33,5
Oneri finanziari	(94)	(71)	23	-24,5
Proventi finanziari	115	106	(9)	-7,8
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(94)	(20)	74	-78,7
Proventi/(oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	17	(24)	(41)	n.s.
Risultato prima delle imposte	1.067	1.490	423	39,6
Imposte	378	91	(287)	-75,9
UTILE D'ESERCIZIO	689	1.399	710	103,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

Al termine dell'anno in riferimento, il fatturato del Gruppo si è attestato a 10.864 ml, in aumento di 235 ml (+2,2 per cento) sul 2017. Al raggiungimento del risultato hanno contribuito i quattro settori di attività i cui conti economici vengono di seguito brevemente analizzati:

- i *Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione* hanno realizzato ricavi per 3.579 ml, inferiori dell'1,4 per cento rispetto alle risultanze del 2017. Nell'aggregato, i servizi di *Corrispondenza* evidenziano la diminuzione del 5,5 per cento dei volumi (173 milioni di

pezzi in meno lavorati nel corso dell'anno) e del 2,5 per cento dei proventi (passati da 2.689 ml del 2017 a 2.621 ml nel 2018), riferibile al calo strutturale che interessa il mercato dei servizi postali tradizionali per effetto della digitalizzazione dell'economia. Tale flessione è in parte compensata dai positivi risultati del comparto dei *Pacchi* che evidenzia volumi in crescita del 12,6 per cento (passando da 113 milioni di spedizioni nel 2017 a 127 milioni di spedizioni nel 2018) e ricavi del 9,8 per cento, passando da 693 ml del 2017 a 761 ml nel 2018, per effetto dello sviluppo dell'*e-commerce*;

- i *Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale*, che accolgono i proventi rivenienti dai servizi di telefonia Mobile resi da PostePay s.p.a., dai prodotti di monetica e servizi di pagamento resi nei primi nove mesi dell'anno dalla Capogruppo e nell'ultimo trimestre 2018 dall'IMEL⁸⁷, mostrano ricavi per 628 ml, in crescita del 7,2 per cento (586 ml nel 2017). Nell'aggregato si rileva la buona performance del comparto della Monetica, i cui ricavi sono passati da 238 ml del 2017 a 291 nel 2018 (+ 22,3 per cento);
- i *Servizi Finanziari* hanno realizzato ricavi per 5.186 ml, in crescita del 4,6 per cento sul 2017 (4.956 ml). Tale incremento è riferibile, come già commentato per la Capogruppo, alla buona performance del Risparmio postale, in relazione ai meccanismi previsti dal nuovo Accordo con CDP, e al positivo andamento degli interessi sugli impieghi della raccolta da conti correnti postali, nonostante le minori plusvalenze realizzate, nonché i minori ricavi derivanti dalla cessione della partecipazione di banca del Mezzogiorno-MCC avvenuta ad agosto 2017;
- i *Servizi Assicurativi* espongono ricavi per 1.472 ml, in aumento di 15 ml sul 2017 (+1,0 per cento). Rispetto ai precedenti esercizi si rileva il rallentamento della crescita dei ricavi del settore conseguente alla flessione del 17,7 della raccolta premi realizzata nell'anno (16.797 ml nel 2018 a fronte di 20.404 ml 2017).

I *costi* si sono complessivamente attestati a 9.365 ml, in flessione di 141 ml sul 2017 (9.506 ml) per effetto, principalmente, della diminuzione degli *Altri costi e oneri*, passati da 410 ml del 2017 a 239 ml nel 2018, a seguito dei minori accantonamenti ai *Fondi per rischi e oneri*. Il *Costo del lavoro*, pari a 6.277 ml, riflette la riduzione della componente ordinaria, connessa alla razionalizzazione degli organici mediamente impiegati nell'esercizio, e l'incremento del costo per incentivi all'esodo, passato da 500 ml del 2017 a 617 ml del 2018 per effetto,

⁸⁷ I dati relativi al 2017 e ai primi nove mesi del 2018 sono stati riclassificati secondo il nuovo perimetro di attività.

principalmente, dell'accantonamento di un fondo di pre-pensionamento che abilita la possibilità di ulteriori esodi per dipendenti che matureranno i requisiti nel corso dei prossimi 5 anni utilizzando gli strumenti normativi vigenti⁸⁸.

La dinamica ricavi/costi fino ad ora esaminata, caratterizzata da crescita dei ricavi (+235 ml) e dalla riduzione dei costi (-141 ml), ha portato ad un *Risultato operativo* (Ebit) di 1.499 ml, aumentato di 376 ml sul 2017 (1.123 ml), come riportato nella tabella n. 38.

Tabella 38 - Ebit di Gruppo

	<i>(dati in milioni)</i>		
	2017	2018	Δ 18/17
Servizi Postali e Commerciali	(517)	(430)	87
Servizi di pagamenti, Mobile e Digitale	195	204	9
Servizi Finanziari	646	859	213
Servizi Assicurativi	799	866	67
EBIT	1.123	1.499	376
Gruppo Poste Italiane			

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2018.

Le imposte dell'esercizio ammontano a 92 ml (378 ml nel 2017) e beneficiano dell'effetto positivo delle imposte anticipate rilevate, per un valore di 385 ml, dalla Compagnia Poste Vita sulle differenze temporanee rivenienti dall'applicazione del comma 1-bis dell'art. 111 del TUIR (introdotto con l'art. 38, comma 13 bis del d.l. n. 78 del 31 maggio 2010). Tale norma prevede che la variazione delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo Vita, che in passato rilevava ai fini della base imponibile IRES in maniera piena, concorra a formare il reddito d'esercizio con una limitazione determinata applicando all'ammontare complessivo della variazione stessa uno specifico rapporto percentuale. Per Poste Vita allo stato attuale tale rapporto percentuale è pari al 98,5 per cento.

La Società, come gli altri principali operatori del settore, ha avviato una revisione dei processi interni e ha sviluppato adeguati sistemi informativi a supporto della puntuale valorizzazione e contabilizzazione delle suddette imposte anticipate.

⁸⁸ Il Fondo di Solidarietà e l'art. 4 della Legge Fornero.

Il Gruppo chiude l'esercizio con Utile netto di 1.399 ml, più che raddoppiato rispetto al risultato dell'esercizio precedente (689 ml).

Investimenti

Gli *Investimenti industriali* realizzati dal Gruppo ammontano a 538 ml, aumentati di 71 ml (+15 per cento) rispetto al 2017. Di tale importo, il 25 per cento (133 ml) è stato destinato al processo di trasformazione ed è stato utilizzato per la quasi totalità dai Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; il 33 per cento (178 ml) ha riguardato interventi di natura immobiliare, di sicurezza fisica e di *information technology* finalizzati a garantire la continuità operativa degli Uffici Postali, Direzionali e di Recapito: il 14 per cento degli investimenti (75 ml) sono stati utilizzati per lo sviluppo e la difesa del business e sono trasversali a tutte le Unità di Business⁸⁹. Infine, il restante 28 per cento degli investimenti (152 ml), sono stati impiegati per il miglioramento delle condizioni di sicurezza dei dipendenti, per la sicurezza informatica e per la copertura dei Rischi Informatici.

⁸⁹ Tra i principali si segnalano i progetti di evoluzione dei servizi di corrispondenza, lo sviluppo della offerta unica per i pacchi, l'attivazione della nuova rete "PuntoPoste", le evoluzioni applicative della Piattaforma Postino telematico.

10. CONTENZIOSO

Il contenzioso di Poste italiane s.p.a. si sviluppa su tre fondamentali settori: nei confronti delle autorità di regolamentazione e amministrazioni pubbliche, delle società concorrenti e dei dipendenti. Nel bilancio della Società, a copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi di varia natura, è costituito il *Fondo vertenze con i terzi* il cui saldo, al 31 dicembre 2018, ammonta a 302 ml. La movimentazione del Fondo nel corso dell'anno evidenzia accantonamenti per 9 ml, corrispondente al valore stimato di nuove passività, utilizzi per 17 ml, a fronte della definizione di passività, e assorbimenti a conto economico per 3 ml, per il venir meno di passività identificate in passato.

Nel corso del 2018 risultano notificati a Poste italiane 96.764 atti giudiziari, con un incremento di 8.276 unità rispetto all'anno di confronto (88.488). Gli affari aperti e curati da avvocati interni sono stati 33.919 (23.501 nel 2017), di cui 547 precontenziosi, 12.010 contenziosi, 18.922 affari consultivi e assistenze legali varie e 2.440 precontenziosi di recupero crediti, oltre ai contenziosi già pendenti pari a 20.323 controversie in materia civile e amministrativa. Le strutture interne del servizio legale hanno assorbito l'ulteriore carico di contenzioso amministrativo relativo al piano di razionalizzazione degli uffici postali, oltre quello in materia di Contratti a Tempo Determinato che, precedentemente, erano affidati dalla Funzione Risorse Umane e Organizzazione ad avvocati esterni. Il ricorso a professionisti esterni è stato limitato nell'anno a 209 incarichi (265 nel 2017), ovvero allo 0,6 per cento del totale dei contenziosi trattati nell'anno.

Di seguito viene fornita una breve informativa concernente i principali contenziosi in corso nell'anno in riferimento.

Poste c/AGCM

L'AGCM ha avviato a marzo 2015 un procedimento nei confronti di Poste italiane per pratica commerciale scorretta in relazione alla diffusione di messaggi pubblicitari relativi al prodotto "Libretto smart". A dicembre dello stesso anno, è stato notificato alla Società il provvedimento finale (AGCM n. 25785/15) con cui è stata irrogata alla Società la sanzione amministrativa pecuniaria di 540 mila euro. Poste italiane ha impugnato il provvedimento innanzi al TAR del Lazio che ha rinviato la causa a giudizio di merito il 17 ottobre 2018.

L'udienza non si è tenuta, la causa è stata cancellata dal ruolo ed è stata riassunta su richiesta della Società con l'istanza per la fissazione di una nuova udienza.

Poste c/AGCM

A giugno 2016 l'AGCM ha notificato a Poste Italiane l'avvio di un'istruttoria ai sensi dell'art. 14 della legge 287/90 volta ad accertare se le condotte poste in essere nei confronti della Società Nexive SpA, nei mercati del recapito degli invii multipli di corrispondenza ordinaria, integrino un abuso di posizione dominante ai sensi dell'art. 102 del TFUE.

Con provvedimento conclusivo del 13 dicembre 2017, notificato a Poste il 15 gennaio 2018, è stata accertata l'infrazione per abuso di posizione dominante ed è stata comminata a Poste italiane la sanzione amministrativa pecuniaria dell'importo di 23 ml. Avverso il predetto provvedimento è stato presentato ricorso al Tar del Lazio con richiesta di sospensiva, che non è stata concessa. L'udienza di merito, fissata per il 5 dicembre 2018, non si è tenuta e la causa è stata cancellata dal ruolo. La Società ha proceduto alla riassunzione del giudizio. Il 3 ottobre 2018 Poste Italiane ha provveduto al pagamento della sanzione di 23 ml, oltre interessi, accertata a suo carico, senza che ciò costituisca acquiescenza e ha proseguito nella tutela delle proprie posizioni in sede giudiziaria. Al 31 dicembre 2018 il fondo accantonato a tal fine nell'esercizio 2017 è stato completamente utilizzato.

Poste c/INPS

Poste italiane ha avviato presso il Tribunale Civile di Roma il procedimento per il recupero dall'INPS di un credito commerciale di 43 ml, relativo al servizio Voucher e altri contratti, e di un credito non commerciale di 45 ml. A febbraio 2019, a seguito di verifiche congiunte, Poste Italiane e INPS hanno sottoscritto un accordo bonario che ha definito le rispettive posizioni creditorie/debitorie e si è concluso con il pagamento di 43 ml da INPS a Poste ed il riaccredito di 67 ml da Poste a INPS a fronte di talune pretese riguardanti il servizio di pagamento pensioni reso in base alle convenzioni operanti fino al 31 agosto 2009. Al 31 dicembre 2018, tutte le passività previste dall'accordo sono riflesse nel fondo rischi operativi.

Poste c/Mise

Poste italiane ha avviato presso il Tribunale Civile di Roma il procedimento di richiesta al Ministero dello sviluppo economico di pagamento di 62 ml oltre gli interessi, relativi a oneri vari e spese condominiali per l'utilizzo di immobili di proprietà della Società nel periodo

1997-2012. Nel corso della fase istruttoria il Giudice ha invitato le parti ad una soluzione conciliativa della controversia ed ha rinviato all'udienza del 13 novembre 2019. Nel bilancio di Poste italiane tale credito risulta completamente svalutato.

Poste c/Cafè Selmi srl e National Bank of Egypt

Il contenzioso riguarda l'illecito trasferimento di 13 ml eseguito nel dicembre 2007 da un conto corrente intestato al Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca (di seguito Miur) a favore di un altro conto intestato alla società Cafè Selmi srl, somma poi trasferita alla società "Egyptian for investment and tourism" presso la National Bank of Egypt (NBE) e tempestivamente bloccata presso la predetta banca. In base all'accordo con il Miur del 4 aprile 2008, Poste si è impegnata a ripristinare la disponibilità finanziaria del conto a favore del Miur senza alcun riconoscimento di responsabilità. La Società si è costituita parte civile nei procedimenti penali intrapresi in Italia e in Egitto, e avviato l'azione civile presso il Tribunale Civile di Roma che, con sentenza depositata il 4 aprile 2016, ha condannato in solido National Bank of Egypt, Cafè Selmi srl e Egyptian for investment and tourism alla restituzione dell'intera somma, oltre gli interessi legali maturati dal giorno della sottrazione fino al soddisfo. Il Tribunale penale de Il Cairo ha condannato tutti gli imputati coinvolti nel procedimento e la Corte di Assise de Il Cairo, con sentenza del 19 febbraio 2017 si è espressa anche per la restituzione delle somme da parte della National Bank of Egypt su domanda. Il legale incaricato della Società ha presentato istanza in tal senso. Il Tribunale delle Imprese del Cairo, all'udienza del 18 febbraio 2019 ha respinto l'istanza di liberazione delle somme e sospeso il giudizio in attesa della pronuncia della Cassazione. Poste ha impugnato questa decisione innanzi alla Cassazione e si è in attesa di fissazione di udienza.

Poste/AGCom

Il contenzioso riguarda la determinazione dell'Onere del Servizio Postale Universale (OSU) relativo al periodo 2011-2016. Dell'argomento si è riferito diffusamente nel capitolo sul bilancio di esercizio di Poste italiane s.p.a..

Poste/Commissione Europea

Con la decisione 2009/178/CE del 16 luglio 2008 la Commissione Europea ha configurato la fattispecie di aiuti di Stato, non compatibile con l'art. 88 del Trattato UE per i fondi rivenienti dalla Pubblica Amministrazione impiegati dalla Società presso il Mef nel periodo 2005-2007.

E' stato, quindi, disposto il recupero da parte della Repubblica Italiana del differenziale tra la remunerazione percepita e quella ritenuta di mercato. Sulla base di tale decisione, il 17 novembre 2008, Poste ha versato al Mef la somma di 480 ml, provvedendo nel contempo a modificare il regime di remunerazione del conto corrente in oggetto, secondo le indicazioni fornite dalla Commissione. A seguito del ricorso di Poste, il Tribunale della Corte di Giustizia, con sentenza del 13 settembre 2013, ha annullato la decisione della Commissione e disposto il reintegro della somma⁹⁰ precedentemente trasferita al Mef. La Commissione non ha impugnato la sentenza e al fine di adottare una nuova decisione in sostituzione di quella annullata dal Tribunale, ha incaricato un esperto esterno per l'analisi e il confronto dei rendimenti relativi ai possibili investimenti della raccolta dei conti correnti negli anni 2005-2007.

⁹⁰ La spesa in favore di Poste è stata autorizzata dalla legge 190/2014 (legge di Stabilità 2015, art. 1, c. 281)

11. SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Sviluppi organizzativi delle aree di attività

Gli interventi di razionalizzazione societaria individuati nel piano *Deliver 2022* hanno avuto maggior impulso nell'arco del 2018, determinando modifiche e/o ampliamenti nell'assetto organizzativo ed industriale del Gruppo, nel cui ambito la rinnovata identità imprenditoriale, a parere della controllante, avrebbe tratto maggior evidenza anche dalla modifica del marchio societario. E' il caso di Mistral Air s.r.l., che, in concomitanza con il perfezionamento dei programmi strategici, che hanno incentrato l'attività di trasporto della compagnia aerea esclusivamente sul settore *cargo*, è stata rinominata Poste Air Cargo s.r.l.⁹¹ e della controllata PosteMobile s.p.a., che ha mutato denominazione in PostePay s.p.a., a conclusione di un processo di trasformazione che ha portato la medesima ad operare nel settore dei *pagamenti e della monetica*, oltre che nella telefonia mobile.

Di seguito viene riportata una informativa sull'evoluzione dei quattro settori di attività del Gruppo nel 2018.

Area corrispondenza, pacchi e distribuzione

Anche nel 2018 l'andamento dell'Area è connotato da elementi di criticità; difatti, le maggiori società del Gruppo interessate a tali comparti, Postel s.p.a., SDA *Express Courier* s.p.a. (o anche SDA s.p.a.) e Mistral Air s.r.l., chiudono i rispettivi bilanci in perdita. E' da segnalare, al riguardo, l'impegno irrevocabile, assunto dalla capogruppo Poste italiane s.p.a., a supportare finanziariamente e patrimonialmente le controllate SDA Express Courier SpA e Mistral Air Srl per l'esercizio 2018, nonché Poste Tributi s.c.p.a. per l'intera durata della sua liquidazione⁹².

Postel s.p.a. è subentrata nella partecipazione al ramo d'azienda - formato da risorse ed immobilizzazioni tecniche collegate ai due consorzi PosteMotori s.c.p.a. e PatentiViaPoste s.c.p.a.⁹³ - a Postecom s.p.a., a sua volta incorporata in Poste italiane s.p.a. con decorrenza aprile 2017, in ragione delle quote già detenute da quest'ultima⁹⁴.

⁹¹ Nel corso dell'adunanza del 31 gennaio 2019 il cda della capogruppo ha autorizzato la medesima a partecipare all'assemblea straordinaria di Mistral Air ed a votare a favore della relativa modifica statutaria.

⁹² Detti impegni sono stati ribaditi dalla capogruppo anche con riguardo all'esercizio 2019.

⁹³ Gli oggetti consortili sono, relativamente al primo consorzio, la gestione e la rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento per i trasporti, in attuazione del contratto

I due consorzi, originariamente di natura ordinaria, sono stati trasformati in società consortili per azioni nel febbraio 2017. Il primo di essi, il consorzio Poste Motori s.c.p.a., contabilizza, alla chiusura dell'esercizio 2018, *ricavi* per 69,0 ml (66,1 nel 2017) e *costi operativi* pari a 68,9 ml (65,8 ml nel 2017). La gestione di detto consorzio ha risentito, nell'anno, di alcune problematiche collegate al socio di minoranza Sei Plus s.p.a.⁹⁵ nella conduzione di alcune attività nell'ambito del ciclo degli acquisti. Ciò ha portato all'applicazione di una serie di misure all'interno del consorzio stesso, nei confronti dei soggetti destinatari di indagini⁹⁶. La capogruppo ha consigliato, nel contempo, il rafforzamento del sistema normativo interno al consorzio, con particolare riferimento al ciclo degli acquisti, nonché un adeguamento della *governance*, con la previsione, nello statuto consortile, della c.d. "clausola etica".

Il secondo consorzio, PatentiViaPoste s.c.p.a., ha chiuso il 2018 contabilizzando *ricavi* per 36,2 ml (36,3 ml nel 2017) e *costi operativi* di analoga entità.

La società di logistica SDA s.p.a. chiude il 2018 con un *risultato netto* negativo di 39,7 ml, margine in peggioramento del 24,1 per cento su quello dell'esercizio precedente, nonostante un discreto incremento di fatturato. Va evidenziato che già al termine della semestrale al 30 giugno 2018 la società aveva contabilizzato una *perdita* di 22,9 ml ed un *patrimonio netto negativo* per 10,4 ml, con conseguente *Riduzione del capitale al di sotto del limite legale*⁹⁷ ai sensi dell'art. 2447 c.c.. L'intervento di supporto finanziario predisposto da Poste italiane s.p.a. a fronte di tali perdite è stato autorizzato il 20 settembre 2018 nella misura di 50 ml; esso succede a quello di 40 ml, ratificato alla fine di gennaio 2018. Sulla base delle analisi e delle proiezioni di ordine economico, per l'esercizio 2019 è stata prevista una ulteriore erogazione di circa 15 ml.

Gli interventi riorganizzativi contenuti nel piano industriale 2018-22 di SDA s.p.a., mirati a favorire il raggiungimento del pareggio economico nel breve periodo, sono stati presentati in

di appalto aggiudicato nel gennaio 2014 e stipulato con il MIT-Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, mentre il secondo consorzio provvede alla gestione dei servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle patenti, di cui al contratto aggiudicato alla fine del 2012, e stipulato con il MIT medesimo.

⁹⁴ Rispettivamente 22,6 per cento e 17,2 per cento.

⁹⁵ Detta società, precedentemente denominata Integrazioni e Sistemi s.p.a., detiene nel consorzio Poste Motori una quota consortile pari all'8,7 per cento.

⁹⁶ Al fine di verificare la sussistenza di eventuali impatti delle medesime sulla regolare gestione del consorzio, è stato, all'epoca, conferito apposito incarico ad uno studio legale, dal cui parere si evince che tali criticità non avrebbero avuto ricadute sugli accordi contrattuali tra il committente, MIT, ed il consorzio stesso.

⁹⁷ Precedentemente, già allo scadere della trimestrale al 31 marzo 2018, il bilancio di SDA s.p.a. aveva registrato una *perdita* di 12 ml ed un *patrimonio netto* di 0,7 ml, con ricaduta nella fattispecie di cui all'art. 2446 - *Riduzione del capitale per perdite in misura superiore al terzo dello stesso*.

concomitanza con l'accennata ricapitalizzazione; essi prevedono la riconfigurazione di SDA s.p.a. come "*operational company*", che opera prevalentemente nei confronti della capogruppo, attuata grazie alla riorganizzazione dell'intera filiera produttiva, in un'ottica di integrazione con la capogruppo medesima. La realizzazione del programma, che è stato approvato dal cda di Poste italiane s.p.a. il 18 aprile 2019, ha comportato la scissione parziale, in favore della controllante, del ramo d'azienda di SDA s.p.a. collegato alle attività commerciali ed al relativo portafoglio prodotti.

Il perfezionamento dell'intervento, che è stato sviluppato nell'ambito della nuova proposta commerciale di Poste italiane s.p.a. denominata "*Offerta unica*", comporterà a completamento del progetto anche il trasferimento di circa 200 risorse, appartenenti alle strutture commerciali di SDA s.p.a., nella funzione MBPA (*Mercato Business e PA*) della capogruppo.

Area servizi finanziari

Il perimetro operativo dell'area finanziaria, nel corso del 2018, è stato sensibilmente modificato da alcuni interventi societari che hanno influito sull'assetto organizzativo del Gruppo. Tra questi, si annovera l'operazione di scissione parziale in favore di Anima SGR s.p.a. - controllata di Anima Holding - del ramo di attività di cui era già titolare BancoPosta Fondi s.p.a. SGR, oltre alla sottoscrizione di accordi operativi vincolanti per il rafforzamento della *partnership* tra Poste italiane e la menzionata Anima Holding⁹⁸.

Il progetto "*Esternalizzazione della gestione finanziaria di BancoPosta del patrimonio BancoPosta*", che ha interessato BancoPosta Fondi SGR s.p.a.", ratificato dal cda della capogruppo il 18 ottobre 2018, prevede, subordinatamente alla ratifica di un mandato di Gestione Patrimoniale, l'assegnazione a detta controllata delle attività di gestione degli *investimenti finanziari*, con lo scopo di realizzare "*significative sinergie che comporteranno un accrescimento complessivo della qualità dei servizi prestati in considerazione delle conoscenze ed expertise presenti nel Gruppo*"; l'iniziativa, nel confermare il ruolo di *competence center* di Gruppo previsto per la SGR, ha determinato il trasferimento, in capo alla

⁹⁸ L'intervento di scissione parziale corrispondente ad un valore di circa 70 md sul portafoglio relativo alle polizze assicurative di Ramo I Vita di Poste Vita s.p.a., è stato sottoposto all'autorizzazione della Banca d'Italia (11 luglio 2018); lo stesso è stato ratificato in via definitiva il 1° novembre 2018, successivamente a detta autorizzazione. Lo stesso ha generato l'emissione di azioni di Anima SGR s.p.a. verso Poste italiane s.p.a., Anima SGR successivamente acquistate a quest'ultima da Anima Holding, che ha così mantenuto la posizione di unico azionista di Anima SGR s.p.a.. Poste italiane s.p.a. ha contabilizzato nel bilancio 2018 una plusvalenza pari a 116 ml, che è compresa nella voce "*altri ricavi e proventi*". Le operazioni sono state ratificate nel dicembre 2017, ma sono divenute efficaci dal 1° novembre 2018.

medesima, di attività e risorse che precedentemente facevano capo alla funzione CGI - *Coordinamento Gestione Investimenti* della capogruppo. La *Gestione finanziaria BancoPosta* fonda l'operatività su un portafoglio, formato da titoli governativi garantiti dallo Stato italiano rivenienti dalla raccolta della clientela privata, che, a fine 2018, ammonta a circa 51 md in termini di valore nozionale. Nella medesima rientra anche la gestione di operazioni di *pronti contro termine* per circa 7,5 md, nonché quella di strumenti derivati di copertura al portafoglio titoli, per un ammontare di circa 27,5 md relativamente al valore nozionale.

Con delibera del 24 settembre 2018, il cda di Risparmio Holding s.p.a. - partecipata all'80 per cento da Poste Italiane s.p.a. e al 20 per cento da Cassa Depositi e Prestiti - ha approvato la proposta di scioglimento e messa in liquidazione di tale società, essendo venuto a mancare lo scopo sociale per cui era stata costituita, cioè quello di dar seguito ad un tentativo di acquisizione delle attività di *asset management* di Unicredit s.p.a., facente capo a Pioneer, attraverso la diretta controllata Equam s.p.a.⁹⁹, che a sua volta aveva formulato l'offerta in questione. Come noto, l'operazione non ha avuto seguito, in quanto detta attività è stata acquisita dalla francese Amundi nel dicembre 2016. Risparmio Holding s.p.a. ha contabilizzato, al 31 dicembre 2016, un *marginetto netto negativo* di 4,9 ml, determinato principalmente da *costi della produzione* pari a 0,4 ml - cui non corrispondono voci di *ricavo* - ma soprattutto da *rettifiche di valore di attività finanziarie negative* per 4,6 ml, riconducibili alla svalutazione della partecipazione nella suddetta Equam s.p.a. ed agli *accantonamenti* operati per fronteggiare le perdite della medesima.

Il *bilancio intermedio di liquidazione al 31 dicembre 2018* di Risparmio Holding s.p.a. espone, invece, un *marginetto positivo* di 0,7 ml, cui fa capo la voce contabile *altri ricavi e proventi* pari a 0,8 ml, importo connesso al ripristino della valutazione al valore nominale del credito IVA, attribuito alla società a conclusione della procedura di liquidazione di Equam s.p.a., che alla chiusura del bilancio al 31 dicembre 2017 era stato interamente svalutato per motivi prudenziali¹⁰⁰.

⁹⁹ Equam s.p.a., partecipata per l'89 per cento da Risparmio Holding s.p.a. (di cui 80 per cento Poste italiane s.p.a. e 20 per cento CDP) e per il restante 11 per cento da Anima Holding. Per poter formulare l'offerta di acquisizione, la stessa aveva richiesto ai soci un versamento di 5,9 ml, da effettuare sulla base delle quote partecipative; i costi sostenuti per l'espletamento dell'operazione sono stati pari a 5,7 ml, quasi totalmente necessari all'espletamento delle attività di *advisor*. Il *marginetto netto* contabilizzato da Equam s.p.a. al 31 dicembre 2016 è stato negativo di 5,7 ml. Nel settembre 2017, Equam s.p.a. è stata messa in liquidazione e in data 2 ottobre 2017 è stata cancellata dal Registro Imprese.

¹⁰⁰ Al termine dell'esercizio 2017, Risparmio Holding s.p.a. ha contabilizzato un *marginetto positivo* di 0,7 ml, quale risultante di *costi della produzione* per 0,9 ml, *proventi da partecipazioni* pari a 0,7 ml per plusvalenze collegate alla procedura di

Area servizi assicurativi

Nel 2018, l'area dei *servizi assicurativi* registra un incremento della *redditività netta*, anche se annota rallentamenti nella raccolta dei premi riferiti alle polizze assicurative di Ramo I del comparto Vita, gestito dalla capogruppo Poste Vita s.p.a.. Sensibile, invece, è la crescita nelle sottoscrizioni delle polizze assicurative del Ramo Danni – relative principalmente al *welfare*, alla protezione della persona e dei beni, alla salute – che fanno capo alla controllata Poste Assicura s.p.a.. Va, comunque, considerato che nel 2018 il valore dei premi del Ramo Danni rappresenta l'1 per cento circa dell'ammontare globale dei premi assicurativi contabilizzati dal Gruppo Poste Vita.

I fattori di incertezza e di volatilità, determinanti nell'aumento dello *spread* hanno inciso sul livello dell'indice di solvibilità; tale situazione è stata alla base delle determinazioni della capogruppo, che, in accordo con Poste Vita s.p.a., ha attivato una serie di misure finalizzate a garantire la solidità patrimoniale della compagnia.

Area pagamenti, mobile e digitale

La presente area di attività è stata introdotta formalmente tra le linee strategiche del Gruppo sul finire del 2017, in concomitanza con la costituzione di una funzione dedicata all'interno della controllante. L'esercizio 2018 è stato influenzato positivamente dall'operazione societaria che ha trasferito sotto la gestione della controllata PosteMobile s.p.a. il ramo d'azienda collegato ai servizi di *monetica* e di *pagamento*. La nuova società, ridenominata PostePay s.p.a., come già riferito, ha intrapreso formalmente l'attività di *IMEL* con effetto 1° ottobre 2018. Tale evoluzione ha implicato l'obbligo, per la stessa, alla costituzione di un *patrimonio destinato* ai sensi del d.lgs. n. 385/1993 (TUB)¹⁰¹, nonché alla formazione di un rendiconto separato in allegato al bilancio d'esercizio, secondo criteri analoghi a quelli adottati per le rendicontazioni riguardanti il *Patrimonio separato BancoPosta*. Poiché l'attività di PostePay s.p.a. nel ruolo di *IMEL* ha riconosciuta decorrenza giuridica, fiscale e contabile dal 1° ottobre 2018, il bilancio del *Patrimonio destinato IMEL*, con riferimento all'esercizio in esame, è formulato soltanto sulla base dei dati contabili del quarto trimestre dell'anno - 1°

liquidazione di Equam s.p.a., nonché *imposte* positive pari a 0,9 ml, per gli effetti dell'adesione di Risparmio Holding al regime di consolidato fiscale di Gruppo.

¹⁰¹ Tale operazione, assieme agli altri adempimenti necessari alla realizzazione dell'operazione societaria, è stata autorizzata nel corso del cda di Poste italiane s.p.a. tenutosi il 25 gennaio 2018.

ottobre/31 dicembre. Pertanto, sarà possibile, ovviamente, procedere ad un confronto esaustivo tra gli andamenti dei vari esercizi solo a partire dal biennio 2019-2020.

11.2 Distribuzione di dividendi

Con riferimento alle politiche in materia di distribuzione di dividendi, la capogruppo ha chiesto ad alcune controllate l'erogazione di dette quote, a valere sulle riserve cumulate al 31 dicembre 2017. Gli importi erogati, esposti nella tabella n. 39, nell'esercizio 2018 totalizzano 262,0 ml e contribuiscono per il 58 per cento alla voce *Altri ricavi e proventi*, che nel *conto economico* di Poste italiane s.p.a. sono complessivamente pari a 452,0 ml.

Tabella 39 - Dividendi delle controllate in favore della capogruppo

(importi in €/milioni)

SOCIETA' EROGANTE	2016	2017	2018
BANCOPOSTA FONDI SPA SGR	32,00	21,00	15,00
BANCA DEL MEZZOGIORNO/MEDIO CREDITO CENTRALE SPA	26,00	-	
EGI SPA	-	-	
POSTECOM SPA	7,00	-	
POSTEPAY SPA (già POSTEMOBILE SPA fino al 30 settembre 2018)	18,00	17,00	9,00
POSTE VITA SPA	340,00	470,00	238,00
EROGAZIONI v/s CAPOGRUPPO - TOTALE	423,00	508,00	262,00

La capogruppo al fine di incrementare la flessibilità del Gruppo Poste italiane nell'ambito di tale materia ha previsto la possibilità, per le proprie controllate, di procedere, per gli anni successivi, anche alla distribuzione, nei suoi confronti, di *acconti sul dividendo*, vale a dire di quote di *utili* conseguiti nell'esercizio di riferimento. Tale opzione è da collegare alla analoga facoltà di Poste italiane s.p.a. di effettuare a sua volta, nelle gestioni a venire, distribuzione di acconti nei confronti dei propri azionisti, allineandosi, così, alla *best-practice* seguita dalle maggiori società quotate. La distribuzione di *acconti sui dividendi* è consentita, secondo l'art. 2433-bis del codice civile, solo alle società il cui bilancio sia assoggettato per legge a revisione legale dei conti, in base a quanto previsto dalle leggi speciali per gli enti di interesse pubblico. Conseguentemente, la controllante ha stabilito che vengano modificati gli statuti delle società del Gruppo, nell'ambito dei rispettivi capitoli inerenti i bilanci, atteso che le erogazioni dovranno essere deliberate dai loro amministratori.

11.3 Sintesi dei risultati economico-gestionali delle società controllate

La sottostante tabella espone i risultati gestionali registrati dai bilanci individuali delle maggiori partecipazioni di Poste italiane s.p.a. nel triennio 2016-2018.

Tabella 40 - Risultati delle principali Società del Gruppo

(importi in €/migliaia)

	2016 utile/(perdita)	2017 utile/(perdita)	2018 utile/(perdita)
POSTA, COMUNICAZIONE E LOGISTICA			
GRUPPO POSTEL			
Postel s.p.a.	(7.967,7)	118,4	(16.142,0)
Address Software s.r.l.	35,7	38,3	62,2
GRUPPO SDA EXPRESS COURIER			
SDA Express Courier s.p.a.	(28.870,4)	(31.990,1)	(39.710,0)
Kipoint s.p.a.	62,1	57,2	220,7
Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a.	pareggio	pareggio	pareggio
Mistral Air s.r.l.	(2.799,6)	(7.611,1)	(4.278,7)
Indabox s.r.l.	(117,2)	(288,6)	(290,3)
Poste Tutela s.p.a. (I)	503,1	297,5	-
Europa Gestioni Immobiliari s.p.a. (EGI s.p.a.)	1.584,8	1.843,2	430,6
PatentiViaPoste s.c.p.a.	6,7	(2,0)	-
PosteMotori s.c.p.a.	pareggio	171,2	-
SERVIZI FINANZIARI			
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	21.751,0	29.133,7	22.500,0
PosteTributi s.c.p.a. (in liquidazione)	0,0	(1.053,3)	-
PAGAMENTI, MOBILE E DIGITALE			
PostePay s.p.a. (già PosteMobile s.p.a. fino al 30 settembre 2018)	17.903,5	18.659,3	54.508,5
Consorzio per i servizi di telefonia mobile s.c.p.a.	pareggio	pareggio	pareggio
SERVIZI ASSICURATIVI			
GRUPPO POSTE VITA			
Poste Vita s.p.a. **	329.700,5	475.505,3	580.801,6
Poste Assicura s.p.a. **	12.848,6	28.608,6	42.519,8
Poste Welfare Servizi s.r.l.	2.252,7	2.566,8	3.234,2

(I) La controllata è stata incorporata nella controllante Poste italiane s.p.a. con effetti giuridici dal 1° marzo 2018 ed effetti contabili e fiscali dal 1° gennaio 2018 (atto sottoscritto il 13 febbraio 2018)

** I risultati gestionali contenuti nella presente tabella sono desunti dai bilanci individuali delle controllate. Nel caso di Poste Vita s.p.a. e di Poste Assicura s.p.a., tali bilanci sono improntati ai principi contabili nazionali, i cui risultati netti non coincidono con quelli contabilizzati dal bilancio consolidato di Poste italiane s.p.a., che è, invece, formulato secondo i principi contabili internazionali IFRS.

Il seguito del presente capitolo è dedicato ad una informativa circa eventi gestionali e contabili che hanno contraddistinto le principali società del Gruppo l'esercizio 2018.

11.3.1 Postel s.p.a.

Il bilancio 2018 della controllata ha registrato una *perdita* di 16,1 ml, che fa seguito all'utile di 0,1 ml alla chiusura dell'esercizio 2017. L'attività commerciale subisce un rallentamento, desumibile dalla flessione, pari all'8,1 per cento rispetto 2017, dei *ricavi da mercato*, che si portano a 192,7 ml. A tale fatturato, contribuiscono, per il 34,8 per cento, i *ricavi* rivenienti dal mercato esterno, che si attestano a 67,1 ml, in diminuzione, in ragione del 26,4 per cento, sull'omologa voce dell'esercizio 2017. I *costi della produzione* sono pari a 215,9 ml, contro 211,6 ml dell'esercizio 2017 (+2,0 per cento); va evidenziato che tra questi, alla voce contabile *ammortamenti/svalutazioni* che totalizza 27,8 ml, figurano rettifiche contabili per 16,4 ml, riconducibili a svalutazioni dell'avviamento operate a seguito di *impairment test*. Le *imposte* sono positive per 3,8 ml anche per effetto dell'adesione al regime di consolidato fiscale del Gruppo.

11.3.2 SDA Express Courier s.p.a.

La società di logistica registra al termine dell'esercizio 2018 una *perdita* di 39,7 ml, margine in peggioramento nella misura del 24,1 per cento rispetto a quello dell'esercizio precedente (-32,0 ml), pur in presenza di un incremento del 5,3 per cento dei *ricavi*, pari a 578,2 ml, nel cui ambito i *ricavi da mercato* totalizzano 550,9 ml, contro 533,0 ml della gestione 2017 (+3,4 per cento). Il prodotto/servizio preponderante rimane il *corriere espresso nazionale*, il cui fatturato alimenta per il 75,7 per cento i suddetti *ricavi da mercato*, con volumi delle spedizioni che nell'anno sono pari a 50 ml di pezzi, contro i 45 ml dell'esercizio precedente.

Crescono i *costi della produzione*, che si portano a 629,3 ml (591,3 ml nel 2017); in tale voce, la componente contabile più rilevante è quella relativa ai *costi per beni e servizi*¹⁰², con 543,0 ml a fronte di 504,5 ml dell'anno precedente. Si segnala, inoltre, che per gli effetti connessi alla realizzazione dei programmi strategici di cui si è detto in precedenza, nel 2018 il bilancio di SDA s.p.a. ha registrato una sensibile diminuzione dell'organico, che da 1.475 del 2017 si è portato a 1.359 unità. Dal rapporto delle componenti *ricavi totali/costi della produzione* emerge un *margine operativo netto negativo* di 51,2 ml, in peggioramento del 21,5 per cento su quello della gestione precedente, *negativo* di 42,1 ml. Le *imposte dell'esercizio*, grazie all'adesione al *consolidato fiscale* del Gruppo Poste italiane, che ha determinato un riconoscimento, da parte

¹⁰² La stessa è alimentata principalmente da costi operativi dei corrieri, da spese per linee di collegamento e cooperative di smistamento.

della capogruppo, di un importo di 12,0 ml per la cessione delle perdite fiscali relative al 2018, sono positive per 12,5 ml (quelle relative all'esercizio 2017, sempre computate in regime di consolidato fiscale, sono state positive per 10,8 ml).

11.3.3 Mistral Air s.r.l.

Come già segnalato, l'operatività della compagnia aerea, già a far tempo dall'esercizio 2017, è stata sottoposta ad un processo di revisione e riorganizzazione industriale, che l'ha indirizzata esclusivamente al settore *cargo*. Il nuovo percorso industriale ha inciso fortemente sulla consistenza delle voci economiche dell'esercizio 2018. Il *fatturato*, che è pari a 59,0 ml, segna una flessione del 41,3 per cento sull'esercizio precedente. In particolare, i *ricavi da mercato* segnano un netto decremento (-54,5 per cento), portandosi a 43,1 ml, rispetto ai 94,4 ml del 2017; il valore dei *ricavi* rivenienti dalle attività di trasporto passeggeri, cessate definitivamente dal 1° luglio 2018, si riduce a 5,5 ml, da 60,5 ml del 2017 (-91,0 per cento), mentre cresce il fatturato *infragruppo*, collegato alle attività di trasporto effettuate per conto di Poste italiane s.p.a. mediante il Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a., che è di 31,7 ml (+28,3 per cento sul 2017). I *costi della produzione* si riducono del 41,3 per cento, portandosi dai 109,4 ml dell'esercizio 2017 a 64,2 ml, coerentemente con il calo operativo della compagnia aerea. L'esercizio 2018 si è chiuso con una *perdita* di 4,3 ml, a fronte di quella, pari a -7,6 ml, contabilizzata dal bilancio 2017. Nei confronti di quest'ultimo, si menziona l'intervento finanziario, pari a 7 ml, deliberato dalla controllante per far fronte agli effetti connessi alla fattispecie di cui all'art. 2482-ter c.c. - *Riduzione del capitale al di sotto del minimo legale*, determinata dai risultati della gestione 2017. Il risultato 2018, negativo di 4,3 ml, non ha, comunque, reso necessario un ulteriore intervento di ricapitalizzazione.

11.3.4 BancoPosta Fondi s.p.a. SGR

Il bilancio 2018 della SGR registra un *utile netto* di 22,5 ml, in flessione in ragione del 22,8 per cento su quello della gestione precedente, che è stato pari a 29,1 ml. L'andamento, infatti, risente, anche contabilmente, degli effetti dell'operazione di scissione parziale di cui si è fatto cenno in precedenza, che ha modificato sensibilmente il valore delle principali componenti contabili.

Tra queste, si rileva soprattutto la importante diminuzione del *patrimonio gestito*, che nel 2018 ammonta a 24.919 ml, contro 88.045 ml dell'anno precedente (-71,7 per cento). All'interno di

tale voce, le *gestioni di portafoglio*, che sono collegate ai mandati istituzionali, nell'anno in esame si articolano su un patrimonio di 16.800 ml, mentre quello relativo al 2017 è stato pari a 80.061 ml (-79,0 per cento). Il patrimonio afferente alle *gestioni collettive* totalizza, invece, 8.119 ml, contro 7.984 ml dell'anno precedente (+1,7 per cento)¹⁰³.

Il *marginale di intermediazione* evidenziato nel conto economico 2018 è pari a 46,0 ml; la variazione in diminuzione sul corrispondente *marginale* dell'esercizio 2017, che assomma a 55,3 ml, è del 16,8 per cento. Lo stesso è la risultante della differenza tra *commissioni attive* di 104,5 ml e *commissioni passive* per 59,1 ml, rispettivamente in aumento del 2,5 per cento e del 24,5 per cento sull'esercizio precedente. Il deciso aumento delle commissioni passive è riconducibile alle maggiori retrocessioni riconosciute contrattualmente al collocatore Poste italiane s.p.a.. Il *risultato della gestione operativa*, infine, si attesta a 32,0 ml (-22,8 per cento sull'esercizio 2017).

11.3.5 Gruppo Poste Vita

Poste Vita s.p.a.

Il bilancio 2018 della compagnia registra un *risultato netto* positivo di 580,8 ml, contro 475,5 ml dell'anno precedente, segnando un miglioramento del 22,1 per cento¹⁰⁴.

Sotto il profilo commerciale, la gestione segna un rallentamento dell'attività, attestato dalla flessione dei *premi*, che nel 2018 sono pari a 16.592,3 ml contro 20.243,6 ml del 2017 (-18,0 per cento), principalmente riconducibili alle polizze Vita di Ramo I (15.771,7 ml nel 2018, 19.621,7 ml nel 2017). Diminuisce anche la voce contabile *variazione delle riserve assicurative*, legata al complesso degli impegni assunti nei confronti degli assicurati nell'anno, che da 11.329,7 ml del 2017 si porta a 7.554,0 ml (-33,3 per cento). Risulta pressoché in linea con l'esercizio 2017 il valore della voce *oneri relativi ai sinistri* – che afferisce alle somme pagate per riscatti, sinistri e capitali maturati, che è di 10.888,1 ml (10.833,9 ml nel 2017)¹⁰⁵.

¹⁰³ Nell'ambito delle gestioni collettive, è in diminuzione il dato della *raccolta lorda*, che si attesta a 1.497 ml, contro 1.670 ml del 2017 (-10,4 per cento), mentre i *riscatti* si portano a 1.027 ml (-1,0 per cento rispetto a 1.037 ml del 2017). Dal rapporto delle due menzionate componenti, emerge un dato della *raccolta netta* pari a 470 ml, in diminuzione in ragione del 25,8 per cento sull'omologo 2017.

¹⁰⁴ Tale risultato e, per analoghi motivi, più voci contabili a monte dello stesso, è quello contabilizzato dal bilancio individuale della compagnia, che è formulato secondo i principi contabili italiani. Lo stesso differisce da quello risultante dalla contabilità consolidata della capogruppo, che è, invece, elaborata in base ai principi contabili internazionali IFRS, e che espone un *risultato netto* positivo di 949,8 ml (510,2 ml nel 2017).

¹⁰⁵ Gli importi sono al *netto* delle quote a carico dei riassicuratori.

Come già fatto cenno, le problematiche che negli ultimi anni attraversano i mercati finanziari anche nel 2018 hanno impattato sui rendimenti legati alle attività di investimento, segnatamente per quelle effettuate in titoli governativi. Dal bilancio di Poste Vita s.p.a. si evince che i proventi collegati agli impieghi di portafoglio¹⁰⁶ hanno scontato consistenti rettifiche contabili negative. In particolare, i *proventi finanziari netti* (differenza tra proventi finanziari ed oneri finanziari), che sono legati ad *investimenti di classe C*, riferiti alle polizze Vita di Ramo I, sono pari a 2.822,7 ml (3.144,0 nel 2017), scontano *rettifiche contabili* pari a - 533,20 ml. Espongono un *marginale negativo* di 126,6 ml i *proventi finanziari netti* di Classe D, attinenti a polizze con sottostanti finanziari *index-linked* (nel 2017 tale voce era positiva per 108,9 ml).

Gli effetti di tali rettifiche sono stati in parte mitigati dal ricorso, da parte della compagnia, al regime fiscale facoltativo previsto per le compagnie di assicurazione dal regolamento IVASS n. 43 del 12 febbraio 2019¹⁰⁷. Tale opzione ha consentito alla medesima di valutare parte degli attivi risultanti dal bilancio 2017, iscritti nel comparto “*non durevole*”, consentendo di isolare *rettifiche di valore* con effetti contabili positivi per 451,2 ml, che, al netto della relativa fiscalità (139,1 ml), ammontano a 312,1 ml; tale importo, secondo quanto previsto dalla su menzionata norma, dalla *riserva utili a nuovo* della gestione Vita, è stato imputato a *riserva indisponibile*¹⁰⁸ e quindi non ha gravato sul risultato del conto economico. Ciò ha concorso a determinare, nell’ambito delle voci economiche 2018, una minore onerosità della componente *rettifiche di valore*, con riguardo ai proventi da investimenti di *classe C*, che, come su indicato, è già di per se negativa di 533,2 ml.

Il bilancio 2018 della compagnia registra, infine, *imposte* sul reddito dell’anno positive per 270,8 ml, poiché la medesima nel computo del reddito dell’esercizio ed ai fini della determinazione di imposte anticipate, ha potuto iscrivere le variazioni delle riserve matematiche relativamente ai prodotti di ramo I - con esclusione di quelle collegate alla

¹⁰⁶ Nel 2018 il portafoglio della compagnia ammonta a 124.920,6 ml, di cui la quota più consistente, pari a 119.788,8 ml è legata ad investimenti di classe C afferenti a polizze Vita di Ramo I, composti, per il 77 per cento da Titoli di Stato e obbligazioni corporate.

¹⁰⁷ Tale Regolamento è stato formulato sulla scorta delle norme contenute nel d.l. 23 ottobre 2018, n. 119, coordinato con la legge di conversione 17 dicembre 2018, n. 136 e disciplinato da IVASS, con riferimento alle imprese assicurative, mediante il regolamento n. 43 del 12 febbraio 2019. Il suddetto Regolamento concerne l’attuazione delle disposizioni sulla sospensione temporanea delle minusvalenze nei titoli non durevoli. Tale facoltà è prevista dal legislatore solo per soggetti che redigano il bilancio secondo i principi contabili nazionali e non già internazionali.

¹⁰⁸ Le riserve indisponibili vengono anche definite vincolate, in quanto assoggettate a prescrizioni di legge o di statuto. Conseguentemente, le stesse non possono essere impiegate se non per lo scopo per il quale sono state costituite.

gestione Posta Pensione - e di ramo V, contabilizzando un importo complessivo per fiscalità differita positivo di 384, 8 ml.

Un'altra questione rilevante che ha interessato la compagnia nel corso del 2018 ha riguardato il controllo e la salvaguardia dei livelli dell'*indice di solvibilità (solvency ratio)* ai sensi della direttiva *Solvency II*¹⁰⁹; tale indice, attestandosi, al 31 dicembre 2018, al 211,7 per cento, contro il 279,5 per cento dell'omologo periodo contabile 2017, ha indicato un abbassamento della soglia a livelli inferiori rispetto agli obiettivi previsti.

Le conseguenti iniziative della capogruppo Poste italiane s.p.a., di concerto con la compagnia assicurativa, si sono concretizzate nella sottoscrizione di una lettera di impegno incondizionato ed irrevocabile nei confronti di Poste Vita s.p.a., ad incrementare, dietro mera richiesta della medesima, in uno o più interventi, il capitale sociale, attraverso l'emissione di future nuove azioni ordinarie, fino ad un ammontare di 1,750 md ed entro un arco temporale di 5 anni (31 dicembre 2023). Allo stato, non si è posta l'esigenza di esercitare tale opzione in quanto le misure di natura contabile e fiscale hanno garantito il mantenimento di adeguati livelli di solidità patrimoniale. Tale condizione positiva è avvalorata anche dai risultati della semestrale 2019, in esito ai quali il settore assicurativo evidenzia sensibili progressi nelle attività di raccolta dei premi, sia con riguardo a quelli afferenti al ramo Vita, grazie, in particolare, all'incremento delle sottoscrizioni delle polizze "multiramo", che a quelli del ramo Danni. Detto periodo contabile registra, tra l'altro, l'incremento dei *proventi* rivenienti dalle attività d'investimento, e la contestuale decrescita degli *oneri* derivanti da tali attività, grazie ad un contesto di mercato più favorevole. Il periodo rileva anche il miglioramento dell'*indice di solvibilità - Solvency II* - del Gruppo Poste Vita, che dal 214 per cento al 31 marzo 2019 si è portato al 242 per cento al 30 giugno 2019.

¹⁰⁹ La direttiva 2009/138/CE, c.d. *Solvency II* (attuativo della direttiva è il d.lgs. n. 74/2015). "La Direttiva Solvency II richiede che le imprese ed i gruppi si dotino di "un sistema efficace di *governance* che consenta una gestione sana e prudente dell'attività" e che sia proporzionato alla natura, alla portata e alla complessità dei rischi attuali e prospettici, con l'obiettivo di consentire alla Compagnia di ottimizzare il proprio profilo di rischio-rendimento, tramite la generazione di redditività ed il mantenimento di un livello adeguato di capitale economico/regolamentare, garantendo, nel contempo, le aspettative degli azionisti e degli assicurati".

Poste Assicura s.p.a.

Il bilancio 2018 della compagnia, attiva nel Ramo Danni, registra un deciso miglioramento del *risultato netto*, che si attesta a 42,5 ml¹¹⁰, contro di 28,6 ml dell'anno precedente (+48,6 per cento). L'esercizio contabilizza *premi assicurativi netti*¹¹¹ per 125,4 ml, con un incremento del 26,3 per cento sull'ammontare dei premi dell'anno precedente. Tra i *costi operativi* si segnala l'incremento degli *oneri relativi ai sinistri*, che, considerati al netto dei recuperi e degli importi ceduti in riassicurazione, si attestano a 27,6 ml, con un incremento del 9,4 per cento sull'anno precedente. Nell'esercizio in esame, le attività di investimento effettuate da Poste Assicura s.p.a. sul portafoglio titoli¹¹², scontano le conseguenze della condizione non favorevole dei mercati; il *risultato della gestione finanziaria* è, infatti, pari a 0,3 ml, contro 3,4 ml del 2017. Il peggioramento è imputabile principalmente al forte incremento degli *oneri patrimoniali e finanziari*, che ammontano a 5,0 ml, contro 1,1 ml del 2017.

11.3.6 PostePay s.p.a. (già PosteMobile s.p.a. fino al 30 settembre 2018)

PostePay s.p.a. ha formalmente iniziato l'operatività in qualità di *IMEL* a partire dal 1° ottobre 2018¹¹³. Pertanto, nell'ambito del bilancio 2018, la rendicontazione separata, relativa al *Patrimonio destinato IMEL*, recepisce solo i dati contabili del quarto trimestre dell'anno. Con tale operazione, Poste italiane s.p.a. ha inteso creare un unico polo commerciale, dedicato ad ogni tipologia di clientela - *retail, business e PA* - concentrando nel medesimo esperienze e competenze acquisite dal Gruppo nell'ambito dei pagamenti afferenti ai settori mobile e digitale.

PostePay s.p.a. chiude la gestione 2018, con un *utile* di 54,5 ml, mentre quello relativo all'anno 2017, relativo al bilancio di PosteMobile s.p.a., è stato di 18,7 ml. I *ricavi totali* sono

¹¹⁰ Tale risultato è quello registrato dal bilancio separato della compagnia, che, analogamente alla diretta controllante Poste Vita s.p.a., risponde ai principi contabili nazionali. mentre l'omologo dato evidenziato dal bilancio consolidato di Poste italiane s.p.a., che è, invece, redatto secondo i principi contabili internazionali IFRS, è pari a 45,7 ml.

¹¹¹ Tali importi sono al *netto* delle quote a carico dei riassicuratori.

¹¹² Il portafoglio titoli di Poste Assicura s.p.a. nel 2018 ammonta a 279,9 ml (221,9 ml nel 2017) ed è costituito per il 93,3 per cento, da titoli di Stato.

¹¹³ L'operazione ha comportato la sottoscrizione e l'integrale liberazione dell'aumento di capitale sociale della controllata di complessivi 140 milioni di euro, mediante conferimento del ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento afferente il Patrimonio BancoPosta, con effetti giuridici, contabili e fiscali, anche in tal caso, dal 1° ottobre 2018. Tale evoluzione ha reso necessaria la costituzione di un patrimonio destinato coincidente con il perimetro del ramo d'azienda, al quale conferire le suddette risorse patrimoniali, asset e rapporti giuridici afferenti a tale settore (d.lgs. n. 385/1993 - TUB - Testo Unico Bancario). La controllata continua ad utilizzare il marchio *PosteMobile* per la commercializzazione dei prodotti/servizi di telefonia.

pari a 431,9 ml, contro 234,5 ml del 2017, mentre i ricavi e proventi delle vendite e prestazioni si portano a 430,2 ml (231,4 ml nel 2017); tale voce comprende ricavi IMEL per 190,6 ml¹¹⁴.

I costi della produzione, che nel 2017 avevano totalizzato 207,7 ml, si portano a 355,2 ml, principalmente per effetto dei maggiori costi collegati al Patrimonio destinato IMEL, evidenziando un incremento del 71,0 per cento sulla gestione precedente. In particolare, nel conto economico di PostePay s.p.a., i costi per beni e servizi sono pari a 292,7 ml (+77,9 per cento sul 2017). Il costo del lavoro, che si attesta a 18,6 ml (15,3 ml nell'esercizio 2017), tiene conto dell'aumento dell'organico, che alla chiusura dell'esercizio 2018 è pari a 330 unità, con un incremento di 116 unità rispetto al 31 dicembre 2017¹¹⁵. Sempre tra i costi della produzione, la componente rettifiche/riprese di valore relative a crediti commerciali, che totalizza 5,6 ml, comprende 2,7 ml riconducibili ad accantonamenti per svalutazione di crediti ed attività correnti legale al Patrimonio destinato IMEL. Le imposte dell'esercizio registrate dal bilancio di PostePay s.p.a. sono pari a 21,7 ml, contro 7,5 ml dell'esercizio precedente.

Nell'ambito del Rendiconto separato del Patrimonio destinato IMEL, nel conto economico l'utile netto riconducibile al relativo ramo d'azienda è di 30,0 ml, mentre nello stato patrimoniale la voce totale patrimonio netto e passivo, ammonta a 4.629,0 ml¹¹⁶. In considerazione dell'avvio recente dell'operatività del Patrimonio destinato IMEL, il patrimonio netto, a fine anno, è costituito unicamente dalle riserve derivanti dai versamenti per cassa realizzati in sede di costituzione e dal su menzionato utile netto, per un totale di 195,0 ml; tale ammontare coincide con quello registrato dal Patrimonio di vigilanza IMEL di PostePay s.p.a., che è stato previsto in base alle vigenti disposizioni di vigilanza.

Nell'esercizio 2018 il settore della telefonia è articolato su una base clienti di 4 ml di linee, dato in crescita del 5 per cento sul corrispondente periodo 2017; i volumi del traffico voce si incrementano del 17 per cento sulla gestione precedente, attestandosi da 5 md di minuti a 5,8 md. La recente offerta commerciale, varata nel corso del 2017 e connessa ai servizi di telefonia fissa privata ha conseguito, nel 2018, un sensibile incremento, passando da 42 mila linee del precedente esercizio a 118 mila.

¹¹⁴ I ricavi ascrivibili al Patrimonio destinato IMEL sono riconducibili principalmente a proventi per la fornitura di attività service per 81,2 ml, a commissioni attive relative a carte prepagate 49,6 ml, a commissioni attive F23/F24 per 20,0 ml, a canoni attribuibili a carte prepagate PostePay Evolution per 15,2 ml.

¹¹⁵ Nel dettaglio, l'organico collegato al Patrimonio destinato IMEL, prendendo a riferimento l'ultimo trimestre 2018, è formato da 131 unità.

¹¹⁶ Con riferimento al bilancio di PostePay s.p.a., la voce totale patrimonio netto e passivo è di 4.793,7 ml.

Nell'ambito del *Patrimonio destinato IMEL*, nel comparto della monetica, nel quarto trimestre dell'esercizio, sono state emesse 19 ml di carte ricaricabili della famiglia *PostePay*, alle quali si riferiscono transazioni economiche per 3,7 md.

Il settore collegato all'uso della tecnologia *POS*, su un totale di 110 mila terminali installati, evidenzia transazioni per un valore di 4,4 md, mentre nel segmento *Money Transfer*, l'ammontare delle stesse, con riguardo ai *servizi MoneyGram*, è pari a circa 89 ml.

12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

12.1 Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2018 con un utile di 584 ml, inferiore di 67 ml rispetto al risultato del 2017, alla cui realizzazione ha contribuito l'utile di 597 ml realizzato dal Patrimonio Separato BancoPosta.

Per la redazione del bilancio 2018 la Società ha utilizzato i nuovi principi contabili IFRS 9 e IFRS 15 i cui effetti, rilevati nei saldi di apertura al 1° gennaio 2018, sono rappresentati dall'incremento delle Attività finanziarie per 1.923 ml (principalmente per la riclassifica di strumenti finanziari precedentemente valutati al costo ammortizzato ed ora valutati al *fair value*) e dalla rilevazione delle perdite attese in applicazione del nuovo modello di *impairment* sulle Attività finanziarie e sui Crediti per complessivi 28 ml.

L'Assemblea Ordinaria degli Azionisti, nella riunione del 28 maggio 2019, ha stabilito di destinare l'utile dell'esercizio 2018 del Patrimonio BancoPosta (597 ml) a disposizione della Società e quello di Poste italiane s.p.a. (584 ml) alla distribuzione in favore degli azionisti, a titolo di dividendo, dell'importo di 0,441 euro per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione al 24 giugno 2019 ed a "Risultati portati a nuovo" per la parte residua.

I ricavi totali si sono attestati a 9.289 ml, risultato equivalente a quello del precedente esercizio (9.290 ml), nonostante il minor apporto dei dividendi dalle società controllate (262 ml nel 2018 a fronte di 508 ml del 2017) e delle plusvalenze da alienazione di strumenti finanziari (404 ml nel 2018 contro 638 ml nel 2017).

I Servizi Postali, al netto delle Contribuzioni statali (323 ml), hanno realizzato profitti in flessione dello 0,2 per cento, per effetto combinato del declino della domanda per la distribuzione dei servizi tradizionali di corrispondenza e dell'incremento del segmento pacchi, trainato dall'*e-commerce*.

I Servizi BancoPosta hanno conseguito ricavi pari a 5.419 ml, in crescita del 6,1 per cento sul 2017. Nel comparto si rileva l'incremento dei proventi rivenienti dal Risparmio Postale (+16,7 per cento), la cui remunerazione è stata calcolata ai sensi della nuova convenzione siglata con la Cassa DDPP a dicembre 2017, dagli impieghi della raccolta su conti correnti postali (+5,5 per cento) e dal Collocamento prodotti di finanziamento (+22,4 per cento).

I costi si sono attestati a 8.511 ml, in linea con le risultanze del precedente esercizio (8.510 ml). Nell'aggregato si rilevano l'incremento dell'1,2 per cento del costo del lavoro e del 25,0 per cento degli oneri dell'operatività finanziaria.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 778 ml, sostanzialmente analogo a quello del 2017 (779 ml).

Al 31 dicembre 2018, la struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un Patrimonio netto di 5.419 ml, inferiore di 93 ml sull'anno di comparazione, ed un avanzo della Posizione finanziaria netta di 3.138 ml, in flessione di 135 ml sul 2017, per effetto della contrazione del *fair value* dei titoli detenuti dal Patrimonio BancoPosta passato da 39,1 md del 2017 a 32,0 md nel 2018.

A seguito della intervenuta ricognizione delle principali esposizioni creditorie e debitorie tra Poste e MEF di cui al "Tavolo di lavoro" congiunto con il Mef-Dipartimento del tesoro e Ragioneria Generale dello Stato, i crediti vantati dalla Società verso il Mef sono diminuiti nell'anno del 59,0 per cento per effetto dell'incasso, nel corso dell'anno, di crediti relativi a posizioni pregresse (166 ml) oltre alla regolare liquidazione delle competenze maturate nell'anno.

Il volume degli investimenti industriali realizzati dalla Società nella logistica postale, nell'ammmodernamento e ristrutturazione immobiliare e nell'informatizzazione e reti TLC, è di 457 ml, aumentati del 13,7 per cento sul 2017. A questi si aggiungono gli investimenti finanziari (242 ml) relativi, principalmente, alla sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale di Poste Mobile (140 ml) e di Anima Holding (30 ml).

12.2 Il costo del lavoro, pari a 6.080 ml (6.010 ml nel 2017), è stato sostenuto per 130.867 unità FTE (134.1490 nel 2017). Esso costituisce il 71,4 per cento del totale dei costi della produzione aziendale ed assorbe il 72,2 per cento dei ricavi totali. Diminuisce la componente ordinaria dell'onere per effetto del calo dei dipendenti impiegati nell'anno (3.323 FTE in meno rispetto al 2017), ma si incrementa, per 126 ml, quella straordinaria relativa al programma di esodi incentivati per i dipendenti prossimi alla pensione secondo gli strumenti normativi vigenti. Il complessivo costo del lavoro, se rappresentato solo nelle sue componenti ordinarie, evidenzia una tendenza in diminuzione, ipotizzabile anche nel medio termine. Sono 6.240 le cessazioni dal servizio registrate nel corso dell'anno, delle quali 4.859 con incentivo all'esodo superando le previsioni del Piano industriale *Deliver 2022* che prevedeva la fuoriuscita anticipata di circa 4.000 unità nel 2018.

12.3 Continuano ad essere significativi anche nel corso del 2018 gli investimenti nel settore dell'*Information Technology* (circa 273 ml a fronte di 257 ml nel 2017). Una parte rilevante delle iniziative progettuali ha riguardato il BancoPosta con attività di progettazione, sviluppo,

evoluzione e manutenzione dei sistemi informativi per il miglioramento dei processi e l'adeguamento normativo. Gli interventi si sono concentrati principalmente sulle iniziative relative alla costituzione dell'IMEL PostePay S.p.A., nonché sull'evoluzione tecnologica per la gestione dei processi relativi alle carte (Prepagate e di Debito). Nel 2018 è stato registrato un aumento di transazioni fraudolente e la stessa Società, anche a seguito di interventi parziali, ha rilevato l'esigenza di rafforzare i sistemi di monitoraggio e prevenzione, anche in recepimento delle linee guida EBA, incrementando le misure di sicurezza nel settore dei pagamenti.

12.4 Nel corso dell'anno è stato completato il processo di centralizzazione delle attività di approvvigionamento attraverso la confluenza nella funzione *Corporate* delle attività di acquisto svolte dalle società del Gruppo. È stato sviluppato anche un nuovo modello di funzionamento degli acquisti, specializzato per ambito merceologico con la finalità di garantire un processo unico all'interno del Gruppo e generare benefici in termini di economie di scala. Nel 2018 le attività di acquisto espletate da Poste Italiane hanno determinato un impegno di spesa complessiva pari a circa 1,86 Mld di euro (3.488 atti), di cui 1,18 Mld euro (2.743 atti) per le attività sottoposte all'applicazione del d.lgs. n. 50 del 2016 e 676,5 ml di euro (745 atti) per le attività non rientranti nel perimetro di applicazione, ovvero contratti Intercompany, esenti ed estranei.

12.5 Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2018 con un utile di 1.399 ml, più che raddoppiato rispetto al risultato del 2017 (689 ml).

I ricavi, pari a 10.864 ml, hanno registrato la complessiva crescita del 2,2 per cento rispetto al 2017, risultante dalla flessione dell'1,4 per cento dei proventi rivenienti dai Servizi Postali e commerciali e dall'incremento del 7,2 per cento dei ricavi dei Servizi di pagamenti, mobile e digitale, del 4,6 per cento di quelli dei Servizi Finanziari e dell'1,0 per cento dei Servizi Assicurativi.

I costi sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.365 ml, inferiori di 141 ml rispetto al 2017 (-1,5 per cento) per effetto dei minori accantonamenti ai Fondi per rischi e oneri effettuati nell'anno (239 ml nel 2018 a fronte di 410 ml del 2017). Il Costo del lavoro si è attestato a 6.277 ml, in crescita dello 0,7 per cento, includendo le componenti straordinarie legate all'incentivazione all'esodo. La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 1499 ml, in crescita di 376 ml sul 2017.

Le imposte dell'esercizio ammontano a 91 ml, inferiori di 287 ml sul precedente esercizio, per effetto della rilevazione della fiscalità differita sulla variazione delle riserve tecniche di Poste Vita per 385 ml (di cui 351 ml riferiti ai periodi d'imposta 2010-2017).

Il Gruppo Poste, è stato interessato da operazioni di rimodulazione dell'assetto organizzativo, realizzate sulla base di quanto previsto dalle linee strategiche indicate nel Piano industriale "*Deliver 2022*", che hanno coinvolto le quattro aree di *business*: Servizi di corrispondenza, pacchi e distribuzione; Servizi finanziari; Servizi assicurativi; Servizi di pagamenti, mobile e digitale.

Nel *settore postale e logistico* rilevano le perdite gestionali di Postel s.p.a., di SDA s.p.a. e di Mistral Air s.r.l.; nei confronti delle ultime due si sono resi necessari nuovi interventi finanziari della controllante. È stata rivisitata l'operatività di SDA s.p.a. focalizzandola sulle attività tipicamente logistiche, anche in considerazione di una maggiore integrazione con la controllante, mentre le modifiche apportate ai programmi di Mistral Air s.r.l. ne hanno incentrato l'operatività sul settore *cargo*.

Tra gli aspetti più rilevanti che hanno caratterizzato *l'area finanziaria* nel corso del 2018, si annota la rimodulazione delle competenze, realizzata in particolare con il trasferimento, in capo ad Anima Holding, delle attività di investimento, precedentemente assegnate a BancoPosta Fondi s.p.a. SGR, sul portafoglio afferente alle polizze di Ramo I per un valore di circa 70 md, nonché con l'affidamento, alla stessa SGR, del mandato di gestione finanziaria del patrimonio BancoPosta.

Registra ulteriori progressi, in termini di redditività, il *settore assicurativo*, facente capo al Gruppo Poste Vita, anche se le attività di raccolta, con riferimento alle polizze vita tradizionali di ramo I, segnano rallentamenti. Nel corso dell'anno, la compagnia Poste Vita s.p.a. è stata impegnata nel predisporre interventi mirati, sia per garantire adeguatezza al proprio indice di solvibilità (*solvency ratio*), sia per contrastare gli effetti legati alla instabilità dello *spread* tra titoli italiani e tedeschi. La realizzazione di tali obiettivi è stata perseguita dalla Compagnia anche in sede di redazione del bilancio 2018, mediante il ricorso a misure di natura contabile e fiscale; queste hanno contribuito al mantenimento dei requisiti di adeguatezza patrimoniale e di redditività, consentendo di non attivare, allo stato, l'opzione di rafforzamento patrimoniale contemplata nella lettera di impegno incondizionato ed irrevocabile sottoscritta dalla controllante nel corso dell'esercizio. Il positivo andamento del settore assicurativo è stato confermato anche dai risultati della semestrale 2019.

Un altro effetto rilevante sull'assetto organizzativo e imprenditoriale del Gruppo deriva dall'ingresso, con decorrenza 1° ottobre 2018, della controllata PosteMobile s.p.a. nel settore dei *pagamenti e della monetica*, in qualità di *IMEL*, parallelamente al suo impegno originario di gestore di telefonia mobile, ed il contestuale cambio di denominazione in PostePay s.p.a..

CORTE DEI CONTI - SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

