

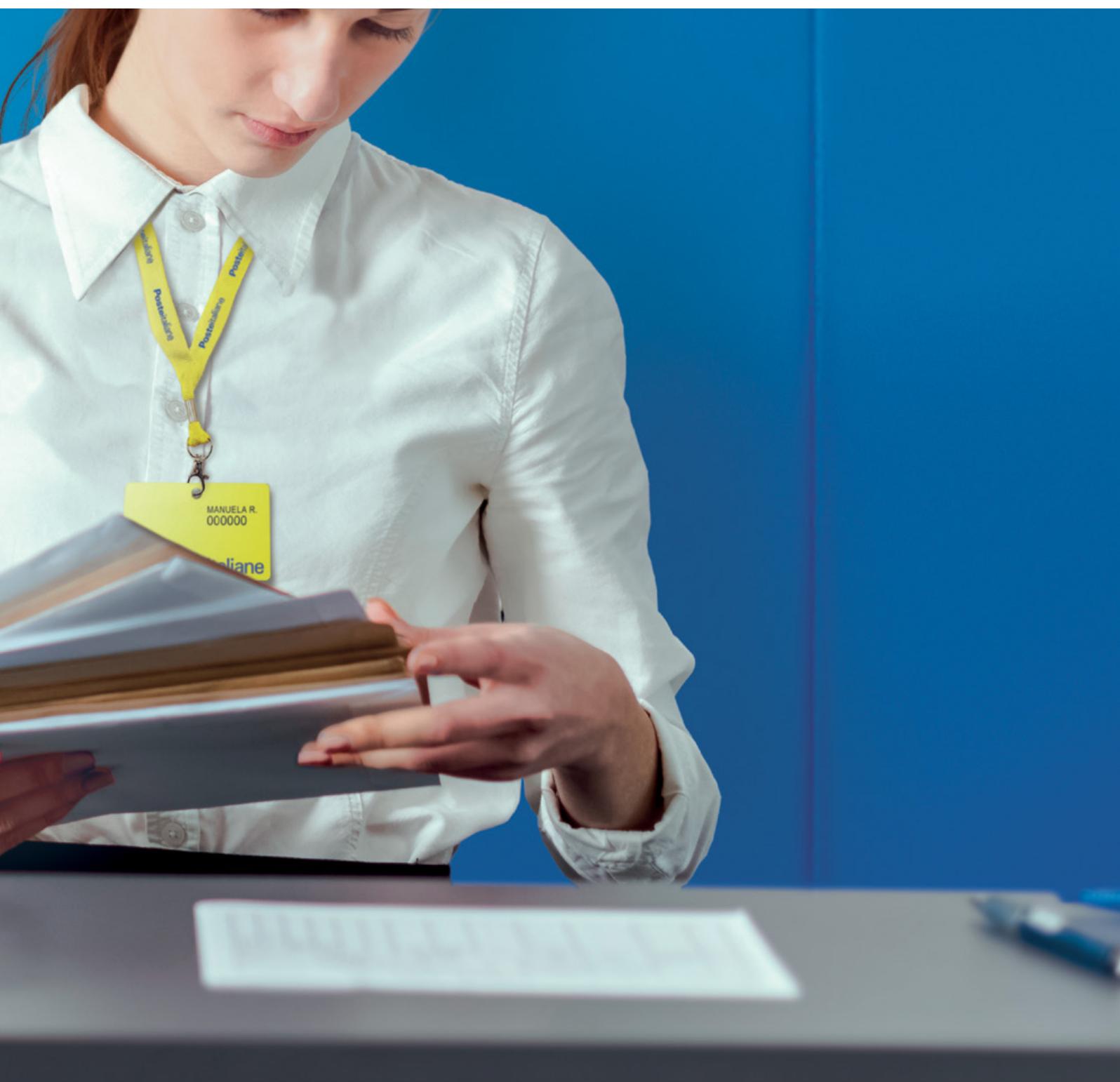
Relazione sulla gestione al 31 dicembre 2017



Contenuti

RELAZIONE SULLA GESTIONE AL 31 DICEMBRE 2017

1. Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato	8
2. Assetto organizzativo	10
3. Contesto macroeconomico	19
4. Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo	21
5. Risultati economici per settori di attività	28
6. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario	45
7. Gestione dei rischi	103
8. Andamento economico, patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.	104
9. Prevedibile evoluzione della gestione	117
10. Principali rapporti con le Autorità	119
11. Altre informazioni	125
12. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria	127
13. Appendice	128



Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato



Maria Bianca Farina
Presidente



Matteo Del Fante
Amministratore Delegato e
Direttore Generale

Gentili Azionisti,

I risultati 2017 evidenziano il ruolo strategico di Poste Italiane per lo sviluppo del Paese e la sua capacità di generare redditività, di fornire servizi di qualità ai clienti e nello stesso tempo di creare valore per gli azionisti, i dipendenti e tutti gli *stakeholder*.

Sono risultati che ci rassicurano sulla nostra capacità di affrontare i profondi cambiamenti sociali, ambientali ed economici che stanno trasformando il contesto in cui operiamo: tra questi una profonda trasformazione digitale, i persistenti avvenimenti della globalizzazione, nuovi fenomeni demografici e stili di vita, i cambiamenti climatici.

Con una storia di oltre 150 anni, Poste Italiane è oggi in grado di coniugare il tradizionale comparto della corrispondenza con le nuove frontiere della digitalizzazione, attraverso l'innovazione dei servizi finanziari e assicurativi e della comunicazione mobile. Con quasi 13mila Uffici Postali e oltre 30mila portalettere, Poste è parte integrante del tessuto sociale e produttivo del Paese, senza equivalente in Italia per dimensioni, riconoscibilità, capillarità e fiducia da parte della clientela.

Sulla base di queste caratteristiche uniche, nei primi mesi del 2018 abbiamo definito il nuovo piano strategico "*Deliver 2022*", che stabilisce un programma di evoluzione del Gruppo in linea con le esigenze del mercato, con un focus anche sulla crescita delle figure professionali e di talento e su un programma di investimento per circa 2,8 miliardi di euro lungo l'arco di Piano, centrato sullo sviluppo

digitale, sull'automazione e sulla riorganizzazione del modello di servizio nei confronti della clientela retail, *Business* e Pubblica Amministrazione.

Abbiamo ultimato una riorganizzazione dei settori operativi, al fine di migliorare la visibilità e la trasparenza dei principali driver di valore per ogni segmento di *Business* e in tale ottica si inserisce la creazione del nuovo segmento Pagamenti, Mobile e Digitale, nato come un presidio accentrato dei servizi di pagamento, anche in ottica di estensione alle attività previste dalla nuova direttiva europea *Payment Services Directive* (PSD2).

La solidità delle nostre scelte ci consente di garantire ai nostri azionisti, per il 2017, un dividendo per azione di 0,42 euro che aumenterà del 5% l'anno fino al 2020 e assicurerà comunque un *payout* minimo del 60% dal 2021.

La Relazione finanziaria annuale 2017 contiene anche la prima Dichiarazione consolidata di carattere Non finanziario di Poste Italiane che fornisce un'informativa sul modello di organizzazione, le politiche praticate e i rischi in accordo ai requisiti richiesti del D.Lgs. 254/2016 e agli standard definiti dal *Global Reporting Initiative*, punto di riferimento internazionale per la rendicontazione di sostenibilità. La Dichiarazione consolidata di carattere Non finanziario è stata costruita intorno ai 13 temi che abbiamo riconosciuto come materiali, in virtù della significatività degli impatti generati da Poste Italiane e di quelli che influenzano maggiormente le decisioni dei nostri *stakeholder*. Ne sono un esempio la sostenibilità economico-finanziaria, l'inclusione in

tutte le sue forme, il nostro contributo all'innovazione e digitalizzazione, la sicurezza informatica, la *customer experience* e la qualità del servizio, il capitale umano.

Tutti le nostre attività, i nostri impatti e i nostri successi poggiano su solide fondamenta: le nostre persone, il nostro capitale umano. Ed è per questo che formazione, sviluppo professionale, valorizzazione della diversità, sicurezza sui luoghi di lavoro e benessere di tutti i dipendenti sono elementi cardine della strategia del Gruppo.

Sappiamo cambiare mantenendo saldi i nostri valori.

Grazie alla determinazione e alla passione delle nostre persone e insieme alla fiducia dei nostri *stakeholder*, riusciremo a rendere concreta la nostra ambiziosa missione: accompagnare cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione verso la nuova economia digitale offrendo servizi di corrispondenza e logistica, risparmio, transazioni finanziarie e protezione di qualità, semplici, trasparenti e affidabili.

2. Assetto organizzativo

Organi di amministrazione e controllo

Consiglio di Amministrazione⁽¹⁾

PRESIDENTE

Maria Bianca Farina

AMMINISTRATORE DELEGATO E DIRETTORE GENERALE

Matteo Del Fante

CONSIGLIERI

Giovanni Azzone	Mimi Kung
Carlo Cerami	Roberto Rao
Antonella Guglielmetti	Roberto Rossi
Francesca Isgrò	

Collegio Sindacale⁽²⁾

PRESIDENTE

Mauro Lonardo

SINDACI EFFETTIVI

Alessia Bastiani	Maurizio Bastoni
------------------	------------------

SINDACI SUPPLENTI

Marina Colletta	Ermanno Sgaravato
Antonio Santi	

Organismo di Vigilanza⁽³⁾

PRESIDENTE

Nadia Fontana

COMPONENTI

Paolo Casati ⁽⁴⁾	Giulia Bongiorno ⁽⁵⁾
-----------------------------	---------------------------------

Magistrato della Corte dei Conti

Delegato al controllo su Poste Italiane

Francesco Petronio

Società di revisione

PricewaterhouseCoopers S.p.A.

COMITATO CONTROLLO RISCHI E SOSTENIBILITÀ⁽⁶⁾

Antonella Guglielmetti (presidente)
Giovanni Azzone
Francesca Isgrò
Roberto Rossi

COMITATO REMUNERAZIONI⁽⁶⁾

Carlo Cerami (presidente)
Giovanni Azzone
Roberto Rossi

COMITATO NOMINE E CORPORATE GOVERNANCE⁽⁶⁾

Roberto Rao (presidente)
Antonella Guglielmetti
Mimi Kung

COMITATO PARTI CORRELATE E SOGGETTI COLLEGATI⁽⁶⁾

Francesca Isgrò (presidente)
Carlo Cerami
Mimi Kung
Roberto Rao

(1) Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2019.

(2) Il Collegio Sindacale è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 24 maggio 2016 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018. Il 30 gennaio 2017 il Sindaco supplente Andrea Bonechi ha rassegnato, con efficacia immediata, le proprie dimissioni dall'incarico, pertanto l'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 ha nominato sindaco supplente Antonio Santi.

(3) L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal CdA il 24 maggio 2016 per la durata di 3 anni.

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

(5) Componente nominato dal CdA il 22 giugno 2017 (in sostituzione di Gennaro Terracciano dimessosi il 17 marzo 2017) e dimessosi nel mese di marzo 2018.

(6) I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 28 aprile 2017. Nella riunione del 19 febbraio 2018 il CdA ha ridenominato il Comitato Nomine e il Comitato Controllo e Rischi rispettivamente Comitato Nomine e Corporate Governance e Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità.

Corporate Governance

Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A.. La Società è sottoposta al controllo del Ministero dell'Economia e della Finanze (MEF) che ne detiene complessivamente il 64,26% del capitale, di cui il 29,26% in via diretta e il 35% in via indiretta per il tramite di Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. (CDP) a sua volta controllata dal MEF. La restante parte del 35,74% del capitale è rappresentato dal flottante.

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

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

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

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

Il Consiglio di Amministrazione è composto da nove membri (di cui otto non esecutivi e uno esecutivo) e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito al Piano Industriale e al Budget dell'anno, all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio 2017 si è riunito 14 volte. Dei nove membri del Consiglio sette sono in possesso dei requisiti di indipendenza.

In conformità a quanto disposto dal Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore Delegato e ha nominato al proprio interno, in coerenza con le indicazioni del Codice di Autodisciplina e delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, quattro Comitati con funzioni propositive e consultive: il Comitato Nomine e *Corporate Governance*, il Comitato Remunerazioni, il Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità, il Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati. Quest'ultimo è interamente composto da amministratori indipendenti, con funzioni e competenze previste dalla normativa sulle operazioni con parti correlate e soggetti collegati. Il Consiglio, nella adunanza del 25 gennaio 2018, ha provveduto, in linea con quanto raccomandato dal Codice di autodisciplina, a definire i criteri per la definizione delle Operazioni di significativo rilievo strategico, economico, patrimoniale o finanziario mantenendole nell'ambito della propria competenza.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio di Amministrazione, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo Statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di Amministrazione nell'adunanza del 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 Collegio Sindacale in carica è costituito da 3 membri effettivi e 3 membri supplenti. Vigila sull'osservanza della Legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Nel corso dell'esercizio il Collegio Sindacale si è riunito 40 volte.

L'Organismo di Vigilanza in carica è costituito da tre membri. E' dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo ex D. Lgs. n. 231/2001 e ne cura l'aggiornamento in relazione all'evolversi della struttura organizzativa e del contesto normativo di riferimento, mediante proposte motivate all'Amministratore Delegato, il quale provvede a sottoporle al Consiglio di Amministrazione.

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

Con riferimento alla *governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nell'apposito regolamento del Patrimonio BancoPosta.

Per effetto dell'emanazione da parte di Banca d'Italia il 27 maggio 2014, delle Disposizioni di Vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, Poste Italiane, nell'esercizio dell'attività finanziaria presso il pubblico, è equiparabile - ai fini dell'applicazione delle disposizioni sul governo societario - alle banche di maggiori dimensioni e complessità operativa.

La presente Relazione Finanziaria Annuale si compone dei seguenti documenti: Relazione sulla gestione (comprensiva della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/16), Bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, Bilancio separato di Poste Italiane S.p.A. comprensivo del Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, le relative attestazioni ai sensi dell'art.154 bis comma 5° del D.Lgs. 58/1998 e le relazioni del Collegio Sindacale e della Società di Revisione, riferiti all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, nonché della "Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari" pubblicata sul sito internet della Società, nella sezione *Governance*, che è da ritenersi incorporata per riferimento. A tale ultimo documento si rimanda per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance*.

Organizzazione e settori di attività del Gruppo



L'attività del Gruppo in coerenza con i nuovi indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale "Deliver 2022" presentato alla comunità finanziaria il 27 febbraio 2018, è segmentata nei seguenti quattro settori operativi: Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi di Pagamenti, Mobile e Digitale; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi.

A supporto dei settori operativi, e in particolare di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, operano due canali commerciali, dedicati rispettivamente ai clienti *retail* e ai clienti *Business* e Pubblica Amministrazione, cui si affiancano funzioni *Corporate* di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *Business*.

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

- gestione unitaria e integrata del Gruppo che garantisca un approccio al mercato univoco e coordinato, assicurando la centralità del cliente e valorizzando le possibili sinergie, nonché assegnando il coordinamento delle società controllate alle specifiche funzioni della Capogruppo attinenti ai settori operativi;
- funzioni *Corporate* in grado di garantire, in una logica di coordinamento e integrazione delle rispettive famiglie professionali, il governo unitario del processo assegnato a livello di Gruppo e l'erogazione dei servizi in ottica di condivisione e di prossimità al *Business*, per assicurare efficienza, economie di scala, qualità e supporto efficace alle differenti funzioni di *Business*.

Operazioni societarie intervenute nel corso dell'esercizio

In data 15 febbraio 2017, a seguito del rilascio delle autorizzazioni da parte dell' Antitrust e di Banca d'Italia, Poste Italiane ha acquistato, per un corrispettivo di 278,3 milioni di euro, una quota del 30% di FSIA Investimenti Srl - società che detiene il 49,5% della SIA S.p.A. (SIA) ed era posseduta al 100% da FSI Investimenti S.p.A.. FSI Investimenti è a sua volta controllata da CDP Equity S.p.A. che ne detiene il 77,1% del capitale sociale. A seguito dell'operazione, Poste Italiane detiene indirettamente una partecipazione del 14,85% del capitale della SIA. Contestualmente all'atto di acquisizione della partecipazione in FSIA Investimenti Srl, Poste Italiane ha altresì sottoscritto un "Atto di pegno" con il quale la stessa dichiara di essere vincolata, nei limiti e nell'esercizio della partecipazione acquisita, agli obblighi previsti in un accordo di finanziamento passivo stipulato in data 28 maggio 2014 da FSIA Investimenti Srl con alcuni istituti di credito.

Secondo quanto previsto dagli accordi di compravendita, il prezzo è stato oggetto di aggiustamento in aumento di 0,5 milioni di euro in funzione dei valori della Posizione Finanziaria Netta di SIA al 31 dicembre 2016.

L'operazione si qualifica tra parti correlate (dal momento che Poste Italiane e FSI Investimenti sono sottoposte al comune controllo da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze) e, ai sensi di legge e dei regolamenti applicabili, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste, previo parere favorevole espresso dal Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati costituito al suo interno.

Attraverso il veicolo FSIA, gli azionisti FSI Investimenti (CDP Equity) e Poste Italiane esercitano controllo congiunto su SIA.

In data 1° aprile 2017 hanno avuto efficacia giuridica, contabile e fiscale la scissione parziale dalla società Postecom S.p.A. in favore di Postel S.p.A. del ramo d'azienda relativo alle attività connesse a PatentiViaPoste ScpA e al Consorzio Poste Motori, nonché la fusione per incorporazione di ciò che residua della Società Postecom in Poste Italiane.

In data 7 agosto 2017, a seguito del rilascio delle autorizzazioni da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, della Banca Centrale Europea e della Banca d'Italia, Poste Italiane e l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa (Invitalia) hanno perfezionato la cessione a favore di quest'ultima della partecipazione pari al 100% del capitale sociale di Banca del Mezzogiorno-Medio Credito Centrale detenuta da Poste Italiane. L'operazione si qualifica tra parti correlate (dal momento che Poste e Invitalia sono sottoposte al comune controllo da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze) e, ai sensi di legge e dei regolamenti applicabili, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste, previo parere favorevole espresso dal Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati.

In data 9 novembre 2017 è stata approvata l'operazione di fusione per incorporazione di Poste Tutela (100% Poste Italiane S.p.A.) in Poste Italiane. Poste Tutela è la società che ha svolto - prevalentemente in favore del Gruppo - servizi di trasporto, contazione, deposito e custodia valori, nonché di vigilanze armate e portierato, attraverso il coordinamento di una rete capillare di operatori terzi specializzati presenti su tutto il territorio nazionale. L'operazione ha avuto efficacia giuridica con decorrenza dal 1° marzo 2018, con effetti contabili e fiscali retroattivi a decorrere dal 1° gennaio 2018.

In data 21 dicembre 2017 Poste Italiane e Anima Holding S.p.A. (di cui Poste Italiane detiene il 10,04%) hanno sottoscritto un accordo vincolante per rafforzare la partnership già in essere nel settore del risparmio gestito. L'operazione prevede la scissione parziale delle attività di gestione di attivi sottostanti a prodotti assicurativi di Ramo I (per oltre 70 miliardi di euro) di cui è titolare BancoPosta Fondi SGR S.p.A. in favore di Anima SGR S.p.A.. In esito alla scissione, previo ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte delle competenti Autorità di vigilanza, Poste riceverà azioni Anima SGR di nuova emissione, che saranno contestualmente acquistate da Anima Holding, a fronte di un corrispettivo di 120 milioni di euro. Saranno inoltre rivisti e ampliati gli accordi di collaborazione tra Anima e il Gruppo Poste, risalenti a luglio 2015, in virtù dei quali Anima gestisce in delega fondi retail istituiti da BancoPosta Fondi e fondi interni relativi a prodotti assicurativi di Ramo III di Poste Vita. La revisione prevede un'estensione della partnership che avrà una durata di 15 anni.

In data 25 gennaio 2018 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha autorizzato la sottoscrizione di azioni di nuova emissione di Anima Holding S.p.A. - per la quota di sua spettanza - che verranno offerte in opzione ai soci nell'ambito dell'aumento di capitale sociale a pagamento deliberato dall'Assemblea straordinaria di Anima il 15 dicembre 2017 e il cui periodo di offerta sarà compreso tra il 26 marzo 2018 e il 12 aprile 2018.

In data 6 marzo 2018 Poste Italiane e Anima Holding, nonché Poste Vita, BancoPosta Fondi SGR e Anima SGR, per quanto di rispettiva competenza, hanno sottoscritto gli accordi attuativi per il rafforzamento della *partnership* nel risparmio gestito in linea con i termini generali relativi all'accordo del dicembre 2017.

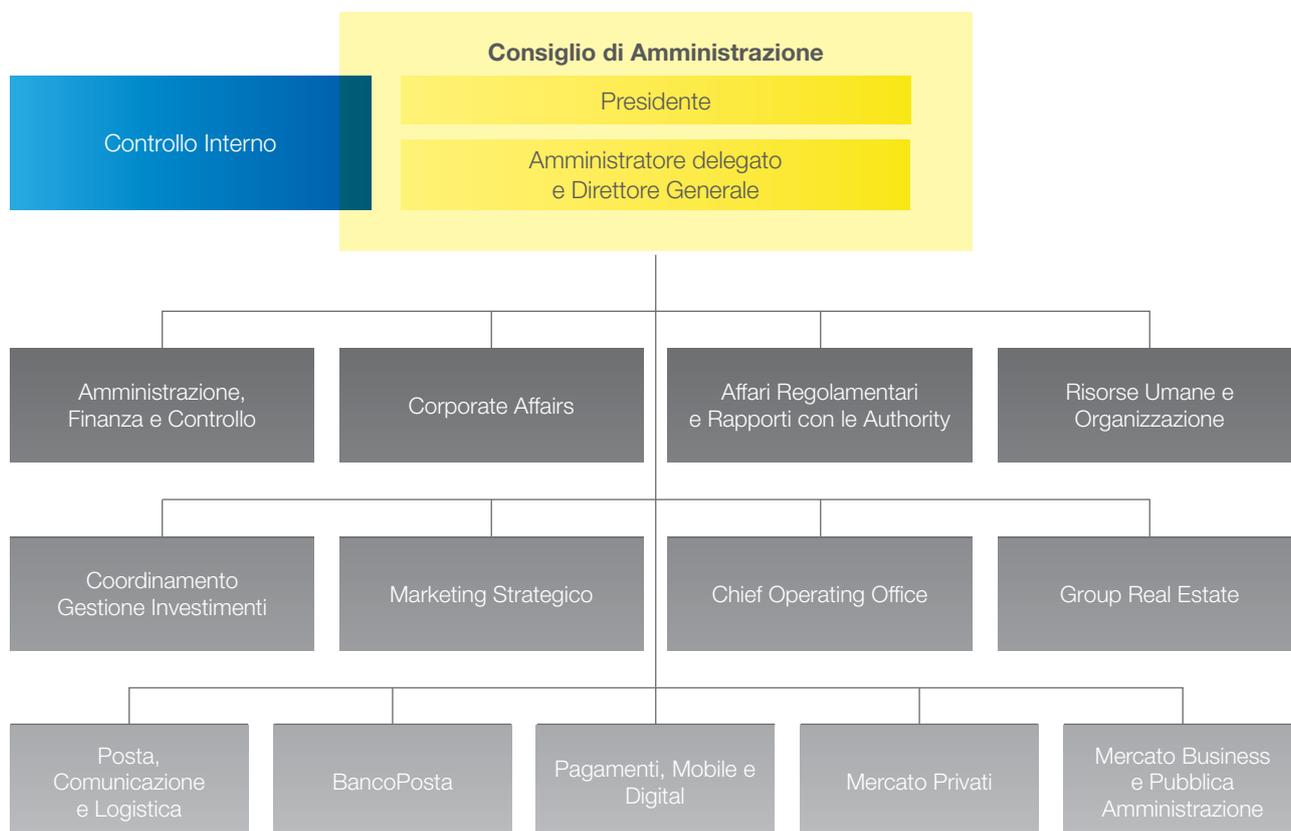
Per effetto di tali operazioni, Poste manterrà il 100% di BancoPosta Fondi SGR con l'obiettivo di farne un centro di competenze nella gestione degli investimenti finanziari di tutto il Gruppo; l'operazione permetterà inoltre di rafforzare l'attività di formazione e aggiornamento della rete distributiva di Poste nell'ambito del risparmio gestito e di ampliare la gamma dei prodotti offerti ai risparmiatori. In particolare, con riferimento all'accordo di scissione e compravendita, la determinazione definitiva del prezzo, quantificato come detto in 120 milioni di euro, sarà soggetta a un meccanismo di *earn-out* in favore di Poste Italiane, in caso di incremento della redditività dei mandati/deleghe di gestione assegnati ad Anima SGR oltre determinate soglie e un meccanismo di aggiustamento prezzo a favore di Anima Holding di entità marginale. Il prezzo sarà integralmente corrisposto alla data di perfezionamento dell'operazione, entro il 31 dicembre 2018, sospensivamente subordinato al conseguimento delle previste autorizzazioni delle Autorità competenti e dopo la sottoscrizione e liberazione di uno o più aumenti di capitale di Anima Holding S.p.A. per almeno 250 milioni di euro.

Infine, con l'intento di perseguire con maggiore efficacia gli obiettivi di sviluppo in ambito pagamenti e rafforzare il modello di servizio nei confronti della clientela retail, *Business* e Pubblica Amministrazione, Poste Italiane ha ritenuto opportuno concentrare in un unico soggetto specializzato tutte le esperienze e competenze in ambito pagamenti, mobile e digitale.

Tale iniziativa prevede il conferimento in natura in favore di PosteMobile S.p.A. del ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento afferente al Patrimonio BancoPosta e la costituzione, da parte di PosteMobile, di un patrimonio destinato tramite il quale la stessa Società possa operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL), continuando altresì a svolgere le attuali attività di operatore mobile virtuale.

L'operazione, insieme alle proposte di modifica del Patrimonio e del Regolamento BancoPosta, nonché del conferimento dei relativi poteri per inoltrare l'istanza di autorizzazione alla Banca d'Italia, è stata deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane del 25 gennaio 2018. In caso di esito favorevole della procedura autorizzativa da parte dell'Autorità di vigilanza, l'Assemblea di Poste Italiane sarà dunque chiamata a deliberare in merito alla proposta di rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta dell'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento.

Struttura organizzativa di Poste Italiane S.p.A.



Nel corso del 2017 è stato avviato un percorso di evoluzione del modello organizzativo avente l'obiettivo di garantire una maggiore focalizzazione sulle priorità di *Business*, rafforzare il presidio della qualità dei servizi erogati alla clientela e degli *stakeholders* strategici, abilitare gli efficientamenti operativi mediante la creazione di "shared services centre" atti a garantire, anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie, un corretto bilanciamento di qualità del servizio, flessibilità e controllo dei costi e maggiore efficienza nella gestione del sistema di controllo.

I principali elementi di novità introdotti hanno riguardato:

- l'istituzione della funzione *Corporate Affairs* nella quale è stata ricondotta la responsabilità di tutti i processi relativi alla comunicazione, allo sviluppo delle relazioni istituzionali, agli affari legali e societari nonché quelli relativi alla gestione degli acquisti, alla tutela aziendale e al presidio della filatelia. Inoltre, nell'ambito di *Corporate Affairs* è stata allocata la funzione Governo dei Rischi di Gruppo che costituisce il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi.
- L'istituzione della funzione Affari Regolamentari e Rapporti con le *Authority*, che presidia le tematiche regolatorie e la gestione dei rapporti con le autorità di vigilanza relativi al settore postale.
- La costituzione della funzione *Chief Operating Office* per la realizzazione di un modello accentrato di servizi al cliente e di *back office* che garantisca eccellenza operativa e miglioramento della *customer experience*.
- L'accentramento, nella funzione Amministrazione, Finanza e Controllo, dei presidi di pianificazione e controllo, precedentemente operanti nelle altre funzioni *corporate* e *business*, ad eccezione di quelli relativi al Patrimonio BancoPosta per i quali è previsto un coordinamento funzionale, con l'obiettivo di garantire un governo unitario dei processi di pianificazione e controllo.

Inoltre, come anticipato, al fine di fronteggiare al meglio la sfida competitiva già in atto nel settore dei pagamenti anche in relazione all'introduzione della nuova direttiva europea *Payment Services Directive (PSD2)*, è stata istituita la funzione Pagamenti, Mobile e Digitale con l'obiettivo di creare un polo d'offerta unico di soluzioni di pagamento integrando le competenze distintive del Gruppo.

Canali commerciali e strategia multicanale

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

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

La funzione **Mercato Privati** gestisce il *front end* commerciale per i segmenti di clientela Privati e Piccole Medie Imprese.

L'organizzazione della rete commerciale e i relativi processi operativi di supporto sono articolati su tre livelli:

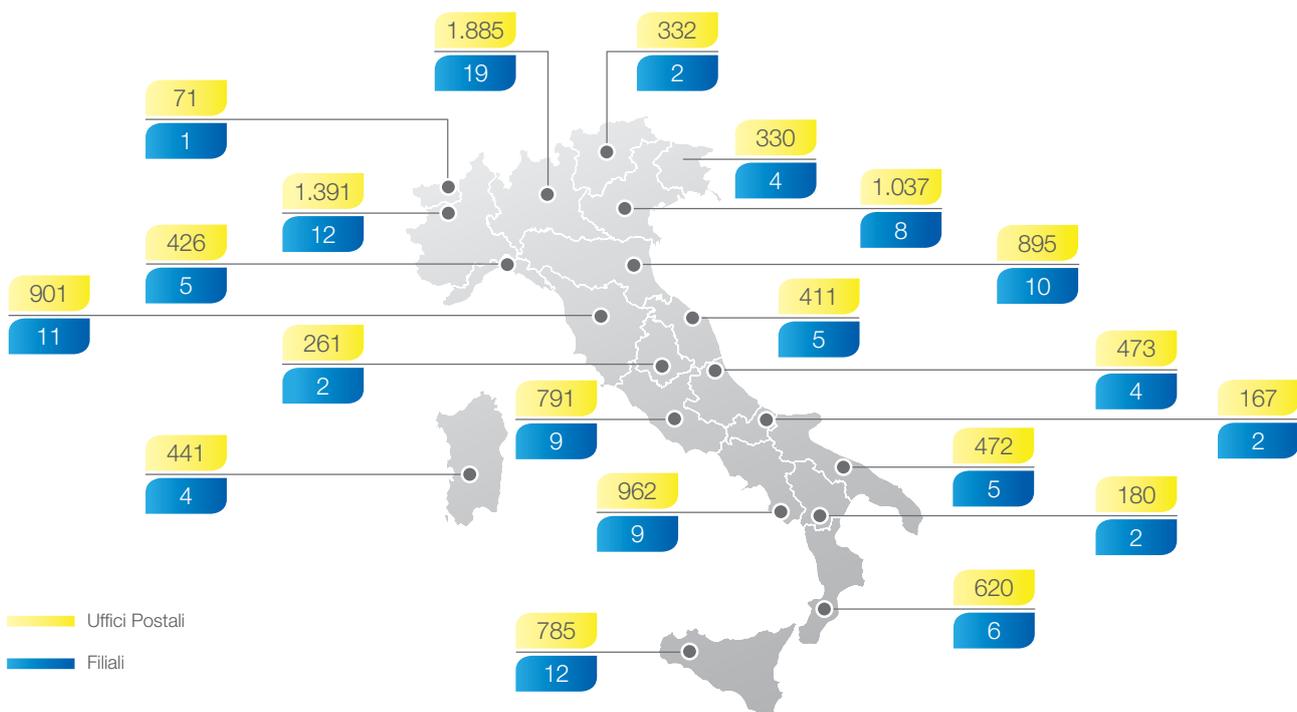
- Aree Territoriali pluriregionali;
- Filiali;
- Uffici Postali, classificati dal punto di vista organizzativo, in Uffici centrali, di relazione, standard, base.

Nel corso del 2017, nel prosieguo delle attività di razionalizzazione¹, il numero degli Uffici Postali si è ridotto passando da 12.845 unità al 31 dicembre 2016 a 12.822 unità al 31 dicembre 2017.

	31 dicembre 2017		31 dicembre 2016	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Aree Territoriali pluriregionali	9	1.319	9	1.600
Filiali	132	3.591	132	3.664
Uffici Postali	12.822	56.765	12.845	57.779

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

Distribuzione Uffici Postali e filiali



1. La razionalizzazione della rete degli Uffici Postali è in corso secondo i criteri stabiliti dal Decreto Ministeriale del 7 ottobre 2008 e dalla delibera dell'Agcom 342/14/CONS.

Sono proseguiti nell'esercizio gli interventi organizzativi volti a ottimizzare il presidio commerciale dei segmenti *retail* e Piccole e Medie Imprese. È stato quindi implementato su ulteriori Uffici Postali il "Nuovo Modello di Servizio *Retail*²" ed è stata completata l'abilitazione degli Uffici Postali alla piattaforma "Consulenza Guidata" che, oltre a supportare l'operatore di sportello negli adempimenti normativi in materia di prodotti/servizi di investimento, rappresenta una guida finalizzata a individuare la migliore soluzione di investimento per i clienti. Al 31 dicembre 2017 la piattaforma è presente su tutti gli Uffici Postali.

Presidio commerciale sul territorio (numero)	2017	2016
Sale dedicate alla consulenza	6.482	6.376
Consulenti e specialisti	10.236	10.319
Uffici Postali etnici	27	23
Corner dedicati a prodotti e servizi PosteMobile	341	340
Corner UP ¹	118	108
Rete ATM Postamat	7.257	7.249

1. Tale formato, presente negli Uffici Postali ad alto potenziale di sviluppo, è finalizzato alla proposizione commerciale di servizi accessori al conto corrente e a fornire informazioni sull'offerta assicurativa orientando, in caso di interesse, il cliente verso gli specialisti dedicati al comparto.

Il Contact Center "Poste Risponde" nell'esercizio 2017 ha gestito circa 26 milioni di contatti (21 milioni di contatti nel 2016). Accanto ai consueti servizi di gestione della relazione con i clienti e di assistenza alla rete commerciale, tra le iniziative svolte a supporto dei *Business* del Gruppo è stato completato su tutti i call center il roll-out dell'applicativo Nuovo front end assistenza che consente agli operatori di migliorare la gestione del cliente.

Il canale commerciale *web* attraverso il sito www.poste.it e gli altri portali dedicati, costituisce il punto di accesso ai servizi *on line* per 15 milioni di utenti³ *retail* e *business* (13 milioni al 31 dicembre 2016) e si posiziona, sia come canale di vendita diretto (*end to end*), sia come supporto agli altri canali.

Nel corso del 2017 sono state svolte attività di manutenzione evolutiva dei portali e sono proseguiti, in linea con il percorso di *digital transformation*, gli interventi volti al miglioramento della proposizione dell'offerta *on line* del Gruppo. In particolare, le diverse *App* Poste Italiane sono state oggetto di evoluzione in termini di arricchimento delle funzionalità erogate al cliente finale (per es. possibilità di modificare, entro limiti prefissati, i massimali di prelievo e pagamento delle carte, l'introduzione di una *chatbot*⁴ che fornisce una guida rapida per le operazioni da effettuare presso gli Uffici Postali ecc.).

La funzione Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per i grandi clienti e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale attraverso il seguente modello organizzativo:

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

2. Il modello prevede una maggiore focalizzazione sul cliente attraverso l'introduzione di consulenti specializzati per target di clientela, nonché nuove figure dedicate all'orientamento e all'accoglienza del cliente.

3. Il dato si riferisce agli utenti registrati e attivi al 31 dicembre 2017.

4. *Chatbot* (da *chat* chiacchierare e *bot* che è l'abbreviazione della parola robot) è un programma attraverso il quale si "parla" con un robot dotato di intelligenza artificiale, programmato per dare risposte strutturate, sensate e attinenti alle domande che gli vengono poste.

Rete distributiva di Poste Italiane S.p.A.

La funzione Posta, Comunicazione e Logistica garantisce un presidio unitario a livello di Gruppo⁵ dell'area di *Business* relativa.

Il processo logistico⁶ è articolato territorialmente su due livelli di presidio: uno di coordinamento, rappresentato dalle Aree Logistiche con competenza regionale o pluriregionale e uno operativo, comprendente i centri di smistamento (di tipo meccanizzato o manuale) e i centri di distribuzione (Uffici di Recapito).

	31 dicembre 2017		31 dicembre 2016	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Aree Territoriali Pluriregionali ^(*)	9	1.095	9	1.836
Centri di Meccanizzazione Postale	16	7.470	16	7.833
Centri Prioritario	7	803	7	849
Supporto alla Logistica	2	225	2	248
Uffici di Recapito ^(**)	2.051	38.105	2.117	40.717
Totale	2.085	47.698	2.151	51.483

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

(*) L'articolazione geografica al 31 dicembre 2017 delle Aree Territoriali Pluriregionali è la seguente: Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria; Lombardia; Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia; Emilia Romagna e Marche; Toscana e Umbria; Lazio, Abruzzo, Molise e Sardegna; Campania e Calabria; Puglia e Basilicata; Sicilia.

(**) Le risorse dedicate al Recapito includono 28.635 risorse con mansione portalettere e capo squadra recapito (30.959 al 31 dicembre 2016).



5. Riportano alla funzione Posta, Comunicazione e Logistica le società Postel S.p.A., SDA Express Courier S.p.A., Consorzio Logistica Pacchi ScpA, Mistral Air Srl.
6. Il processo logistico si articola nelle fasi di accettazione, raccolta, trasporto, smistamento e recapito.

3. Contesto macroeconomico

Nel 2017 l'economia mondiale è stata caratterizzata da una vivace crescita, al di sopra delle attese, sia nei principali paesi industrializzati che in quelli emergenti. Tutti i principali istituti di ricerca ed enti internazionali hanno, infatti, rivisto al rialzo le proprie stime del PIL; le più recenti analisi del Fondo Monetario Internazionale (World Economic Outlook, gennaio 2018) collocano la crescita mondiale per fine 2017 al 3,7% (dal 3,2% del 2016) e stimano quella del 2018 al 3,9%. Tale espansione è stata sostenuta oltre che dai consumi, anche dal commercio internazionale che conferma il momento positivo ed evidenzia una accelerazione rispetto al 2016.

Nonostante la ripresa, a partire dal mese di settembre, delle quotazioni del petrolio (il Brent è passato da 56,7 \$ al barile a fine settembre 2017 a circa 67 \$ al barile a fine dicembre), per effetto della dinamica della domanda e della tenuta dell'intesa sul contenimento dell'offerta fra i principali paesi produttori di greggio, l'inflazione è rimasta contenuta, a causa degli effetti di alcuni mutamenti strutturali legati al mercato del lavoro che hanno condizionato l'evoluzione dei salari lasciandoli compressi verso il basso.

Nel complesso le prospettive globali si mantengono favorevoli, tuttavia persistono taluni fattori di incertezza geopolitica legati ai possibili sviluppi del programma nucleare in Corea del Nord, alla gestione dei piani di riforma fiscale e delle politiche protezionistiche da parte dell'Amministrazione statunitense, alle prospettive del processo di integrazione europeo e al negoziato per la Brexit.

Negli USA, dopo un rallentamento osservato nei primi mesi dell'anno, la crescita è progressivamente migliorata consentendo di registrare, per l'ottavo anno consecutivo, un aumento del PIL prossimo al 2,5% e un tasso di disoccupazione intorno al 4%. La crescita è stata trainata prevalentemente dai consumi delle famiglie, dalle esportazioni e dagli investimenti fissi non residenziali. In tale contesto di consolidamento economico, la Banca Centrale (FED) ha comunicato a dicembre un aumento di 25 punti base dell'intervallo obiettivo dei tassi di interesse sui Federal Funds (1,25-1,50%) e annunciato le intenzioni di ulteriori incrementi per il 2018.

Nel Regno Unito, dopo l'intesa preliminare sulle future relazioni con l'Unione Europea (sono previsti 2 anni di transizione), il ciclo economico ha registrato un andamento favorevole (secondo i dati dell'ONS - Office for National Statistics- la crescita tendenziale è attesa all'1,5%, superiore al +1,4% indicato dal *consensus*) caratterizzato da positivi segnali di ripresa dei consumi privati e da un basso tasso di disoccupazione, cui si è accompagnata un'accelerazione dell'inflazione legata all'indebolimento della sterlina. In tale contesto, la Banca Centrale (Bank Of England) ha reso più restrittivo il proprio orientamento di politica monetaria, riportando il tasso ufficiale allo 0,5%, dopo averlo diminuito a seguito dell'esito del referendum sulla Brexit.

Anche l'economia giapponese ha evidenziato nel 2017 una accelerazione del tasso di crescita grazie al contributo della domanda interna, delle esportazioni e al lieve incremento degli investimenti privati. La dinamica del mercato del lavoro è stata positiva e la fiducia delle famiglie si è attestata su livelli significativi. Nonostante la fase positiva dell'economia, la politica monetaria è rimasta espansiva poiché l'inflazione si è attestata su livelli contenuti.

Lo scenario economico internazionale positivo ha favorito anche l'andamento dei principali paesi emergenti che hanno ritrovato un positivo sentiero di crescita, anche se con ritmi tra loro diversi.

La Cina, dopo il Congresso del partito, ha confermato anche nel 2017 una crescita vivace, con un PIL salito al 6,8% superiore ai target fissati dal Governo, sostenuto dall'accelerazione dei servizi, delle esportazioni nette e della domanda interna, che insieme alla buona tenuta del settore agricolo hanno compensato il rallentamento dell'industria. La Banca centrale ha inasprito gradualmente le condizioni monetarie, favorendo un ulteriore incremento dei tassi interbancari.

In India la crescita, spinta dalla domanda interna, è proseguita attestandosi su valori significativi (6,6%), anche se rallentata dalla demonetizzazione (uscita dai circuiti delle monete di grosso taglio).

L'economia brasiliana ha consolidato i segnali di rilancio. L'attività produttiva ha beneficiato della ripresa del commercio estero e dell'aumento dei prezzi in dollari delle materie prime. Permane una forte incertezza politica legata alle prossime scadenze elettorali.

L'economia dei paesi dell'Eurozona nel corso del 2017 si è irrobustita avviandosi su un percorso di crescita tendenziale in continuo rafforzamento (+0,4 / +0,8 pp rispetto alle previsioni di inizio anno del FMI e OCSE). La ripresa della domanda estera,

la politica monetaria espansiva della Banca Centrale Europea (BCE), la bassa inflazione e il calo del rischio politico sono stati i principali fattori di sostegno all'economia. Questo ha permesso la ripresa dei consumi delle famiglie, sostenuti dal mercato del lavoro in fase espansiva. Le imprese hanno beneficiato anche della forte crescita globale e della politica del credito espansiva.

L'indicatore del ciclo economico dell'area Euro (€-Coin) che stima la dinamica di fondo del PIL dell'area è salito da un valore di 0,68 di gennaio 2017 a 0,91 di dicembre.

Tuttavia, il target dell'inflazione fissato dalla BCE al 2% non è stato ancora raggiunto, anche a causa del progressivo rafforzamento del cambio.

In questo scenario internazionale favorevole, l'economia italiana ha evidenziato un ritmo di crescita robusto anche se la dinamica dell'attività economica è stata inferiore a quella di molti paesi dell'Eurozona e dell'UEM nel suo complesso. La ripresa, diversamente dal passato, sta interessando tutti i settori economici, dall'industria ai servizi. Anche gli investimenti hanno registrato una ripresa, stimolati da politiche fiscali incentivanti. L'indicatore anticipatore ITA-COIN della Banca d'Italia è passato da un valore 0,10 di gennaio 2017 a 0,49 di dicembre, evidenziando la fase espansiva.

L'occupazione e più in generale il mercato del lavoro hanno beneficiato di questa congiuntura favorevole. Il settore bancario ha continuato lo sforzo di riduzione delle sofferenze (da dicembre 2016 a dicembre 2017 le sofferenze nette sono scese di circa il 26% passando da 86,8 a 64,4 miliardi di euro).

Sul fronte dei mercati obbligazionari, lo spread tra BTP e Bund decennale ha mostrato una discreta volatilità registrando, nella prima metà del 2017, valori anche sopra i 200 punti base per poi normalizzarsi a partire dal mese di luglio (oscillando tra i 150 e 190 p.b) e attestarsi al 31 dicembre 2017 intorno a 160 p.b.. Il rendimento del BTP decennale nel corso della prima parte dell'anno ha oscillato tra 1,90% e 2,40. A dicembre ha raggiunto i minimi a 1,65%, per poi chiudere l'anno al 2% per effetto dell'aumento dei tassi di mercato.

4. Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo

Come anticipato nell'Assetto organizzativo, a partire dall'esercizio 2017 è cambiata la modalità di presentazione delle componenti positive e negative del *business* assicurativo vita e danni. A tal riguardo, il Conto economico accoglie una nuova voce: *Ricavi per servizi assicurativi al netto della variazione riserve tecniche e oneri relativi a sinistri*, che rappresenta sinteticamente la contribuzione del settore assicurativo al risultato del Gruppo. La voce rappresenta la somma dei premi assicurativi al netto della riassicurazione, dei proventi e oneri derivanti dalla gestione degli strumenti finanziari connessi all'operatività assicurativa, della variazione degli impegni verso gli assicurati rilevata nelle riserve tecniche, e degli oneri relativi ai sinistri.

Inoltre, nel corso del 2017 BancoPosta Fondi SGR S.p.A., in precedenza allocata al settore dei servizi assicurativi, è rappresentata nel settore dei servizi finanziari.

Quanto rappresentato ha trovato riflesso anche negli indicatori alternativi di performance che, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), vengono presentati in questa Relazione (e per i quali si rimanda in Appendice).

Dati economici (dati in milioni di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi totali	10.629	10.643	(14)	-0,1%
<i>di cui:</i>				
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	3.631	3.822	(191)	-5,0%
Servizi di Pagamento, mobile e digitale	586	570	16	2,8%
Servizi Finanziari	4.956	5.009	(53)	-1,1%
Servizi Assicurativi	1.456	1.242	214	17,2%
Costi Totali	9.506	9.602	(96)	-1,0%
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	6.093	6.241	(148)	-2,4%
<i>di cui costo del lavoro</i>	<i>5.594</i>	<i>5.732</i>	<i>(138)</i>	<i>-2,4%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>499</i>	<i>509</i>	<i>(10)</i>	<i>-2,0%</i>
Altri costi operativi	2.868	2.780	88	3,2%
Ammortamenti e svalutazioni	545	581	(36)	-6,2%
EBITDA	1.668	1.622	46	2,8%
EBIT	1.123	1.041	82	7,9%
EBIT Margin	10,6%	9,8%	0,8%	
Proventi/(oneri) finanziari e da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	(56)	15	(71)	n.s.
Utile lordo	1.067	1.056	11	1,0%
Imposte	378	434	(56)	-12,9%
Utile dell'esercizio	689	622	67	10,8%
Utile per azione	0,53	0,48	0,05	10,9%
Dividendo per azione (in euro)	0,42	0,39	0,03	7,7%
ROE	9,6%	8,9%	0,7%	

Dati Patrimoniali e Finanziari (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016	Variazioni	
Investimenti del Gruppo	467	451	16	3,5%
Capitale immobilizzato	3.077	2.867	210	7,3%
Capitale circolante netto	1.452	1.183	269	22,7%
Capitale investito lordo	4.529	4.050	479	11,8%
Fondi diversi e Altre attività/passività	(2.546)	(2.141)	(405)	18,9%
Capitale investito netto	1.983	1.909	74	3,9%
Patrimonio netto	7.550	8.134	(584)	-7,2%
Posizione finanziaria netta	(5.567)	(6.225)	(658)	-10,6%
Posizione finanziaria netta del settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (ESMA)	(845)	(705)	140	19,9%

Principali KPI (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016	Variazioni	
Masse gestite (dati in milioni di euro) ¹	506.240	492.707	13.533	2,7%
Raccolta netta (in milioni di euro)	3.304	5.353	(2.048)	-38,3%
Numero medio dipendenti espresso <i>in full time equivalent</i>	138.040	141.246	(3.206)	-2,3%
Costo del lavoro ordinario unitario (in migliaia di euro)	40,8	40,6	0,2	0,5%
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione				
Servizi di Corrispondenza del Gruppo (volumi in milioni) ²	3.167	3.430	(263)	-7,7%
Servizi di Pacchi del Gruppo (volumi in milioni)	113	97	16	16,5%
Numero Centri di Recapito	2.085	2.151	(66)	-3,1%
Numero Uffici Postali	12.822	12.845	(23)	-0,2%
Servizi di Pagamento, mobile e digitale				
Numero di Carte (in milioni)	25,2	23,5	1,7	7,2%
Carte (valore delle transazioni in milioni di euro)	23.880	20.597	3.283	15,9%
SIM PosteMobile (consistenza media in migliaia)	3.679	3.643	36	1,0%
Servizi Finanziari				
Risparmio Postale (valore medio in milioni di euro)	305.611	309.819	(4.208)	-1,4%
Rendimento medio	0,51%	0,51%	-	
Conti Correnti (Giacenza media del periodo in milioni di euro)	55.769	49.643	6.126	12,3%
Rendimento medio c/c senza capital gain	2,70%	3,10%	-0,4%	
Plusvalenze lorde (in milioni di euro)	547	473	74	15,6%
Servizi Assicurativi				
Riserve tecniche (in milioni di euro)	123.650	113.678	9.972	8,8%
Premi lordi Gruppo Poste Vita (in milioni di euro) ³	20.404	19.938	466	2,3%

1. Gli importi comprendono le giacenze del Risparmio Postale, i Fondi comuni promossi, le Riserve Tecniche Vita e le giacenze dei Conti Correnti.

2. I volumi 2016 non includono la corrispondenza non indirizzata.

3. Include i premi al lordo delle cessioni in riassicurazione di Poste Vita S.p.A. e Poste Assicura S.p.A. e i ricavi di Poste Welfare Servizi Srl.

Andamento economico consolidato

La gestione del 2017 ha permesso di conseguire un positivo risultato operativo consolidato che si attesta a 1.123 milioni di euro e registra una crescita rispetto all'esercizio precedente del 7,9% (1.041 milioni di euro), principalmente per effetto della positiva contribuzione al risultato da parte del settore dei servizi Assicurativi.

L'utile d'esercizio ammonta a 689 milioni di euro, in crescita del 10,8% rispetto all'esercizio precedente (622 milioni di euro di utile) pur risentendo della perdita di 82 milioni di euro relativa alle *Contingent Convertible Notes* sottoscritte nel dicembre 2014 per originari 75 milioni di euro da Poste Italiane ed emesse da MidCo S.p.A., nonché della svalutazione di 12 milioni di euro sull'investimento del patrimonio libero di Poste Vita nel Fondo Atlante.

Con riferimento alle *Contingent Convertible Notes*, in data 11 maggio 2017 il Tribunale di Civitavecchia ha dichiarato, con sentenza, l'insolvenza di Alitalia SAI, controllata per il 51% dalla MidCo S.p.A.. In data 5 luglio 2017 l'Assemblea dei soci della MidCo S.p.A., ha approvato il bilancio della società per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, in cui la partecipazione in Alitalia SAI è stata interamente svalutata e da cui è risultata una riduzione del patrimonio netto tale da integrare la fattispecie prevista per la conversione delle Notes detenute da Poste Italiane in strumento finanziario partecipativo. Tenuto conto degli eventi descritti, per l'esercizio 2017 è stata rilevata una perdita di natura non ricorrente pari al valore complessivo delle notes, di 82 milioni di euro comprensivo degli interessi rilevati al 31 dicembre 2016, iscritta negli oneri finanziari.

I ricavi totali del Gruppo ammontano a 10,6 miliardi di euro e si mantengono sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente (-0,1%).

Nel dettaglio, i ricavi totali dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si attestano a 3.631 milioni di euro evidenziando una contrazione del 5% rispetto al 2016 per effetto della riduzione dei volumi della corrispondenza tradizionale, che passano da 3.430 milioni di pezzi del 2016 a 3.167 milioni (-7,7%). Continua invece a mostrare positivi segnali il comparto dei pacchi i cui volumi registrano un incremento del 16,5% passando da 97 milioni di spedizioni (corrispondenti a 649 milioni di euro di ricavi) del 2016 a 113 milioni di spedizioni (corrispondenti a 693 milioni di euro di ricavi) nel 2017.

I servizi di Pagamenti, Mobile e Digitale hanno contribuito alla formazione dei ricavi per 586 milioni di euro e accolgono i ricavi dei servizi di pagamento, i prodotti di monetica e i servizi di telefonia PosteMobile S.p.A..

I ricavi totali dei servizi Finanziari passano da 5.009 milioni di euro del 2016 a 4.956 milioni di euro (-1,1%); occorre tuttavia rilevare che il risultato del periodo di confronto accoglieva proventi non ricorrenti derivanti dalla cessione dell'azione di Visa Europe Ltd per 121 milioni di euro e ricavi derivanti dalla partecipazione in Banca del Mezzogiorno-MCC per circa 56 milioni di euro, mentre nel 2017 il comparto ha beneficiato di 91 milioni di euro derivanti dalla vendita di azioni della *Mastercard Incorporated*. Ne consegue che, depurando il risultato del 2016 degli effetti descritti, i ricavi del 2017 presenterebbero una crescita di 33 milioni di euro (+1%).

Il comparto Assicurativo ha contribuito alla formazione dei ricavi totali con 1.456 milioni di euro (1.242 milioni di euro nell'esercizio precedente) per effetto dei maggiori premi assicurativi e del rendimento delle riserve tecniche, parzialmente compensati dalla variazione delle stesse per effetto dei maggiori impegni verso gli assicurati. Il risultato nel complesso, ove si consideri la contrazione del mercato Vita rispetto alle positive dinamiche registrate nel 2016 (i dati di mercato della nuova produzione, al 31 dicembre 2017, mostrano una contrazione del 5,2% a livello nazionale), conferma i buoni risultati della gestione.

L'analisi dei costi per beni e servizi, che passano da 2.442 milioni di euro del 2016 a 2.370 milioni di euro nel 2017, evidenzia una riduzione di tutte le voci di spesa, a conferma dell'attività di controllo dei costi intrapresa dal Gruppo.

Il costo del lavoro evidenzia una riduzione del 2,4%, passando da 6.241 milioni di euro del 2016 a 6.093 milioni di euro nel 2017, in larga parte riconducibile alla diminuzione della sua componente ordinaria (-138 milioni di euro, corrispondenti a -2,4%), per effetto della riduzione degli organici medi (circa 3.200 FTE in meno rispetto all'esercizio precedente).

Il costo per incentivi all'esodo sostenuto nel corso dell'esercizio ammonta a 499 milioni di euro (509 milioni di euro nel 2016) prevalentemente relativo al personale non dirigente per il quale si è provveduto ad accantonare 446 milioni di euro (342 milioni di euro accantonati nel 2016) al Fondo di incentivazione agli esodi, per far fronte alle passività che Poste Italiane S.p.A. dovrà sostenere per trattamenti di incentivazione all'esodo su base volontaria, per dipendenti che risolveranno il proprio rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2019.

Il costo del lavoro ordinario unitario evidenzia un incremento, passando da 40,6 migliaia di euro a 40,8 principalmente per effetto del rinnovo del CCNL.

Gli Altri costi e oneri passano da 301 milioni di euro del 2016 a 465 milioni di euro nel 2017 soprattutto per effetto degli accantonamenti a fondi per rischi conseguenti, in particolare, l'iniziativa di volontaria tutela della clientela sottoscrittrice del Fondo Europa Immobiliare 1.

Andamento patrimoniale e finanziario consolidato

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016	Variazioni	
Capitale immobilizzato:				
Immobili, impianti e macchinari	2.001	2.080	(79)	-3,8%
Investimenti immobiliari	52	56	(4)	-7,1%
Attività immateriali	516	513	3	0,6%
Immobilizzazioni finanziarie	508	218	290	n.s.
Totale Capitale immobilizzato (a)	3.077	2.867	210	7,3%
Capitale circolante netto:				
Rimanenze	138	137	1	0,7%
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	6.032	5.843	189	3,2%
Debiti commerciali e Altre passività	(4.788)	(4.724)	(64)	1,4%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	70	(73)	143	n.s.
Totale Capitale circolante netto: (b)	1.452	1.183	269	22,7%
Capitale investito lordo (a+b)	4.529	4.050	479	11,8%
Fondi per rischi e oneri	(1.595)	(1.507)	(88)	5,8%
Trattamento di fine rapporto e Fondo di quiescenza	(1.274)	(1.347)	73	-5,4%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	323	53	270	n.s.
Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione	-	660	(660)	n.s.
Capitale investito netto	1.983	1.909	74	3,9%
Patrimonio netto	7.550	8.134	(584)	-7,2%
Posizione finanziaria netta	(5.567)	(6.225)	658	-10,6%

n.s.: non significativo

La struttura patrimoniale del Gruppo Poste Italiane evidenzia al 31 dicembre 2017 un **Capitale investito netto** di 1.983 milioni di euro (1.909 milioni di euro al 31 dicembre 2016).

Il **Capitale immobilizzato** si attesta a 3.077 milioni di euro segnando un incremento di 210 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2016 principalmente per l'acquisizione della partecipazione in FSIA Investimenti Srl parzialmente compensato dall'effetto negativo della variazione delle immobilizzazioni (investimenti per 467 milioni compensati da ammortamenti e svalutazioni per 545 milioni di euro).

Nel corso del 2017 il Gruppo Poste Italiane ha realizzato un programma di **investimenti** per 467 milioni di euro (in aumento di 16 milioni rispetto al 2016, +3,5%) a supporto degli obiettivi del Piano Strategico "Deliver 2022". La prevalenza degli investi-

menti è concentrata nei Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione, nel cui ambito sono proseguiti gli interventi di potenziamento delle risorse tecnologiche e della rete logistica di Gruppo, per aumentare la capacità di smistamento complessiva e far fronte alla crescita dei volumi dell'e-commerce, nonché per migliorare la qualità del servizio offerto. È altresì proseguito il processo di rinnovo dell'hardware della rete degli Uffici Postali e l'evoluzione e l'ottimizzazione degli applicativi per l'erogazione dei servizi.

Gli investimenti hanno riguardato anche le attività di sviluppo e fornitura dei Kit del Portalettere (pos e stampante), con l'obiettivo di supportare l'evoluzione dei processi di *Business* del Gruppo.

Sono stati inoltre realizzati interventi finalizzati alla riqualificazione e adeguamento degli immobili strumentali e al miglioramento delle condizioni di sicurezza dei dipendenti secondo quanto previsto dalla normativa in materia (D.Lgs 81/08).

Con riferimento ai Servizi Finanziari nel corso del 2017 sono stati realizzati investimenti ICT a supporto del posizionamento di mercato, dell'offerta e dei ricavi. Gli interventi hanno riguardato il miglioramento della qualità dei processi, in particolare per il Risparmio Postale e Finanziamenti, nonché gli sviluppi finalizzati al rispetto delle normative di riferimento per il settore bancario (MiFID, Antiriciclaggio e Antiterrorismo, Vigilanza Bdl/CONSOB). In ambito Transaction Banking è stata avviata, nel mese di maggio, la commercializzazione del nuovo conto BancoPosta che consente di usufruire di tutti i servizi in multicanalità.

Sul comparto della Monetica, a febbraio 2017, è stata lanciata la nuova PostePay Evolution *Business* dedicata a liberi professionisti e ditte individuali e, in ambito Full Acquiring, è stata lanciata l'offerta proprietaria "card present" con pos fisici e mobile pos per la clientela PMI.

Il programma di Digital Transformation è stato interessato da interventi di reingegnerizzazione e miglioramenti della user *Experience* del sito poste.it e delle *APP* nonché, per quanto concerne i Servizi di Pagamenti, Mobile e Digitale, da attività a supporto dello sviluppo di nuovi servizi e dell'evoluzione verso nuovi target di clientela.

Nei Servizi Assicurativi sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *Business*.

Il Capitale circolante netto al 31 dicembre 2017 ammonta a 1.452 milioni di euro e si incrementa di 269 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2016 per effetto, sia della variazione dei crediti per sostituto d'imposta afferenti all'anticipazione delle ritenute e delle imposte sostitutive sui *capital gain* delle polizze Vita, sia del decremento del saldo netto passivo dei Crediti/(Debiti) per imposte correnti conseguente alla riduzione dell'aliquota IRES in vigore dal 1° gennaio 2017.

L'incremento dei Fondi per rischi e oneri per 88 milioni di euro, è imputabile principalmente alle passività che Poste Italiane dovrà sostenere per i dipendenti che risolveranno il proprio rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2019 e per oneri stimati relativi all'iniziativa di volontaria tutela della clientela sottoscrittrice del Fondo immobiliare chiuso Europa Immobiliare 1 deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 19 febbraio 2018.

L'incremento del saldo netto attivo dei Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite per 270 milioni di euro è in larga parte ascrivibile all'effetto fiscale netto positivo sulla variazione negativa della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita (decremento di debiti per imposte differite).

Le Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione si decrementa di 660 milioni di euro per effetto del perfezionamento della cessione a Invitalia del 100% del capitale sociale della Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale, avvenuta in data 7 agosto 2017.

Il Patrimonio netto al 31 dicembre 2017 ammonta a 7,6 miliardi di euro e, rispetto al 31 dicembre 2016, registra un decremento di 584 milioni di euro per effetto della distribuzione di dividendi per 509 milioni di euro e della variazione della riserva di *fair value* (721 milioni di euro, al netto degli effetti fiscali) in cui sono riflesse, in particolare, le oscillazioni (positive e/o negative) da valutazione degli investimenti in titoli disponibili per la vendita. Tali variazioni sono state in parte compensate dal conseguimento dell'Utile netto di periodo per 689 milioni di euro.

Posizione finanziaria netta

31 dicembre 2016 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, mobile e digitale	Finanziario	Assicurativo	Elisioni	Consolidato
Passività finanziarie	2.087	2.284	59.219	1.012	(3.681)	60.921
Riserve tecniche assicurative*	-	-	-	113.612	-	113.612
Attività finanziarie	(1.236)	(2.609)	(58.529)	(115.596)	3.608	(174.362)
Indebitamento netto/ (avanzo finanziario netto)	851	(325)	690	(972)	(73)	171
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(2.494)	-	-	(2.494)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.556)	(21)	(1.320)	(1.324)	319	(3.902)
Posizione finanziaria netta	(705)	(346)	(3.124)	(2.296)	246	(6.225)

* Le Riserve tecniche assicurative sono esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori.

31 dicembre 2017 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, mobile e digitale	Finanziario	Assicurativo	Elisioni	Consolidato
Passività finanziarie	2.249	2.970	62.063	1.017	(5.055)	63.244
Riserve tecniche assicurative*	-	-	-	123.579	-	123.579
Attività finanziarie	(1.097)	(3.283)	(60.688)	(125.860)	4.162	(186.766)
Indebitamento netto/ (avanzo finanziario netto)	1.152	(313)	1.375	(1.264)	(893)	57
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(3.196)	-	-	(3.196)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.997)	(21)	(396)	(907)	893	(2.428)
Posizione finanziaria netta	(845)	(334)	(2.217)	(2.171)	-	(5.567)

* Le Riserve tecniche assicurative sono esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori.

La Posizione finanziaria netta complessiva al 31 dicembre 2017 è in avanzo per 5.567 milioni di euro, in contrazione rispetto ai valori al 31 dicembre 2016 (in cui presentava un avanzo di 6.225 milioni di euro). La variazione intervenuta nell'esercizio risente del decremento registrato sul *fair value* degli strumenti finanziari disponibili per la vendita (991 milioni di euro). La riserva di *fair value* relativa a strumenti finanziari disponibili per la vendita ammonta al lordo del relativo effetto fiscale a 520 milioni di euro (1.512 milioni di euro al 31 dicembre 2016).

Posizione finanziaria netta del settore corrispondenza, pacchi e distribuzione (ESMA)

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016
A. Cassa	(4)	(2)
B. Altre disponibilità liquide	(1.993)	(1.554)
C. Titoli detenuti per la negoziazione	-	-
D. Liquidità (A+B+C)	(1.997)	(1.556)
E. Crediti finanziari correnti	(245)	(63)
F. Debiti bancari correnti	201	2
G. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	763	14
H. Altri debiti finanziari correnti	82	22
I. Posizione finanziaria corrente (F+G+H)	1.046	38
J. Posizione finanziaria netta corrente (I+E+D)	(1.196)	(1.581)
K. Debiti bancari non correnti	200	400
L. Obbligazioni emesse	49	798
M. Altri debiti non correnti	36	48
N. Posizione finanziaria non corrente (K+L+M)	285	1.246
O. Posizione Finanziaria Netta ESMA (J+N)	(911)	(335)
Attività finanziarie non correnti	(585)	(651)
Posizione Finanziaria Netta	(1.496)	(986)
Crediti finanziari intersettoriali	(267)	(522)
Debiti finanziari intersettoriali	918	803
Posizione Finanziaria Netta al lordo dei rapporti con gli altri settori	(845)	(705)

I Debiti rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta si riferiscono principalmente a:

- Finanziamento BEI in scadenza nel 2018 per 200 milioni di euro, per un nozionale di pari importo (Debiti bancari correnti);
- Finanziamento BEI in scadenza nel 2019 per 200 milioni di euro, per un nozionale di pari importo (Debiti bancari non correnti);
- Prestito obbligazionario in scadenza nel 2019 per 763 milioni di euro, per un nozionale di 750 milioni di euro (Parte corrente dell'indebitamento non corrente);
- Private placement per 49,6 milioni di euro (Obbligazioni emesse).

La Posizione Finanziaria Netta del settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione aumenta di 140 milioni di euro, passando da un avanzo di 705 mln di euro al 31 dicembre 2016 a un avanzo di 845 mln di euro al 31 dicembre 2017. La sua evoluzione riflette:

- un assorbimento di cassa da investimenti per 318 milioni di euro principalmente per effetto di investimenti industriali per 425 milioni di euro, oltre all'acquisizione della partecipazione in FSIA Investimenti Srl per 278 milioni di euro e la cessione di BdM-MCC S.p.A. per circa 390 milioni di euro;
- un flusso monetario netto da dividendi per 465 milioni di euro, che tiene conto dei dividendi pagati agli azionisti (509 milioni di euro);
- una variazione positiva del circolante per 155 milioni di euro, derivante dall'incasso del credito per OSU per 108 milioni di euro;
- una variazione negativa dei debiti/crediti per imposte per circa 129 milioni di euro;
- una gestione operativa negativa per 30 milioni di euro.

5. Risultati economici per settori di attività

2017 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, mobile e digitale	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	8.128	914	5.970	1.457	(5.840)	10.629
Ricavi da terzi	3.631	586	4.956	1.456	-	10.629
Ricavi infrasettoriali	4.497	328	1.014	1	(5.840)	-
Totale costi	8.645	719	5.324	658	(5.840)	9.506
Costi	8.580	225	562	139	-	9.506
Costo del lavoro totale	5.922	31	103	37	-	6.093
<i>di cui costo del lavoro</i>	<i>5.430</i>	<i>31</i>	<i>97</i>	<i>36</i>	<i>-</i>	<i>5.594</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>492</i>	<i>-</i>	<i>6</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>499</i>
Altri costi operativi	2.153	172	458	85	-	2.868
Ammortamenti e svalutazioni	505	22	1	17	-	545
Costi infrasettoriali	65	494	4.762	519	(5.840)	-
EBIT	(517)	195	646	799	-	1.123
EBIT MARGIN	-6,4%	21,3%	10,8%	54,8%		10,6%
Proventi/(oneri) finanziari	(119)	(1)	(2)	49	-	(73)
Proventi/(oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	(2)	7	12	-	-	17
Proventi/(oneri) finanziari infrasettoriali	9	-	(4)	(5)	-	-
Risultato prima delle imposte	(629)	201	652	843	-	1.067
Imposte	(127)	55	153	297	-	378
Utile dell'esercizio	(502)	146	499	546	-	689

2016 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti, mobile e digitale	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
Totale ricavi	8.362	929	5.991	1.242	(5.881)	10.643
Ricavi da terzi	3.822	570	5.009	1.242	-	10.643
Ricavi infrasettoriali	4.540	359	982	-	(5.881)	-
Totale costi	8.798	716	5.331	638	(5.881)	9.602
Costi	8.710	243	511	138	-	9.602
Costo del lavoro totale	6.055	31	120	35	-	6.241
di cui costo del lavoro	5.554	31	113	34	-	5.732
di cui incentivi all'esodo	501	-	7	1	-	509
Altri costi operativi	2.119	182	390	89	-	2.780
Ammortamenti e svalutazioni	536	30	1	14	-	581
Costi infrasettoriali	88	473	4.820	500	(5.881)	-
EBIT	(436)	213	660	604	-	1.041
EBIT MARGIN	-5,2%	22,9%	11,0%	48,6%		9,8%
Proventi/(oneri) finanziari	(41)	(1)	(1)	52	-	9
Proventi/(oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	(4)	-	10	-	-	6
Proventi/(oneri) finanziari infrasettoriali	19	-	(6)	(13)	-	-
Risultato prima delle imposte	(462)	212	663	643	-	1.056
Imposte	(83)	68	198	251	-	434
Utile dell'esercizio	(379)	144	465	392	-	622

Servizi di corrispondenza, pacchi e distribuzione

Il mercato dei servizi postali

Il mercato postale europeo continua a essere caratterizzato dal declino della domanda per la distribuzione di lettere, quotidiani, periodici e pubblicità - quale conseguenza della diffusione delle comunicazioni elettroniche - e dalla crescita della domanda per i servizi di consegna pacchi, grazie allo sviluppo dell'e-commerce, sostenuto anche dalle nuove tecnologie (per es. acquisti e pagamenti *on line* effettuati dai dispositivi mobili).

Il mercato italiano conferma la minore attitudine, rispetto ad altri paesi europei, all'utilizzo di strumenti di comunicazione cartacea; pesa in particolare il minore ricorso al Direct Marketing e alla posta non indirizzata come strumenti di comunicazione commerciale, nonché la minore propensione all'utilizzo di strumenti di rendicontazione cartacea da parte di alcune specifiche *industry* quali il *banking* e le telecomunicazioni, caratterizzate dall'utilizzo di modelli di consumo prepagato.

Il mercato dei servizi di Corriere Espresso e Pacchi si conferma invece in crescita, registrando un incremento dell'8%⁷ rispetto al 2016 nelle attività su base nazionale (che rappresentano circa l'80% del totale), mentre i servizi basati sulla consegna o sulla ricezione verso/da paesi esteri cresce in media del 12,5%.

7. Fonte Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2017 AGCom (periodo di confronto: novembre 2017/novembre 2016).

Conto economico del settore corrispondenza, pacchi e distribuzione

(dati in milioni di euro)	2017	2016		Variazioni
Corrispondenza	2.650	2.907	(257)	-8,8%
Pacchi	693	649	44	6,8%
Altri ricavi	288	266	22	8,3%
Ricavi infrasettoriali	4.497	4.540	(43)	-0,9%
Totale Ricavi	8.128	8.362	(234)	-2,8%
Costo del lavoro	5.922	6.055	(133)	-2,2%
<i>di cui costo del lavoro</i>	<i>5.430</i>	<i>5.554</i>	<i>(124)</i>	<i>-2,2%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>492</i>	<i>501</i>	<i>(9)</i>	<i>-1,8%</i>
Altri costi operativi	2.153	2.119	34	1,6%
Costi infrasettoriali	65	88	(23)	-26,1%
Totale Costi	8.140	8.262	(122)	-1,5%
EBITDA	(12)	100	(112)	n.s.
Ammortamenti e svalutazioni	505	536	(31)	-5,8%
EBIT	(517)	(436)	(81)	-18,6%
EBIT MARGIN	-6,4%	-5,2%	-1,1%	
Gestione finanziaria	(112)	(26)	(86)	n.s.
Risultato prima delle imposte	(629)	(462)	(167)	-36,1%
Imposte	(127)	(83)	(44)	-53,0%
Utile dell'esercizio	(502)	(379)	(123)	-32,5%

n.s.: non significativo

Il settore della Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un Risultato operativo negativo per 517 milioni di euro, in peggioramento di 81 milioni di euro rispetto al risultato operativo negativo di 436 milioni di euro conseguito nell'esercizio precedente. Tale andamento riflette il decremento dei ricavi da Corrispondenza per effetto della contrazione dei volumi nell'ambito del suo mercato tradizionale (-257 milioni di euro rispetto al 2016) nonché di quelli da infrasettoriali (-43 milioni di euro rispetto al 2016) regolati dai disciplinari interni per la remunerazione dei servizi di distribuzione resi agli altri segmenti. Peraltro, l'esercizio 2016 ha beneficiato di circa 108 milioni di euro di ricavi sospesi in precedenti esercizi.

I Ricavi da Pacchi segnano invece un incremento del 6,8% (+44 milioni di euro rispetto al 2016) principalmente per effetto del positivo andamento del comparto Nazionale (+16 milioni di volumi rispetto al 2016). Il risultato tiene conto anche degli effetti derivanti dalle agitazioni sindacali che hanno interessato per alcune settimane la controllata SDA a partire dal 10 settembre 2017 e che si sono concluse a metà ottobre, causando rallentamenti nei servizi di raccolta e consegna, con particolare riferimento alle spedizioni caratterizzate da pesi elevati.

I Costi ammontano a 8.140 milioni di euro e sono in diminuzione rispetto al 2016 (-122 milioni di euro) per effetto della riduzione del Costo del lavoro (-133 milioni di euro), solo in parte assorbito dall'incremento degli Altri costi operativi (+34 milioni di euro) il cui saldo nel 2016 beneficiava di rilasci del fondo rischi vertenze con terzi dovuti al venir meno di passività accantonate in precedenti esercizi, per circa 7 milioni di euro.

Analisi dei risultati

Corrispondenza

	Volumi (in milioni)				Ricavi (in milioni di euro)			
	2017	2016		Variazioni	2017	2016		Variazioni
Posta Indescritta	1.381	1.491	(110)	-7,4%	811	934	(123)	-13,2%
Posta Descritta	199	201	(2)	-1,0%	981	965	16	1,7%
Direct Marketing ⁽¹⁾	677	737	(60)	-8,1%	155	176	(21)	-11,9%
Servizi Integrati	27	34	(7)	-20,6%	176	207	(31)	-15,0%
Altro ⁽²⁾	883	967	(84)	-8,7%	222	254	(32)	-12,6%
Compensazioni per il Servizio Postale Universale e Integrazioni tariffarie ⁽³⁾					305	371	(66)	-17,8%
Totale Corrispondenza di Gruppo	3.167	3.430	(263)	-7,7%	2.650	2.907	(257)	-8,8%

(1) I volumi 2016 non includono la corrispondenza non indirizzata.

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

(3) Le Compensazioni per il Servizio Postale Universale includono anche le compensazioni relative al Pacco ordinario. Le Integrazioni tariffarie sono relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate per motivi di legge.

I risultati dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo evidenziano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 7,7% (-263 milioni di invii) e dell'8,8% (-257 milioni di euro) rispetto al 2016, essenzialmente ascrivibile al calo strutturale che interessa il mercato dei servizi postali tradizionali, anche per effetto della progressiva dematerializzazione delle comunicazioni (lettere sostituite da e-mail, fatture inviate *on line*, ecc.).

Nel dettaglio, la contrazione dei volumi della Posta Indescritta (-110 milioni di invii, corrispondenti a -7,4% rispetto al 2016), ha generato un calo dei ricavi per 123 milioni di euro (-13,2%).

Il settore della Posta Descritta, pur in presenza di una riduzione dei volumi (-2 milioni di invii rispetto all'esercizio precedente) registra un aumento dei ricavi, che ammontano a 981 milioni di euro (+1,7% rispetto al 2016) principalmente per effetto degli adeguamenti tariffari introdotti sui prodotti Raccomandata e Atto Giudiziario a partire dal 10 gennaio 2017.

Il Direct Marketing mostra una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente dell'8,1% e dell'11,9%, ascrivibile alla razionalizzazione effettuata da parte della clientela delle spese in comunicazione a mezzo Posta.

I Servizi Integrati registrano un decremento dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 20,6% e del 15% rispetto all'esercizio precedente; tale variazione è imputabile essenzialmente alle minori spedizioni nell'ambito del servizio SIN (Servizio Integrato Notifiche) nonché agli adeguamenti tariffari derivanti dalla pressione competitiva sul prodotto SIN Raccomandata.

Gli Altri ricavi infine accolgono, tra l'altro, i servizi editoriali che diminuiscono per effetto della continua riduzione della clientela abbonata ai relativi prodotti e della maggiore diffusione degli abbonamenti digitali.

La determinazione del compenso a parziale copertura dell'onere del Servizio Universale per l'esercizio 2017, così come previsto dal Contratto di Programma 2015-2019 in vigore dal 1° gennaio 2016 ammonta a 262 milioni di euro. Le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale, introdotte dal 1° gennaio 2017, ammontano a 43 milioni di euro.

Nel 2016, come anticipato, l'importo complessivo dei ricavi ascrivibili alla voce Compensazioni per il Servizio Universale ammontava a 371 milioni di euro e teneva conto del rilascio di compensi (circa 108 milioni di euro), sospesi in esercizi precedenti, a seguito di nuovi stanziamenti da parte del Controllante MEF a copertura di impegni contrattuali progressivi.

Pacchi

	Volumi (in milioni)				Ricavi (in milioni di euro)			
	2017	2016	Variazioni		2017	2016	Variazioni	
B2B	29	30	(1)	-3,3%	207	220	(13)	-5,9%
B2C	58	41	17	41,5%	235	171	64	37,4%
Altro	26	26	n.s.	n.s.	251	258	(7)	-2,7%
Totale Pacchi	113	97	16	16,5%	693	649	44	6,8%

I risultati del comparto Pacchi evidenziano una significativa crescita dei volumi e dei ricavi conseguiti, rispettivamente del 16,5% (+16 milioni di invii) e del 6,8% (+44 milioni di euro) rispetto al 2016.

Tale positivo andamento è essenzialmente ascrivibile al crescente sviluppo dell'*e-commerce* in Italia nel segmento B2C (+17 milioni di invii pari al + 41,5% e + 64 milioni di euro in termini di ricavi pari a + 37,4% rispetto al 2016). Tale crescita ha trovato parziale compensazione dalla riduzione dei volumi e dei ricavi nel segmento B2B (-1 milione di invii pari al -3,3% e -13 milioni di euro in termini di ricavi pari al -5,9% rispetto al 2016), prevalentemente ascrivibili all'effetto delle agitazioni sindacali che hanno interessato la controllata SDA nei mesi di settembre e ottobre compromettendone le performance operative.

Contesto normativo

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

Attualmente è in vigore il Contratto di Programma 2015-2019, sottoscritto dalle Parti in data 15 dicembre 2015 e formalmente notificato alla Commissione Europea per le consuete valutazioni legate alla disciplina europea sugli aiuti di Stato; la sua efficacia decorre dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2019.

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

La legge di Bilancio 2018 (Legge 27 dicembre 2017, n. 205) ha stabilito che il Contratto di Programma potrà comprendere - su richiesta di una delle parti e a partire dal 1° gennaio 2020 - le attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 5 chilogrammi di peso⁸; la medesima legge ha inoltre introdotto la facoltà per i piccoli Comuni di stipulare appositi protocolli aggiuntivi con il fornitore del Servizio postale Universale per aumentare la frequenza dei tempi di consegna effettivi, in linea con i grandi centri abitati.

Il D.L. n. 244 del 30 dicembre 2016 (c.d. Milleproroghe), convertito in Legge n.19 del 27 febbraio 2017, in vigore dal 1° gennaio 2017 ha disposto la proroga delle tariffe postali agevolate di cui al Decreto interministeriale 21 ottobre 2010 per le spedizioni delle imprese editrici e delle associazioni e organizzazioni senza fini di lucro iscritte nel Registro degli operatori di comunicazione (ROC) e ha ripristinato le integrazioni tariffarie statali previste dalla Legge n.46 del 27 febbraio 2004 fino al 2019. Il Decreto ha altresì confermato le tariffe agevolate per gli invii promozionali delle associazioni e organizzazioni senza fini di lucro e ripristinato le relative integrazioni tariffarie statali sempre fino al 2019.

Con la Legge 4 agosto 2017 n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" entrata in vigore il 29 agosto 2017, è stato abrogato, a partire dal 10 settembre 2017, l'art. 4 del D.Lgs 261/1999 e modificati gli articoli correlati, con soppressione della riserva postale per i servizi di notificazione degli atti giudiziari e della violazione del codice della strada (art. 1 comma 57). La nuova normativa ha inoltre previsto che il rilascio della licenza individuale per lo svolgimento di tali servizi, debba essere subordinato a specifici requisiti e obblighi del Servizio Universale con riguardo alla sicurezza, alla qualità, alla continuità, alla

8. Attualmente, ai sensi del D.Lgs. 261/99, Poste Italiane S.p.A. (cui è affidato il Servizio Universale fino al 30 aprile 2026) è obbligata a erogare, su tutto il territorio nazionale, il servizio di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 2 Kg e di pacchi fino a 20 kg, nonché i servizi relativi agli invii raccomandati e assicurati.

disponibilità e all'esecuzione dei medesimi. A tale riguardo l'AGCom, ha avviato una consultazione pubblica al cui esito ha emanato la Delibera 77/18/CONS con cui ha definito il regime giuridico della licenza individuale speciale per lo svolgimento del servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse e di violazioni del codice della strada.

Inoltre, la disciplina delle notificazioni degli atti giudiziari e delle violazioni del Codice della strada è stata ulteriormente modificata dalla Legge di Bilancio 2018, che ha armonizzato le disposizioni della Legge 890/1982 "Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari" con le nuove disposizioni dettate dalla Legge 124/2017.

Attività di periodo

Nell'ambito delle attività di ottimizzazione dei propri processi operativi, nel corso dell'esercizio, il Gruppo ha completato lo studio di un nuovo modello di *Joint delivery*, finalizzato a garantire l'evoluzione della rete di recapito in linea con lo sviluppo dell'e-commerce e delle mutate esigenze dei clienti. In particolare, il nuovo modello prevede la possibilità di recapito dei pacchi attraverso la rete dei portalettere, introducendo turni pomeridiani e nel weekend, al fine di ottimizzare il buon esito della consegna e soddisfare le aspettative dei clienti destinatari. Tale nuovo modello è stato oggetto di concertazione con le Organizzazioni Sindacali e sarà progressivamente implementato a partire dall'esercizio 2018.

Nel 2017 è proseguito il processo di ristrutturazione del comparto che mira alla rivisitazione di un nuovo Servizio Universale di qualità, sostenibile e allineato alle nuove esigenze dei cittadini. In tale contesto e nell'ambito del percorso di ottimizzazione, digitalizzazione e automazione, sono stati realizzati interventi atti a ridefinire i processi di smistamento. Tra questi, l'installazione presso il CMP di Milano Roserio di un nuovo impianto di smistamento finalizzato all'automazione dei processi di lavorazione manuale di pacchi e posta descritta di piccolo formato e l'inaugurazione, nel CMP di Bologna, del primo reparto riorganizzato secondo la metodologia "Lean manufacturing" (con l'introduzione per es. di nuove attrezzature per rendere più sicure ed ergonomiche le operazioni e le postazioni).

Inoltre, nell'ambito del percorso di *digital transformation*, nel mese di luglio è stato lanciato il servizio di Ritiro digitale delle raccomandate inesitate, cui è possibile aderire mediante PostelD abilitato a SPID, l'identità digitale di Poste Italiane. L'accesso sicuro tramite Poste ID e l'utilizzo della firma digitale remota, forniscono a questo servizio il pieno valore legale, equivalente a quello del ritiro fisico presso l'Ufficio Postale.

Nell'ottica infine dell'impegno del Gruppo sul tema della *Cybercrime Experience*, proseguono gli interventi finalizzati a migliorare la conoscenza del cliente in tutti i suoi comportamenti d'acquisto e allo sviluppo di sistemi di ascolto e analisi della clientela.

In data 30 dicembre 2015, SDA Express Courier S.p.A. ha proceduto al recesso dei contratti di servizio di call center intrattenuti con Uptime S.p.A. - società partecipata al 28,57% - e con Gepin Contact S.p.A. - socio di maggioranza in Uptime S.p.A. - con effetto dal 1° luglio 2016.

Gepin ha chiesto a SDA circa 15,5 milioni di euro per ingiustificato recesso e ottenuto un decreto ingiuntivo per circa 3,7 milioni di euro per prestazioni non contrattualizzate. Le avverse pretese sono state opposte da SDA in sede giudiziaria.

A dicembre 2016 Gepin e Uptime hanno citato Poste e SDA chiedendone la condanna al pagamento in favore di Uptime in liquidazione di circa 66,4 milioni di euro e di Gepin di circa 16,2 milioni di euro quale risarcimento del danno subito. All'udienza, tenutasi a ottobre 2017, i legali di Gepin ne hanno comunicato l'intervenuto fallimento.

A settembre 2017 SDA ha sottoscritto l'intero capitale sociale di Uptime che successivamente ha depositato domanda di concordato liquidatorio. Il contenzioso da 66,4 milioni di euro di cui sopra nei confronti di SDA e di Poste non risulta riassunto nei termini dal liquidatore del fallimento Gepin e conseguentemente, si è pertanto estinto. Si è, ora, in attesa del provvedimento definitivo di estinzione del Tribunale civile di Roma.

Qualità del servizio postale universale

Di seguito si riportano i risultati di qualità conseguiti nel Servizio Universale e i cui obiettivi sono definiti dall'AGCom. Poste Italiane trasmette all'Autorità tali risultati salvo quelli relativi alla posta ordinaria, il cui monitoraggio è effettuato dall'organismo specializzato indipendente incaricato dall'Autorità medesima⁹. L'Autorità verifica il rispetto degli obiettivi e pubblica annualmente i risultati, unitamente a quelli rilevati dall'organismo indipendente sulla posta ordinaria.

Prodotto	Consegna entro	2017		2016	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta 1 - Prioritaria	1 giorno	80,0%	82,2%	80,0%	83,9%
Posta 1 - Prioritaria	4 giorni	98,0%	99,1%	98,0%	99,2%
Posta 4 - Ordinaria ⁽¹⁾	4 giorni	90,0%	91,2%	90,0%	96,0%
Posta Massiva	4 giorni	90,0%	96,7%	90,0%	97,0%
Posta Raccomandata	4 giorni	90,0%	95,1%	90,0%	97,0%
Posta Assicurata	4 giorni	90,0%	99,6%	90,0%	99,8%
Pacco Ordinario	4 giorni	90,0%	92,2%	90,0%	96,8%

(1) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico AGCom.

Servizi di pagamento, mobile e digitale

Contesto normativo e di mercato

Con il D.Lgs 15 dicembre 2017, n. 218, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 10 del 13 gennaio 2018, il Legislatore italiano ha recepito la Direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD2). La creazione di una "area unica dei pagamenti" in Europa ha avviato, ormai da anni, un percorso di razionalizzazione e innovazione del mercato dei pagamenti che, con l'entrata in vigore della PSD2, subirà una ulteriore accelerazione e un maggiore livello di competizione. Le principali novità introdotte dalla PSD2 riguardano l'ampliamento dello spazio competitivo che consente la nascita di nuovi strumenti di pagamento e nuovi attori (PSP – *Payment Services Provider*) in grado di determinare il miglioramento dell'offerta. Altro importante aspetto riguarda il rafforzamento delle tutele per gli utilizzatori dei *digital payment*, sia per ciò che concerne la sicurezza, la protezione dei dati e l'autenticazione, sia definendo nuove responsabilità per gli utilizzatori.

Il mercato italiano dei servizi di pagamento si caratterizza per un marcato dinamismo nel comparto dei pagamenti elettronici trainato dai pagamenti via internet (bonifici *on line* e pagamenti con carte), cresciuti già nel 2016¹⁰ del 13% rispetto all'anno precedente e in generale dalle operazioni con carte di pagamento (2016 vs 2015 +14%); dinamiche sostenute si registrano anche per gli addebiti diretti (2016 vs 2015 +16%). Nel complesso, il numero di pagamenti effettuati con strumenti alternativi al contante è cresciuto, dal 2015 al 2016, dell'8% confermando la dinamica degli ultimi anni.

L'innovazione digitale è poi un ulteriore *driver* di trasformazione del mondo dei pagamenti, il cui mercato registra forti spinte innovative sostenute sia dalla rapida diffusione di nuove tecnologie, che consentono un'offerta in grado di soddisfare nel continuo e con elevata flessibilità le esigenze di trasferimenti monetari, sia dal quadro di regole europee, volto a incentivare l'innovazione e la concorrenza nell'offerta di servizi di pagamento. Tali sviluppi sono il risultato della trasformazione indotta da internet nell'economia, nella finanza e nei comportamenti sociali: più di recente la cd 'rivoluzione digitale' è giunta alle soglie della finanza con la nascita delle *Fintech – Financial Technology Innovation* – che, nell'applicare le innovazioni tecnologiche ai servizi finanziari, favoriscono nuovi modelli di *Business*, nuovi canali e nuovi prodotti, soprattutto in ambito *e-commerce* e *mobile-payments*.

9. Con Delibera 608/16/CONS pubblicata in data 10 gennaio 2017 l'Autorità, all'esito della procedura di gara avviata con Determina 132/16/SAG, ha selezionato la Società IZI S.p.A. per il triennio 1° dicembre 2016 - 30 novembre 2019.

10. Rapporto annuale del "Comitato Pagamenti Italia" della Banca d'Italia relativo all'esercizio 2016.

In questo contesto di mercato diventerà ancora più importante per gli operatori del settore aumentare il livello di focalizzazione e specializzazione nonché la velocità nella ideazione e realizzazione di nuove soluzioni di pagamento da offrire a consumatori, imprese e Pubblica Amministrazione. Inoltre, è necessaria una sempre maggiore efficienza per compensare la riduzione dei margini che continuerà a caratterizzare il comparto. Si sta assistendo dunque alla realizzazione di alcune importanti operazioni di aggregazione, in Europa e in Italia, finalizzate alla costituzione di grandi “poli” specializzati nella produzione e nella commercializzazione di servizi di pagamento.

A seguito delle attività di *assessment* svolte nel corso del 2017 sugli ambiti impattati dalla nuova normativa, sono stati realizzati gli interventi finalizzati agli adeguamenti contrattuali (per conti correnti, carte di debito, acquiring, carte prepagate), informatici, procedurali e organizzativi (in particolare, revisione dei processi di gestione dei reclami e dei rimborsi di operazioni di pagamento disconosciute). Nel corso del 2018, inoltre, verrà erogato uno specifico corso di formazione volto ad aggiornare sia il personale di rete sia quello di sede in merito alle principali novità introdotte dalla normativa.

Il mercato della **telefonia mobile** nel 2017 è stato contraddistinto da strategie acquisitive particolarmente aggressive da parte dei principali operatori mobili, caratterizzate dal lancio di offerte dal *pricing* estremamente ridotto, rivolte in modo mirato ai clienti degli operatori virtuali anche in risposta all'ingresso sul mercato di nuovi *players* quali Kena Mobile, *second brand* di TIM che si posiziona come operatore virtuale low cost (c.d. “*no frills*”), attiva dal 29 marzo 2017 e Iliad, operatore “*price leader*” del mercato francese il cui ingresso è previsto nel primo semestre del 2018.

Le strategie adottate sono caratterizzate in particolare da offerte CRM e Win-Back¹¹. Al contempo, si è rafforzato sia il trend di convergenza tra servizi di rete fissa e mobile, sia la prospettiva di realizzazione di partnership, più o meno forti, tra fornitori di contenuti digitali e operatori di rete di telecomunicazioni. In tale contesto, il principale elemento di evoluzione del mercato resta la penetrazione del *broadband* (banda larga) che nel 2017 ha visto un ulteriore incremento della copertura.

Le linee complessive¹² al terzo trimestre 2017 si attestano attorno ai 99 milioni, comprensivi di circa 15 milioni di SIM Machine to Machine (*M2M*). In relazione alle quote di mercato, il 2017 presenta sostanzialmente stabile Wind-TRE, che si attesta come market leader, seguito da Telecom Italia e da Vodafone. PosteMobile con una quota complessiva di mercato attorno al 4% rappresenta oltre il 49% dei clienti dei servizi mobili virtuali.

11. Le offerte Win-Back mirano a riconquistare gli ex clienti e si possono attivare con la richiesta di portabilità del proprio numero di telefono (MNP).

12. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 4/2017.

Conto economico del settore pagamenti, mobile e digitale

(dati in milioni di euro)	2017	2016	Variazioni	
Monetica	212	166	46	27,7%
Altri pagamenti	163	180	(17)	-9,4%
Mobile	211	224	(13)	-5,8%
Ricavi infrasettoriali	328	359	(31)	n.s.
Totale Ricavi	914	929	(15)	-1,6%
Costo del lavoro	31	31	-	n.s.
di cui costo del lavoro	31	31	-	n.s.
di cui incentivi all'esodo	-	-	-	n.s.
Altri costi operativi	172	182	(10)	-5,5%
Costi infrasettoriali	494	473	21	4,4%
Totale Costi	697	686	11	1,6%
EBITDA	217	243	(26)	-10,7%
Ammortamenti e svalutazioni	22	30	(8)	-26,7%
EBIT	195	213	(18)	-8,5%
EBIT MARGIN	21,3%	22,9%	-1,6%	
Gestione finanziaria	6	(1)	7	n.s.
Risultato prima delle imposte	201	212	(11)	-5,2%
Imposte	55	68	(13)	-19,1%
Utile dell'esercizio	146	144	2	1,4%

n.s.: non significativo

Come già anticipato, il nuovo segmento Pagamenti, Mobile e Digitale (PMD) si pone l'obiettivo di rappresentare un presidio accentrato dei servizi di pagamento – anche in ottica di estensione alle nuove attività previste dalla PSD2 – nonché essere il centro di competenza a supporto dell'implementazione della strategia digitale del Gruppo. Il settore accoglie i servizi di incasso e pagamento del patrimonio destinato BancoPosta (gestiti in outsourcing), i prodotti di monetica e i servizi resi da PosteMobile S.p.A. che negli anni ha sviluppato esperienza in ambito *digital* e a supporto del "mobile-banking e mobile-payment". Al Settore PMD è altresì affidata la valorizzazione della partecipazione in SIA S.p.A..

In coerenza con il percorso di *digital transformation* l'offerta di Remote Banking BPIOL è evoluta verso soluzioni personalizzate per specifici target di clientela quali BPIOL EASY, il nuovo profilo di Remote Banking dedicato a liberi professionisti e ditte Individuali con esigenze più semplici di utilizzo del canale *web*.

Sono altresì proseguite le attività di sviluppo del Bollettino, estendendo alle nuove App "BancoPosta" e "Ufficio Postale" le funzionalità della sezione pagamenti accessibile dal sito www.poste.it. L'obiettivo è uniformare l'esperienza di pagamento dell'utente sui diversi canali, creando un unico ecosistema digitale.

Con riferimento alla monetica è stata lanciata Postepay Evolution Business dedicata a liberi professionisti e ditte individuali, che abilita il titolare ai servizi di incasso in modalità multicanale, grazie alla sinergia con l'offerta di acquiring di BancoPosta. Al 31 dicembre 2017 il numero delle carte Postepay ha superato i 17 milioni, di cui circa 4,7 milioni sono le carte Postepay Evolution, mentre il numero delle carte Postamat in circolazione è stabile a 7 milioni.

Servizi Finanziari

Andamento dei mercati finanziari

Nel corso del 2017 l'andamento dei mercati azionari internazionali ha evidenziato positive performance. In particolare, sui mercati statunitensi l'indice S&P500 ha chiuso l'anno con una crescita del 18,6% su base annua, così come le borse europee (indice *Dow Jones Euro Stoxx*) che nello stesso periodo hanno registrato un progresso dell'8,1%. Le performance del listino azionario italiano sono state superiori alla media europea, con il Ftse Mib che, dopo un inizio anno contrastato, a partire da aprile ha segnato nel suo complesso forti rialzi, registrando a fine dicembre una crescita del 19,7% su base annua.

Sul fronte dei mercati obbligazionari, lo spread tra BTP e Bund decennale ha mostrato una discreta volatilità registrando, nella prima metà del 2017, valori anche sopra i 200 punti base per poi normalizzarsi a partire dal mese di luglio (oscillando tra i 150 e 190 p.b.) e attestarsi al 31 dicembre 2017 a 159 p.b..

Sul mercato dei cambi il 2017 è stato caratterizzato da una fase di forte deprezzamento della valuta americana (il cambio EUR/USD a fine dicembre 2017 è pari a 1,20 rispetto a 1,14 di fine giugno 2017 e 1,05 del 31 dicembre 2016). Anche la sterlina, dopo una dinamica di sostanziale stabilità nel primo semestre del 2017, ha registrato una fase di deprezzamento, da attribuirsi presumibilmente all'incertezza derivante dall'avvio dei negoziati per l'uscita del Regno Unito dall'Unione Europea (il cambio medio EUR/GBP a fine dicembre 2017 è pari a 0,89 rispetto a 0,88 del 30 giugno 2017 e 0,86 del 31 dicembre 2016).

Sistema creditizio

Nel corso del 2017 la dinamica della raccolta delle banche italiane, rappresentata dai depositi a clientela residente e dalle obbligazioni, è stata complessivamente stabile; lo stock della raccolta a dicembre 2017 si è attestato a circa 1.728 miliardi di euro registrando una variazione annua negativa dello 0,01% ascrivibile, come già avvenuto negli ultimi anni, all'aumento dei depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito, pronti contro termine) di 51 miliardi di euro in valore assoluto su base annua (+3,6% rispetto a fine 2016) che ha compensato il forte calo della raccolta da obbligazioni di analogo importo (la cui variazione annua è stata -15,2%).

Il costo della raccolta bancaria (depositi, obbligazioni e Pronti Contro Termine) è in contrazione rispetto ai dati registrati a fine 2016, con il tasso medio della raccolta da clientela che a dicembre 2017 si è attestato allo 0,89% (0,99% a dicembre 2016).

I finanziamenti bancari nel 2017 hanno registrato una dinamica positiva; a dicembre 2017 il totale dei prestiti a residenti (settore privato e Pubblica Amministrazione) in Italia - escluso l'interbancario - si è collocato intorno a 1.786 miliardi di euro, con una variazione annua positiva del 2,4%. In crescita anche il dato afferente ai prestiti alle famiglie, con l'ammontare dei mutui in essere che a novembre 2017 ha registrato una variazione annua positiva del 3,4%.

Le sofferenze del sistema bancario, al netto delle svalutazioni e degli accantonamenti già effettuati dalle banche con proprie risorse, a novembre 2017 ammontano a circa 66 miliardi di euro, in forte diminuzione rispetto al dato di dicembre 2016 (87 miliardi di euro); il rapporto con gli impieghi si è ridotto, passando dal 4,89% di dicembre 2016 al 3,74% di novembre 2017. Il tasso medio applicato sui finanziamenti a famiglie e imprese continua a mantenersi su livelli molto bassi arrivando a dicembre 2017 al 2,69% (2,85% a dicembre 2016)¹³.

Contesto normativo

Il 3 gennaio 2018 è entrata in vigore, in tutta l'Unione Europea, la nuova Direttiva 2014/65/UE (c.d. "MiFID2") che ha introdotto modifiche normative al TUF (D.Lgs 58/98) e al Regolamento Emittenti. La nuova disciplina ha incrementato l'efficienza e la trasparenza dei mercati finanziari, ha innalzato il livello di tutela degli investitori e ha rafforzato alcuni presidi organizzativi

13. Fonti: Bollettini Economici di Banca d'Italia; ABI Monthly Outlook – Economia e Mercati Finanziari-Creditizi; Elaborazioni del Sole 24 Ore.

e norme di condotta per gli intermediari. Nel corso del 2017, a seguito delle attività di *assessment* sugli ambiti impattati dalla nuova normativa, sono stati sviluppati in Poste Italiane gli interventi di adeguamento volti a recepire i nuovi requisiti normativi, riconducibili prevalentemente al rafforzamento dei processi di *product governance*, di informativa al cliente, di profilazione della clientela, di erogazione del servizio di consulenza, nonché di formazione del personale di rete.

Inoltre, nel mese di luglio 2017 è entrato in vigore il D.Lgs 90/2017 che ha dato attuazione alla direttiva (UE) 2015/849, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo” (cd. IV Direttiva Antiriciclaggio) apportando modifiche al D.Lgs 231/07. Il Decreto enfatizza l'approccio basato sul rischio, inducendo i soggetti obbligati ad adottare misure volte a individuare, valutare e mitigare il rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo con conseguenti modifiche all'applicazione dei criteri di adeguata verifica della clientela. A tal proposito, sono state condotte attività di *assessment* dei presidi aziendali (assetto organizzativo e sistema dei controlli interni) e avviata la pianificazione dei relativi interventi di adeguamento, compresi quelli connessi alla formazione del personale. È stato, inoltre, ampliato il perimetro dei soggetti appartenenti alla categoria Persone Politicamente Esposte (PEP) e introdotto per i libretti al portatore, il divieto all'emissione e al trasferimento (cessione) e l'obbligo di estinzione degli stessi entro il 31 dicembre 2018, nonché limiti particolari alla commercializzazione delle carte prepagate non nominative.

Conto economico del settore dei servizi finanziari

(dati in milioni di euro)	2017	2016	Variazioni	
Plusvalenze	547	473	74	15,6%
Interessi attivi	1.478	1.510	(32)	-2,1%
Raccolta risparmio postale	1.566	1.577	(11)	-0,7%
Transaction banking	1.008	1.061	(53)	-5,0%
Distribuzione di prodotti di terzi	272	327	(55)	-16,8%
Gestione del risparmio	85	61	24	39,3%
Ricavi infrasettoriali	1.014	982	32	3,3%
Totale ricavi	5.970	5.991	(21)	-0,4%
Costo del lavoro	103	120	(17)	-14,2%
<i>di cui costo del lavoro</i>	<i>97</i>	<i>113</i>	<i>(16)</i>	<i>-14,2%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>(1)</i>	<i>-14,3%</i>
Altri costi operativi	458	390	68	17,4%
Ammortamenti e svalutazioni	1	1	n.s.	n.s.
Costi infrasettoriali	4.762	4.820	(58)	-1,2%
Totale Costi	5.324	5.331	(7)	-0,1%
EBIT	646	660	(14)	-2,1%
EBIT MARGIN	10,8%	11,0%	-0,2%	
Gestione finanziaria	6	3	3	n.s.
Risultato prima delle imposte	652	663	(11)	-1,7%
Imposte	153	198	(45)	-22,7%
Utile dell'esercizio	499	465	34	7,3%

n.s.: non significativo

L'andamento economico del settore dei Servizi Finanziari evidenzia per il 2017 un risultato della gestione operativa che si attesta a 646 milioni di euro, in diminuzione del 2,1% rispetto al precedente esercizio (660 milioni di euro). Tale variazione è essenzialmente ascrivibile a operazioni non ricorrenti (cessione di Visa Europe Ltd avvenuta nel 2016 per 121 milioni di euro e Mastercard avvenuta nel 2017 per 91 milioni di euro) che hanno generato minori plusvalenze per 30 milioni di euro rispetto al 2016 e a maggiori accantonamenti al fondo rischi e oneri riconducibili a strumenti e prodotti di investimento a suo tempo collocati e con performance non in linea con le attese della clientela.

I ricavi totali del settore mostrano una lieve flessione rispetto all'esercizio precedente (-0,4%) per effetto prevalentemente della contrazione dei proventi da Distribuzione di prodotti di terzi (-16,8%) che, pur in presenza di una buona performance nella distribuzione di prodotti di finanziamento (+3,2%), risentono del cessato contributo ai ricavi da parte di BDM-MCC, ceduta il 7 agosto 2017, nonché della riduzione dei proventi da *Transaction banking* (-5%), sui quali incide la flessione dei volumi sui bollettini, e dei citati minori proventi sulle operazioni di cessione delle azioni Visa e Mastercard. Tali risultati sono stati solo in parte compensati da maggiori Plusvalenze (+15,6%), dalla crescita delle commissioni da Asset Management di BancoPosta Fondi SGR (+39,3%) e dai maggiori ricavi Infrasettoriali (+3,3%) per effetto dell'incremento dei proventi da intermediazione assicurativa (+3,2%).

I costi totali del settore sono sostanzialmente in linea rispetto all'esercizio precedente (-0,1%) in quanto i maggiori accantonamenti a fondi per rischi e oneri del Patrimonio BancoPosta, sopra commentati, sono stati compensati da una riduzione dei Costi infrasettoriali.

Il calcolo delle imposte sul reddito dell'esercizio, che beneficia di una riduzione dell'aliquota IRES, è di 153 milioni di euro (-22,7% rispetto al 31 dicembre 2016), da cui deriva un utile netto di 499 milioni di euro (+7,3% rispetto al 31 dicembre 2016).

Attività del periodo

Sono proseguite le iniziative commerciali volte a valorizzare l'offerta del Risparmio Postale, a rafforzare il posizionamento nel comparto del *Transaction banking* e nella distribuzione dei prodotti del credito al consumo e alle imprese.

Nell'ambito del Risparmio Postale, nell'ottica di agevolare l'attività di raccolta funzionale all'espletamento del Servizio di interesse economico generale (SIEG), è stata rafforzata la gamma d'offerta sia in termini di tipologia di prodotto che di rendimenti offerti. Sono state lanciate diverse iniziative, affiancate da una incisiva campagna di comunicazione sui principali mass media, che hanno riguardato il collocamento di più offerte Supersmart con differenti durate (180, 360 e 540 giorni) e dedicate a tutti i titolari del Libretto Smart, e di un Buono Fruttifero Postale a 3 anni plus. Grazie a tali interventi, si sono iniziate a registrare le prime evidenze positive sulla raccolta del Risparmio Postale con particolare riguardo all'andamento della raccolta netta dei Buoni fruttiferi Postali. Inoltre, l'attività di semplificazione dei processi intrapresa nel 2017 sia su canale fisico che virtuale ha condotto a diverse novità tra cui l'introduzione sugli Uffici Postali della funzionalità "Trasformazione libretto" che consente di variare la forma del libretto (da cartaceo a dematerializzato) e la tipologia (da Ordinario a Smart) e contestualmente di richiedere e/o attivare i prodotti e servizi accessori.

In data 14 dicembre 2017, a seguito delle delibere assunte dai rispettivi Consigli di Amministrazione, Cassa Depositi e Prestiti e Poste Italiane hanno sottoscritto un Accordo per il servizio di raccolta del Risparmio Postale a valere nel triennio 2018-2020 che mira, da un lato, a consolidare il ruolo dei Buoni Fruttiferi Postali e dei Libretti fra i prodotti di punta per il risparmio degli Italiani, prevedendo maggiori investimenti in tecnologia, comunicazione, promozione, formazione e raggiungere in tal modo una sempre più ampia platea di risparmiatori, dall'altro, a innovare e ampliare la gamma dei servizi offerti.

Con riferimento ai servizi di *transaction banking* è stata avviata la commercializzazione del nuovo Conto BancoPosta che consente ai titolari di usufruire di tutti i servizi in multicanalità gestendo il proprio conto dall'Ufficio Postale, dal PC e dallo smartphone con la nuova APP BancoPosta.

Nell'ambito dei finanziamenti erogati da *partner* terzi sono state introdotte diverse novità per arricchire l'offerta e migliorarne la fruibilità. In particolare, è stato rinnovato il listino dei prestiti personali per clienti correntisti e librettisti ed è stata ampliata anche la gamma della Cessione del Quinto BancoPosta, attraverso un'offerta dedicata ai dipendenti pubblici che prevede la delegazione di pagamento ovvero la possibilità di ottenere liquidità aggiuntiva commisurata a una rata mensile che, cumulata a quella della cessione del quinto esistente, non superi due quinti dello stipendio. Per il segmento Business è stata avviata a dicembre la commercializzazione, in partnership con Compass, del Fido POS, l'apertura di credito rotativa a breve termine dedicato ai liberi professionisti e ditte individuali, titolari di un conto BancoPosta.

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, si segnala che il CET 1 ratio 2017 è pari a 17% rispetto al 16% del 2016, confermando la solidità patrimoniale, ulteriormente rafforzata dall'apporto di nuovi mezzi per 210 mln da parte della gemmante nel 2018.

Per quanto riguarda il leverage ratio il valore 2017 è pari a 3,1% rispetto a 3,0% del 2016.

Servizi assicurativi

Il mercato dei servizi assicurativi

Sulla base dei dati ufficiali disponibili (fonte ANIA), al 31 dicembre 2017 la nuova produzione di polizze vita ha raggiunto gli 82,4 miliardi di euro (-5,2% rispetto all'esercizio precedente). Ove si considerino anche i nuovi premi vita del campione delle imprese UE, il dato raggiunge i 99,9 miliardi di euro, in diminuzione del 5,2% rispetto al 2016.

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di ramo I ammontano a 51,4 miliardi di euro, in diminuzione del 18,1% rispetto all'esercizio precedente; negativo anche l'andamento della raccolta dei nuovi premi di polizze di ramo V (-8,1%), a fronte di un volume premi di 2,1 miliardi di euro. In controtendenza la nuova produzione vita di ramo III, nella forma *unit-linked*, con un volume d'affari che ammonta a 28,0 miliardi di euro (+32,9%). Positivo anche l'andamento del volume dei contributi per nuove adesioni individuali a forme previdenziali che, con 1,5 miliardi di euro, ha registrato un incremento del 3,7% rispetto al 2016.

La modalità di versamento a premio unico ha continuato a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 93,5% del totale dei premi emessi e il 62,2% del numero di polizze.

Con riferimento, infine, al canale distributivo, oltre i due terzi della nuova produzione è stata intermediata tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di 55,5 miliardi di euro corrispondente al 67,4% dei nuovi premi emessi.

Per quanto attiene al **mercato assicurativo danni**, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo quindi della produzione effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili, alla fine del terzo trimestre del 2017, si sono attestati a 25,6 miliardi di euro in lieve aumento rispetto all'analogo periodo del 2016 (+0,4%). Si tratta della seconda variazione tendenziale positiva dopo cinque anni consecutivi di calo (fonte: ANIA). All'inversione di tendenza hanno contribuito la crescita dei premi degli altri rami danni (+2,0% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) e un'ulteriore decelerazione del tasso di decremento dei premi del comparto Auto. Nel dettaglio, i premi del ramo RC Auto ammontano a 10,2 miliardi di euro, in calo del 2,8% rispetto al terzo trimestre del 2016 (quando la diminuzione era stata invece del 5,9%), mentre i premi del ramo Corpi veicoli terrestri ammontano a 2,2 miliardi di euro (+7% rispetto allo stesso periodo del 2016).

Per quanto concerne i canali distributivi, relativamente ai premi raccolti dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di imprese extra UE, quello agenziale si conferma leader con una quota di mercato del 76,8% in lieve calo rispetto ai dati registrati negli esercizi precedenti (77,5% al terzo trimestre del 2016). I broker rappresentano il secondo canale di distribuzione premi danni, con una quota di mercato dell'8,1%. In crescita anche la quota di mercato degli sportelli bancari e postali che si attesta al 6,7% (5,7% al terzo trimestre del 2016).

Contesto normativo

L'IVASS ha recentemente comunicato (Lettera al mercato 12 gennaio 2018) gli esiti delle analisi delle Relazioni di valutazione dei rischi e della solvibilità (ORSA) svolte tenendo anche conto delle informazioni richieste nella Lettera al mercato 21 aprile 2017 (impatto sul capitale e sulla solvibilità di tassi di interesse bassi e incrementi degli spread creditizi sulle attività finanziarie). L'IVASS ha riconosciuto il miglioramento qualitativo rispetto agli esercizi precedenti con riferimento soprattutto alla maggiore accuratezza metodologica e all'accresciuta consapevolezza della centralità del processo ORSA nella gestione aziendale e ha indicato l'esigenza di un rafforzamento complessivo delle analisi ORSA in logica Solvency II.

Tra i Regolamenti emanati dall'IVASS nel corso dell'esercizio si annoverano:

- Il Regolamento IVASS n. 34 del 7 febbraio 2017 sulle disposizioni in materia di governo societario relative alla valutazione delle attività e delle passività diverse dalle riserve tecniche e ai criteri per la loro valutazione e della relativa relazione al Regolamento;
- Il Regolamento IVASS n. 35 del 7 febbraio 2017 sull'aggiustamento per la capacità di assorbimento delle perdite delle riserve tecniche e delle imposte differite nella determinazione del requisito patrimoniale di solvibilità calcolato con la formula standard.

Conto economico del settore dei servizi assicurativi

(dati in milioni di euro)	2017	2016	Variazioni	
Premi assicurativi Vita	20.244	19.804	440	2,2%
Proventi netti Vita ^(*)	3.425	3.290	135	4,1%
Variazioni riserva premi, riserve tecniche assicurative, riassicurazione ed oneri da liquidazione sinistri Vita	(22.313)	(21.928)	(385)	1,8%
Ricavi netti Vita	1.356	1.166	190	16,3%
Premi assicurativi Danni	99	80	19	23,8%
Proventi netti Danni ^(*)	12	16	(4)	-25,0%
Variazioni riserva premi, riserve tecniche assicurative, riassicurazione ed oneri da liquidazione sinistri Danni	(22)	(30)	8	-26,7%
Ricavi netti Danni	89	66	23	34,8%
Altri ricavi e proventi	12	10	2	20,0%
Totale ricavi	1.457	1.242	215	17,3%
Costo del lavoro	37	35	2	5,7%
<i>di cui costo del lavoro</i>	<i>36</i>	<i>34</i>	<i>2</i>	<i>5,9%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>-</i>	<i>n.s.</i>
Altri costi operativi	85	89	(4)	-4,5%
Ammortamenti e svalutazioni	17	14	3	21,4%
Costi infrasettoriali	519	500	19	3,8%
Totale Costi	658	638	20	3,1%
EBIT	799	604	195	32,3%
EBIT MARGIN	54,8%	48,6%	6,2%	
Gestione finanziaria	44	39	5	12,8%
Risultato prima delle imposte	843	643	200	31,1%
Imposte	297	251	46	18,3%
Utile dell'esercizio	546	392	154	39,3%

(*) Al netto degli Oneri derivanti da operatività assicurativa.

n.s.: non significativo

Il Risultato Operativo del settore dei servizi Assicurativi ammonta a 799 milioni di euro ed evidenzia una crescita del 32,3% rispetto all'esercizio precedente (604 milioni di euro) da ricondurre principalmente, oltre che alle positive dinamiche commerciali, a una maggiore contribuzione derivante dai proventi netti Vita ovvero dalle gestioni delle riserve tecniche.

La Gestione finanziaria ha prodotto proventi per 44 milioni di euro (proventi di patrimonio libero positivi per 71 milioni di euro al netto degli interessi passivi sui prestiti subordinati per 27 milioni di euro) e l'Utile conseguito nell'esercizio si attesta a 546 milioni di euro (+39,3%).

La produzione del Gruppo Poste Vita, al netto della quota ceduta in riassicurazione, ammonta a 20,3 miliardi di euro, evidenziando una crescita del 2,3% rispetto ai 19,9 miliardi di euro del 2016 e attiene essenzialmente al collocamento di prodotti "vita", con una raccolta di 20,2 miliardi di euro (19,8 miliardi di euro nel 2016), mentre continua la forte crescita dei prodotti "danni" con una raccolta netta di 99 milioni di euro (80 milioni di euro nel 2016).

I proventi netti ammontano a 3.437 milioni di euro (3.306 milioni di euro alla fine del 2016), di cui 3.425 milioni di euro (3.290 milioni di euro nel 2016) riferiti al comparto Vita e relativi principalmente:

- per 3.335 milioni di euro a proventi finanziari netti riferiti a titoli a copertura di prodotti assicurativi tradizionali, in aumento di 64 milioni di euro rispetto ai 3.271 milioni di euro rilevati nel 2016. Tale andamento è da ricondurre principalmente alla crescita dei proventi ordinari per circa 391 milioni di euro rispetto al 2016 – per effetto della crescita delle masse gestite - che hanno compensato, stante le dinamiche meno favorevoli dei mercati finanziari, la riduzione delle plusvalenze da valutazione per circa 252 milioni di euro e relative a investimenti inclusi nelle gestioni separate - interamente attribuite agli assicurati mediante il meccanismo dello *shadow accounting* - e delle plusvalenze nette da realizzo per circa 75 milioni di euro;
- per 123 milioni di euro a proventi finanziari netti e a commissioni attive derivanti dalla gestione dei Fondi interni collegati a prodotti *index* e *unit linked*, in crescita rispetto a 35 milioni di euro del 2016. Tale importo, che riverbera gli effetti della volatilità di mercato, si riflette pressoché integralmente nella valutazione delle correlate riserve tecniche.

Per effetto delle dinamiche commerciali e della corrispondente rivalutazione delle passività assicurative in virtù dei risultati finanziari conseguiti, la variazione delle riserve tecniche, al netto della quota ceduta ai riassicuratori, ammonta a 22,3 miliardi di euro contro 22,0 miliardi di euro del precedente esercizio. Le liquidazioni per prestazioni assicurative alla clientela ammontano a 10,9 miliardi di euro (7,5 miliardi nell'analogo periodo del 2016) e comprendono scadenze di polizze per 6,6 miliardi di euro (3,8 miliardi nell'analogo periodo del 2016), di queste, 4,1 miliardi di euro afferiscono a prodotti di ramo III. I riscatti ammontano complessivamente a 3,0 miliardi di euro (2,6 miliardi di euro nel 2016) con un'incidenza rispetto alle riserve iniziali del 2,9% (2,9% al 31 dicembre 2016); dato che continua a mantenersi su livelli ampiamente inferiori rispetto al dato medio di mercato (ultimo dato pubblicato sul sito Ania al 30 settembre 2017 è 6,78%).

Gli Altri ricavi e proventi ammontano a 12 milioni di euro (10 milioni di euro nel 2016) e afferiscono quasi esclusivamente ai ricavi conseguiti da Poste Welfare Servizi.

I Ricavi netti si attestano a 1.457 milioni di euro registrando una crescita del 17,2% rispetto al 2016 (1.242 milioni di euro).

I costi totali ammontano a 658 milioni di euro in crescita di 20 milioni di euro rispetto al 2016 e sono relativi:

- alle Provvigioni corrisposte per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento per 482 milioni di euro (464 milioni di euro nel 2016). Delle medesime hanno beneficiato il settore operativo Finanziario del Gruppo che cura il collocamento dei prodotti e quello Postale e commerciale per i servizi di distribuzione resi;
- ad altri costi per complessivi 176 milioni di euro (174 milioni di euro nel 2016) attinenti principalmente a costi del personale e Altri costi operativi.

Attività del periodo

Nel corso del 2017 la gestione del **gruppo assicurativo Poste Vita**, in continuità con gli obiettivi strategici delineati nel corso del 2016, è stata principalmente finalizzata a:

- rafforzare la *leadership* nel mercato vita e consolidare il posizionamento rispetto agli altri *player*;
- crescere nel segmento della protezione e del welfare.

In un contesto di mercato che, come già anticipato, sta segnando una flessione della nuova produzione Vita, Poste Vita anche grazie a una costante focalizzazione sui prodotti, al potenziamento del supporto alla rete distributiva e al crescente grado di fidelizzazione della clientela, ha conseguito nel corso del 2017 soddisfacenti risultati commerciali.

L'attività commerciale dell'esercizio è stata indirizzata pressoché esclusivamente alla commercializzazione di prodotti d'investimento e risparmio di Ramo I e V (prodotti tradizionali con gestione separata) con un ammontare dei premi emessi alla fine dell'esercizio di circa 19,7 miliardi di euro (19,3 miliardi di euro nello stesso periodo del 2016). Nell'ambito dei prodotti di Ramo III – il cui collocamento nel 2017 è stato di 537 milioni di euro (475 milioni di euro raccolti nel 2016) - a partire dal 27 giugno 2017 è stata avviata la commercializzazione di un nuovo prodotto di tipo *Unit Linked* volto a costituire un piano di risparmio a lungo termine ("PIR - Piano individuale di Risparmio")¹⁴ con una raccolta di 225,1 milioni di euro alla fine del 2017.

Positiva la commercializzazione di prodotti a premio ricorrente (Multiutile Ricorrente, Long Term Care, Posta Futuro Da Grande), così come le vendite del prodotto PostaPrevidenzaValore che, con un livello di adesioni che ha raggiunto le circa 943mila unità, hanno permesso a PosteVita di consolidare il proprio ruolo di leadership nel mercato della previdenza.

Positivi sono stati infine i risultati afferenti alla vendita di polizze di puro rischio (temporanee caso morte), vendute "*stand alone*" (al di fuori cioè di operazioni *bundled* con prodotti di natura finanziaria), nonché di quelle correlate a Mutui e Prestiti collocati presso la rete di Poste Italiane.

Per quanto concerne le attività di intermediazione assicurativa, sono stati avviati gli interventi informatici e procedurali volti a recepire le previsioni della Direttiva UE 2016/97 mirante a innalzare il livello di tutela della clientela nella distribuzione dei prodotti assicurativi (cd "IDD") e il cui recepimento nell'ordinamento italiano è previsto nel corso del 2018.

Anche nel **comparto danni** la gestione si è mossa confermando le linee strategiche previste nel piano industriale, promuovendo la valorizzazione delle nuove esigenze della clientela nei campi del welfare e della sanità, il potenziamento dell'offerta e l'ottimizzazione del modello di supporto alla rete. Sebbene la contribuzione al risultato sia ancora marginale, i risultati commerciali sono stati positivi, con una produzione complessiva di 141,3¹⁵ milioni di euro, in crescita del 19% rispetto al dato del 2016 (118,8 milioni di euro). Tali dinamiche sono state accompagnate anche da un positivo andamento tecnico conseguente a una contenuta sinistrosità rispetto alla crescita del portafoglio.

Per quanto attiene alla gestione finanziaria, le scelte di investimento sono state improntate a obiettivi di prudenza con un portafoglio che continua a essere investito prevalentemente in Titoli di Stato e obbligazioni "*corporate*", con una esposizione complessiva che, seppur ridottasi rispetto al 2016, rappresenta oltre l'80% dell'intero portafoglio. Inoltre, pur mantenendo una complessiva moderata propensione al rischio, è proseguito nell'esercizio il graduale processo di diversificazione degli investimenti, attraverso l'incremento degli investimenti in titoli di capitale (la cui incidenza sul portafoglio è passata dal 14% all'attuale 19%) in particolare in fondi *multiasset* aperti armonizzati di tipo UCITS (*Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities*).

In conseguenza delle menzionate dinamiche commerciali e finanziarie, le riserve tecniche del portafoglio diretto italiano ammontano a 123,6 miliardi di euro (113,6 miliardi di euro a fine 2016), composte principalmente da circa 111,5 miliardi di euro riferiti ai prodotti di Ramo I e V (96,9 miliardi di euro a fine 2016) e riserve afferenti a prodotti per cui il rischio d'investimento è sopportato dagli assicurati per circa 3,5 miliardi di euro (6,9 miliardi di euro al 31 dicembre 2016) in riduzione per effetto principalmente delle scadenze dei prodotti registrate nel periodo. La Riserva di *Deferred Policyholder Liability* (DPL), correlata alla variazione di *fair value* degli strumenti finanziari a copertura delle riserve riferite ai prodotti appartenenti alle gestioni separate, ammonta a 8,2 miliardi di euro, rispetto ai 9,3 miliardi di euro di inizio anno.

14. I Piani Individuali di Risparmio (PIR) sono la nuova forma di investimento introdotta dal Governo con la Legge di bilancio del 2017 per sostenere le piccole e medie imprese italiane, che prevede importanti agevolazioni fiscali per gli investitori.

15. I premi lordi di competenza ammontano a 131,1 milioni di euro.

Le riserve tecniche afferenti ai rami Danni, al lordo delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 160 milioni di euro, in crescita del 12% rispetto al dato rilevato alla fine del 2016 (143 milioni di euro).

Con riferimento ai requisiti richiesti dalla normativa di vigilanza prudenziale Solvency II, entrata in vigore il 1° gennaio 2016, una preliminare indicazione della posizione di solvibilità del Gruppo Assicurativo Poste Vita al 31 dicembre 2017 evidenzia mezzi propri ammissibili per 8.519 milioni di euro, in crescita di circa 456 milioni di euro rispetto a 8.063 milioni di euro di fine 2016, stante i positivi effetti sul portafoglio titoli e sulle riserve assicurative derivanti dalle dinamiche dei mercati finanziari (riduzione dello spread sui titoli governativi e incremento dei tassi "risk free"). La positiva dinamica dei mezzi propri è stata, tuttavia, accompagnata da un incremento del requisito di capitale di 307 milioni di euro (dai 2.737 milioni di euro di fine 2016 ai 3.048 milioni di euro al 31 dicembre 2017) riferibile principalmente, stante la crescita del *Business*, ad un maggior assorbimento per rischi tecnici (per es. rischio di riscatto previsto dalla formula standard), parzialmente mitigato dalla politica di diversificazione degli investimenti adottata dalla Compagnia a partire dal primo trimestre e che si è tradotta in una riduzione complessiva del requisito patrimoniale per rischi di mercato.

In relazione alle menzionate dinamiche, il coefficiente di solvibilità, seppur in flessione rispetto al dato di fine 2016 (passando dal 294% al 279% di fine dicembre 2017), continua a mantenersi su livelli ampiamente superiori rispetto ai vincoli regolamentari e alla media di mercato.

Fondo Atlante e Fondo Atlante 2

Nel mese di aprile 2016 Poste Vita ha deliberato la sottoscrizione di un investimento complessivo di circa 260 milioni di euro nel fondo di investimento alternativo mobiliare "Atlante" e, in data 27 luglio 2016, la sottoscrizione di ulteriori 200 milioni di euro circa nel fondo di investimento alternativo mobiliare "Atlante II" (oggi, *Italian Recovery Fund*). Entrambi i fondi, gestiti dalla Quaestio Capital Management SGR S.p.A., sono di tipo chiuso, riservati esclusivamente a investitori istituzionali e prevedono impieghi in strumenti finanziari emessi da istituti di credito nell'ambito di interventi di rafforzamento patrimoniale e/o in *Non Performing Loan* di una pluralità di banche italiane.

Al 31 dicembre 2017 le quote sottoscritte da Poste Vita richiamate dal Fondo Atlante ammontano a 239,6 milioni di euro, di cui 211,9 milioni di euro allocati alla gestione separata PostaValorePiù e 27,7 milioni di euro allocati alla gestione del patrimonio libero della Compagnia, mentre per il Fondo Atlante 2 le quote sottoscritte e richiamate ammontano a 101,9 milioni di euro, interamente allocati alla gestione separata PostaValorePiù.

Con particolare riferimento alla valutazione del Fondo Atlante, la Compagnia già in sede di bilancio 2016 aveva provveduto a una svalutazione dell'investimento nella misura di circa il 50% (106 milioni di euro, di cui circa 93 milioni di euro riflessi nelle passività verso gli assicurati).

Successivamente, tenuto conto del valore unitario al 30 giugno 2017 della quota comunicato dalla Società di Gestione, che ha quantificato in circa l'80% la riduzione del valore nominale dell'investimento, il Gruppo ha ritenuto opportuno procedere alla svalutazione dell'ulteriore 50% dell'investimento, con la sola eccezione degli impieghi nel Fondo Atlante II.

Le rettifiche da valutazione intervenute nel 2017 per complessivi 105 milioni di euro (106 milioni nel 2016) sono state rilevate per una quota di 93 milioni di euro, riferita agli investimenti delle gestioni separate a riduzione delle passività differite verso gli assicurati e per una quota di 12 milioni di euro, riferita al patrimonio libero della Compagnia, negli oneri finanziari. La svalutazione complessiva rilevata nel biennio 2016/2017 ammonta dunque a 211 milioni di euro, di questi, gli oneri finanziari del patrimonio libero di PosteVita ammontano a 24 milioni di euro.

Per quanto attiene, invece al Fondo Atlante II, il valore unitario della quota comunicato dalla Società di Gestione al 30 giugno 2017 (ultimo dato disponibile) riflette il costo storico degli investimenti.

6. Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

Premessa

Il 22 ottobre 2014 il Parlamento Europeo e il Consiglio dell'Unione Europea hanno approvato la Direttiva 2014/95/EU (Direttiva Barnier) riguardante la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario da parte delle imprese. La Direttiva nasce per migliorare l'uniformità e la comparabilità delle informazioni di carattere non finanziario, mappare e monitorare i rischi connessi alle attività aziendali e quindi facilitare l'accesso degli investitori a tali informazioni.

La Direttiva è stata recepita nel nostro ordinamento con il D.Lgs n. 254 del 30 dicembre 2016, che obbliga le imprese di grandi dimensioni che costituiscono enti di interesse pubblico di fornire una dichiarazione di carattere non finanziario *"nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività di impresa, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta"*.

La Dichiarazione non finanziaria (DNF o la "Dichiarazione") di Poste Italiane, predisposta per la prima volta con riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, ha l'obiettivo di assicurare la comprensione del modello organizzativo, delle attività, dei principali rischi e degli indicatori di prestazione del Gruppo relativamente agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al personale, al rispetto dei diritti umani, alla lotta contro la corruzione attiva e passiva, rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'Azienda.

Di seguito si sintetizzano i principali temi di attualità riferibili alla sostenibilità d'impresa che, da un lato, costituiscono elementi essenziali di approfondimento della Dichiarazione non finanziaria e, dall'altro, sono parte dello scenario economico e sociale in cui il Gruppo Poste attua la sua mission e affronta le sfide di *Business*.

Le sfide della sostenibilità

Trasformazione digitale, globalizzazione, nuovi fenomeni demografici e stili di vita, cambiamenti climatici ed esaurimento delle risorse naturali, sono solo alcune delle tendenze in atto. Capire, interpretare e dare risposta a tali cambiamenti sociali, ambientali ed economici, integrando la sostenibilità nel *Business* per migliorare la competitività e assicurare una redditività duratura creando valore condiviso, è la sfida delle aziende del terzo millennio.

Il futuro digitale è adesso

La digitalizzazione è un elemento chiave per la modernizzazione e la sostenibilità del Paese poiché grazie alle nuove modalità di accesso alle informazioni e a prodotti e servizi contribuisce alla riduzione degli impatti ambientali e a soddisfare bisogni sociali, come l'inclusione. La trasformazione digitale, inoltre, ha un impatto straordinario sui modelli di *Business*, operativi e di servizio nei diversi settori in cui il Gruppo opera. Nel comparto della corrispondenza e dei pacchi, per esempio, sono cambiati i modi di interagire con clienti e fornitori in filiere sempre più articolate e integrate da processi digitali automatizzati, per far fronte al fenomeno dell'e-commerce.

In ambito finanziario e dei Pagamenti, Mobile e Digitale, nuove modalità di pagamento, transazioni più rapide ed efficienti, sicurezza e tutela dei dati personali sono state promosse con l'introduzione della direttiva Europea sul sistema dei pagamenti al dettaglio PSD2 (Payment Service Directive) in vigore da gennaio 2018.

Nel settore assicurativo l'internet delle cose (IoT)¹⁶ abilita nuovi modelli di offerta in ambito *e-Health*, *Home Insurance* e RC Auto. L'analisi dei Big Data, inoltre, ha un potenziale legato al monitoraggio dei dati comportamentali dell'assicurato che trova riscontro in polizze innovative e in servizi che puntano a migliorare la *customer experience*.

La trasformazione digitale porta con sé la necessità di dotarsi di sistemi di protezione sempre più avanzati per contrastare il fenomeno della *cybercrime* attraverso strumenti, metodologie processi di *cybersecurity* a tutela di dati personali, servizi strategici e proprietà intellettuale di cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione. Per questo è fondamentale che le imprese adottino sistemi di prevenzione e di protezione adeguati a garantire la tutela dei propri asset tangibili e intangibili e dei propri *stakeholder*.

Nuovi approcci di business per le sfide sociali del terzo millennio

Crescita dell'aspettativa di vita, basso tasso di natalità e immigrazione sono fenomeni che stanno cambiando la società italiana e l'approccio nello sviluppo di prodotti e servizi, in particolare nel settore bancario e assicurativo. L'immigrazione è un fenomeno strutturale per dimensioni e per incidenza nel tessuto economico e sociale del nostro Paese, mentre l'inclusione finanziaria costituisce una leva importante per accelerare il processo di integrazione degli immigrati. Il tasso di bancarizzazione della popolazione adulta in Italia è all'87% e la percentuale di cittadini stranieri adulti titolari di un conto corrente è del 73% (fonte: Banca Mondiale).

Salute e stili di vita sani sono alcune delle tematiche oggetto dei nuovi modelli nel settore assicurativo che si stanno affermando in Europa, basati su incentivi a comportamenti virtuosi dei clienti che possono generare impatti positivi sulla collettività e sui costi delle società assicurative.

Il mercato del lavoro è entrato nella "quarta rivoluzione industriale", un insieme di trasformazioni che grazie alla robotica, all'innovazione digitale e all'intelligenza artificiale, sta modificando non solo il modello del *Business* delle imprese, ma anche le modalità di utilizzo del capitale umano. Le imprese si trovano oggi a dover gestire un "ecosistema" di persone complesso per effetto del progressivo slittamento dell'età pensionabile e del conseguente prolungarsi della permanenza nel mondo del lavoro, che comporta la compresenza di cinque generazioni che portano con sé valori, esperienze e aspirazioni differenti da gestire. Riconoscere e valorizzare ogni forma di diversità ha un obiettivo strategico che porta vantaggi in termini di clima interno, senso di appartenenza, produttività e innovazione.

Il cambiamento climatico

Con l'accordo sul clima siglato a Parigi nel 2016, 195 Paesi si sono impegnati a mantenere l'aumento della temperatura globale ben al di sotto dei 2 gradi centigradi rispetto all'epoca preindustriale. Si stima che, per restare entro 1,5 gradi, si debbano tagliare le emissioni di 26 miliardi di tonnellate di CO₂ equivalente entro il 2030. Le imprese sono chiamate a valutare i possibili rischi e le opportunità (per es. efficienza energetica, mobilità sostenibile, finanziamenti e servizi assicurativi *green*) collegate al proprio *Business*, tenendo conto delle evoluzioni del contesto nazionale e internazionale.

Il settore postale sta vivendo un continuo e rapido aumento dei volumi di pacchi in circolazione dovuto all'incremento dell'*e-commerce* e questo fenomeno incide sulla necessità di trasporti e logistica sostenibile per minimizzare le emissioni in atmosfera. Anche il segmento della corrispondenza, che ha registrato un progressivo declino dei volumi dovuto alla sostituzione dei tradizionali servizi postali fisici (cosiddetta *e-substitution*) con servizi elettronici e la creazione di nuovi servizi digitali innovativi quali, posta pubblicitaria *on line* e servizi di notifica elettronica, può certamente dare un contributo significativo alla riduzione dell'impatto ambientale.

16. *L'internet of things* (IoT) è l'espressione utilizzata per definire l'insieme delle apparecchiature e dei dispositivi elettronici, diversi da PC, connessi a Internet (per es. automobili, sensori per il fitness, impianti di climatizzazione, ecc.).

La creazione di valore condiviso

Di fronte all'aggravarsi degli equilibri ecologici, alle persistenti sperequazioni sociali e ai processi di decrescita sostenibile, si sta assistendo a un rinnovamento dei modelli di *Business* finalizzati alla creazione di valore condiviso. L'approccio *Shared Value* elaborato da Michael Porter, professore alla Harvard Business School, si fonda sul presupposto che sia necessario identificare un nuovo modello di capitalismo, assediato dalle crisi economico finanziarie dell'ultimo periodo storico. Le società che rivestono un ruolo di servizio pubblico sono, per loro stessa missione, sempre più chiamate a ridefinire la produttività nella catena del valore e valutare forme di investimento che mirino a ottenere risultati positivi sia dal punto di vista finanziario, sia da quello sociale, ambientale e di supporto al sistema Paese. Negli ultimi anni *l'impact investing*, ossia gli *investimenti fatti in società, organizzazioni e fondi con l'intento di generare un impatto sociale o ambientale misurabile e favorevole a fianco o in sostituzione di un rendimento finanziario*¹⁷, sta diventando più affidabile, al punto che banche, compagnie di assicurazione e fondi pensione lo promuovono all'unanimità.

I Temi Che Ci Raccontano [GRI 102-46 GRI 102-47; GRI 103-1]

Poste Italiane ha avviato il percorso necessario per assicurare la conformità ai requisiti normativi previsti D.Lgs. 254/2016 che indica anche di esplicitare gli standard di rendicontazione - emanati da autorevoli organismi sovranazionali, internazionali o nazionali, di natura pubblica o privata - utilizzati al fine di adempiere agli obblighi di informativa non finanziaria. La scelta del Gruppo è stata quella di adottare l'approccio indicato dal *Global Reporting Initiative* (GRI), che rappresenta lo standard maggiormente utilizzato a livello internazionale in virtù del fatto che, oltre a coprire gli aspetti richiesti dalla direttiva europea, e conseguentemente dal Decreto 254, esprime il concetto di materialità, altro importante elemento di convergenza con il Decreto.

Nel corso del 2017 il Gruppo ha condotto un'analisi di materialità al fine di identificare i temi necessari ad assicurare la comprensione della propria attività, del suo andamento, dei risultati e dell'impatto prodotto. La materialità è di fatto la soglia oltre la quale un tema diventa sufficientemente importante da essere rendicontato.

Il processo che ha portato alla definizione dei temi materiali è stato articolato in tre fasi:

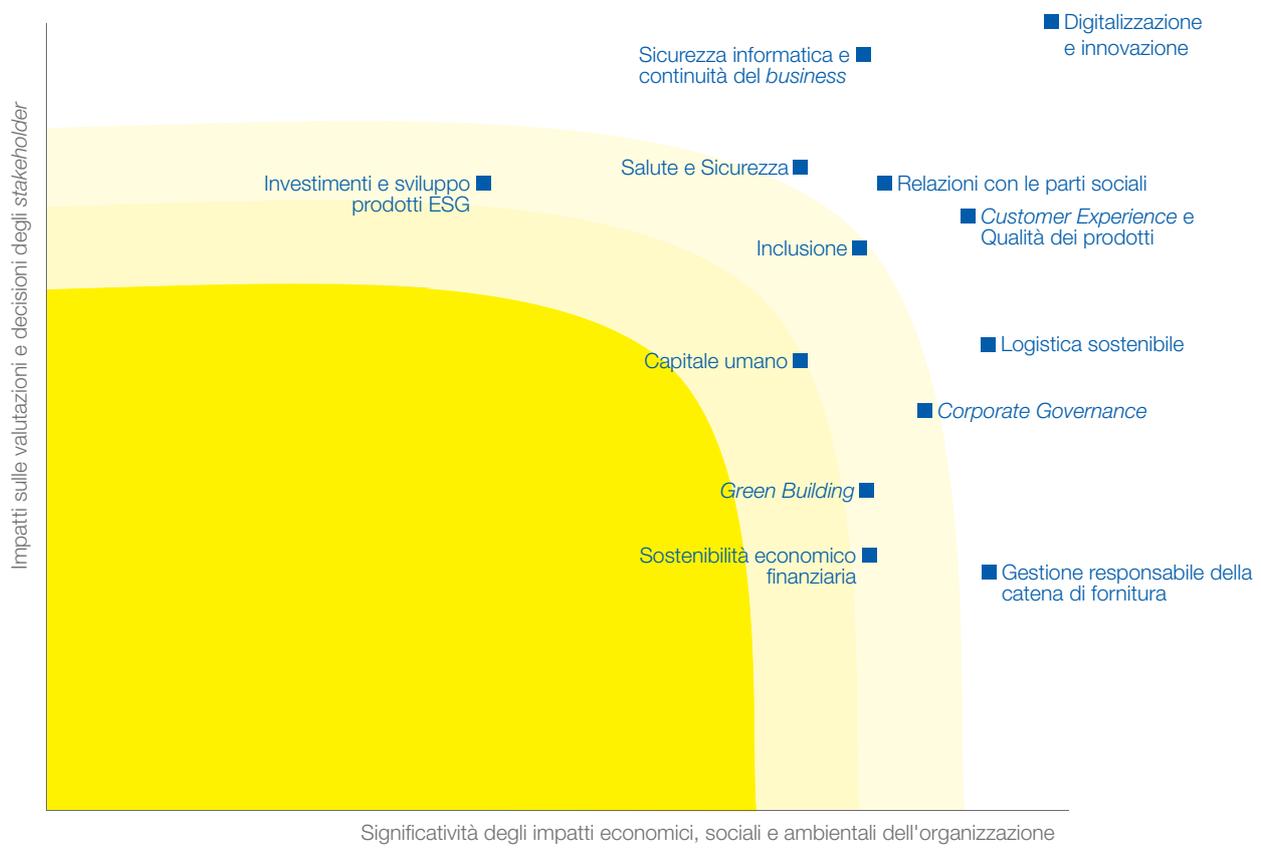
- Identificazione delle **tematiche rilevanti**, a partire dall'analisi dello scenario esterno e delle società comparabili, dei trend di sostenibilità, degli impegni già presi dal Gruppo e comunicati in documenti pubblici, aspettative degli *stakeholder*, standard internazionali (*Sustainability Accounting Standards Board*, *RobecoSAM*).
- **Attribuzione della rilevanza** dei temi identificati sulla base di un'analisi interna della documentazione e delle *policy* aziendali, di interviste alle diverse funzioni aziendali, delle aspettative dei principali *stakeholder* attraverso le iniziative di ascolto e coinvolgimento promosse.
- Posizionamento dei temi rilevanti all'interno della matrice di materialità e **identificazione dei temi materiali**.

Di seguito è riportata la Matrice di materialità e la descrizione dei temi materiali identificati e utilizzati nella Dichiarazione Non Finanziaria a eccezione dei temi Sostenibilità economico-finanziaria e *Corporate Governance* che sono trattati all'interno della Relazione sulla Gestione e della Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari.

Gli impatti relativi ai temi materiali identificati sono tutti causati dall'organizzazione ad eccezione dei temi logistica sostenibile e salute e sicurezza che sono causati anche da fornitori che operano per conto di Poste Italiane su una parte significativa delle *operations* del Gruppo.

17. Cambridge Associates e Global Impact Investing Network (GIIN).

La matrice di materialità del Gruppo Poste Italiane



Temi materiali	Descrizione sintetica
Digitalizzazione e Innovazione	Dare risposta ai nuovi bisogni dei clienti attraverso l'innovazione dei prodotti e servizi offerti nonché dei processi e in particolare attraverso le opportunità offerte dalla digitalizzazione.
Sicurezza Informatica e Continuità del Business	<p>Garantire la privacy dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e proteggere gli asset da attacchi <i>cyber</i> interni o esterni all'organizzazione.</p> <p>Prevenire le interruzioni operative attraverso l'implementazione di piani di disaster recovery e promuovere la lotta contro il terrorismo grazie all'analisi dei dati. Pianificare la continuità del <i>Business</i> attraverso la prevenzione e gestione delle interruzioni dei processi che possano determinare disagi ai clienti e ai <i>Business</i> partner, nonché perdite di fatturato.</p>
Relazioni con le parti sociali	Instaurare relazioni con i sindacati, basate sui principi di correttezza e rispetto dei ruoli, con il fine di trovare soluzioni condivise finalizzate alla crescita, alla competitività e alla continuità del <i>Business</i> .
Salute e sicurezza	<p>Assicurare ai lavoratori e ai clienti elevati standard di salute, sicurezza e <i>security</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ in tutte le sedi del Gruppo; ■ sui mezzi di trasporto utilizzati e dai fornitori per i servizi di recapito; ■ negli spostamenti in itinere del personale.
Customer experience e Qualità dei prodotti	Adottare modelli di servizio atti a promuovere la qualità dei prodotti e servizi offerti. L'ascolto sistematico, le indagini di soddisfazione e un'efficace gestione dei reclami, sono gli elementi da utilizzare per valorizzare la relazione con i clienti e rispondere alle loro necessità. Fornire un'esperienza unica e distintiva che vada oltre l'erogazione del prodotto o del servizio tradizionale.
Inclusione	<p>Per il Gruppo l'inclusione significa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ promuovere l'accesso ai servizi finanziari e assicurativi per le categorie maggiormente escluse; ■ contribuire al processo di integrazione delle categorie più deboli; ■ promuovere l'accesso alle nuove tecnologie dell'informazione e l'alfabetizzazione digitale (per es. didattica 2.0 nelle scuole).
Logistica sostenibile	Assicurare soluzioni logistiche in grado di ridurre le emissioni in atmosfera e l'utilizzo di risorse naturali non rinnovabili con particolare riferimento al settore delle consegne della posta e dei pacchi.
Capitale umano	Individuare i migliori talenti, promuovere percorsi formativi e strategie di valorizzazione e crescita professionale. Tutelare il patrimonio intellettuale del Gruppo, le competenze, il know how, le esperienze e la conoscenza organizzativa.
Corporate Governance	Mantenere un sistema di <i>Corporate Governance</i> solido costituito da regole, norme, prassi e un sistema di controllo, per ridurre il rischio di comportamenti e decisioni che possano pregiudicare il valore dell'organizzazione e la performance operativa. Rispettare la normativa vigente in termini di lotta alla corruzione attiva e passiva in ogni sua forma.
Green building	Ridurre al minimo gli impatti ambientali degli immobili del Gruppo con riferimento all'utilizzo di energia, consumi idrici, rifiuti e consumo di materie prime. Promuovere il <i>green procurement</i> integrando "criteri ambientali minimi" in tutte le fasi del processo di acquisto di beni e servizi.
Gestione responsabile della catena di fornitura	Garantire comportamenti etici all'interno della catena di fornitura, con particolare riferimento a: compliance legislativa, misure per contrastare frodi e corruzione, condizioni di lavoro e salute e sicurezza, aspetti ambientali.
Sostenibilità economico-finanziaria	Garantire risultati economici nel lungo periodo e tutelare la stabilità, solidità e redditività del Gruppo nel lungo periodo
Investimenti e sviluppo prodotti ESG	Integrare la sostenibilità nello sviluppo di nuovi servizi e prodotti e inserire criteri " <i>Environmental, Social, Governance</i> " (ESG) negli investimenti per creare valore sociale e ambientale oltre alla redditività.

I nostri stakeholder [GRI 102-40 GRI 102-41 GRI 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44]

Le modalità di dialogo e coinvolgimento degli *stakeholder* sono improntate al rispetto delle politiche e dei modelli di organizzazione di cui si è dotata Poste, indispensabili per guidare le relazioni con le differenti categorie di interlocutori, tenendo in considerazione le aspettative e integrandole con le strategie aziendali.

La tabella che segue mostra le principali categorie di *stakeholder* e le modalità di coinvolgimento, nonché le tipologie di attività attraverso cui Poste comunica e interagisce costantemente, in base a un approccio che considera legittimità della relazione, vicinanza, potere di influenza e impatti legati alla sua attività.

Strumenti di ascolto e coinvolgimento con i principali stakeholder

Stakeholder	Modalità di coinvolgimento e comunicazione
Azionisti, Investitori e finanziatori e comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> ■ Assemblea degli azionisti ■ Roadshow e incontri dedicati ■ Relazioni finanziarie e presentazioni periodiche ■ Relazione <i>Corporate Governance</i> ■ Sito <i>web</i> istituzionale ■ Comunicati stampa
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Indagini periodiche di soddisfazione e di <i>cybercrime Experience</i>
Personale	<ul style="list-style-type: none"> ■ Strumenti di comunicazione interna (<i>newsletter</i>, intranet, mailing ecc) ■ Eventi interni e esterni dedicati ai dipendenti
Organizzazioni sindacali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incontri periodici ■ Contrattazione di primo e secondo livello
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incontri specifici
Pubblica Amministrazione e Autorità Locali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incontri specifici ■ Convegni ■ Comunicazione istituzionale
Istituzioni Centrali, locali e internazionali Associazioni Nazionali/ Internazionali di Settore e altre organizzazioni Autorità di controllo e regolamentazione	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicazioni periodiche ■ Incontri su temi specifici e partecipazione a gruppi di lavoro ■ Organizzazione di eventi e convegni su specifiche tematiche
Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partnership ■ Progetti in favore della collettività, sponsorizzazioni, liberalità ■ Dialogo con le istituzioni locali
Media	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comunicati stampa ■ Contatti in occasione del lancio di progetti rilevanti, pubblicazione di documenti, interviste, eventi

Nota metodologica

[GRI 102-11; GRI 102-45; GRI 102-46; GRI 102-50; GRI 102-51; GRI 102-52; GRI 102-53; GRI 102-54]

La Dichiarazione non finanziaria consolidata (DNF o la “Dichiarazione”) di Poste Italiane, predisposta per la prima volta con riferimento all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 in ottemperanza alle richieste del D.Lgs 254/2016, è stata oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 29 marzo 2018 e, ai sensi dell’art. 3, comma 10, del Decreto, è oggetto di separata attestazione di conformità da parte della società di revisione contabile PricewaterhouseCoopers S.p.A..

Come già anticipato, lo standard di rendicontazione adottato per la redazione della DNF è il “GRI *Sustainability Reporting Standards*” secondo l’opzione core, pubblicato nel 2016 dal GRI – Global *Reporting Initiative*. Gli indicatori dello standard, che trovano corrispondenza con i temi materiali di Poste Italiane, sono segnalati all’inizio di ciascun capitolo e accanto ai titoli delle tabelle dei dati quantitativi collegati ai temi materiali.

È opportuno evidenziare che il modello organizzativo di funzionamento di Poste è funzionale allo sviluppo di sinergie in ambito Gruppo e prevede la focalizzazione di Poste Italiane S.p.A. (la Capogruppo) sulle attività di indirizzo e coordinamento.

All’interno della DNF è utilizzato il termine “Poste Italiane”, “Gruppo” o “Azienda” per indicare il Gruppo Poste Italiane.

L’implementazione degli obblighi previsti dal D.Lgs 254/2016 richiede l’applicazione di nuovi criteri e metodologie, che potrebbero basarsi su valutazioni soggettive e stime legate all’esperienza storica specifica aziendale e su assunzioni che vengono, di volta in volta, considerate ragionevoli e realistiche in funzione delle relative circostanze. L’applicazione di tali stime e assunzioni potrebbe influenzare i valori indicati nella DNF, pertanto la scelta di Poste Italiane è stata quella di avvalersi il meno possibile di indicatori stimati. I dati stimati riguardano alcune voci dei consumi energetici interni ed esterni all’organizzazione; in particolare i dati sui consumi di Energia Elettrica (per la salvaguardia e relativi ai Data Center non gestiti direttamente), del Gas Metano e del Teleriscaldamento delle strutture immobiliari del Gruppo, sono stati calcolati considerando i costi sostenuti e la tariffa media, mentre i consumi di Gasolio e Gpl sono stati stimati sulla base di dati storici e valori reali di scarico a serbatoio. I consumi collegati alla logistica sono tutti stimati sulla base delle percorrenze e/o dal consumo medio dei mezzi e dal carico trasportato, a eccezione delle auto aziendali.

Il Gruppo Poste Italiane monitorerà con particolare attenzione l’evoluzione normativa e interpretativa, nonché le migliori prassi di mercato che si renderanno progressivamente disponibili, valutandone i conseguenti eventuali effetti sulle possibili stime e sull’informativa contenuta nelle future dichiarazioni non finanziarie.

Il perimetro di rendicontazione include le società consolidate integralmente per la reportistica finanziaria e l’esercizio di rendicontazione è il 2017. In riferimento ai dati quantitativi è fornito un confronto con il 2016. Per ciascun tema materiale è stato riportato, quando presente, un modello aziendale di gestione e organizzazione, le politiche comprese quelle di dovuta diligenza, i risultati conseguiti tramite di esse e alcuni indicatori di prestazione di carattere non finanziario.

Il Gruppo Poste Italiane garantisce ai propri *stakeholder* una conduzione dell’impresa coerente con gli obiettivi fissati dal Consiglio di Amministrazione, consapevole dei rischi che possono influenzare il raggiungimento di tali obiettivi e incidere sul valore dell’Azienda. I principali rischi connessi ai temi materiali e che derivano dalle attività del Gruppo sono illustrati nella tabella che segue.

Temi materiali	Principali rischi
Digitalizzazione e Innovazione	Ritardata innovazione di prodotti e servizi offerti alla clientela e dei relativi processi operativi con conseguente percezione negativa dell'Azienda da parte degli <i>stakeholders</i> .
Sicurezza Informatica e Continuità del Business	Malfunzionamenti e/o carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che possono determinare violazioni di dati personali, perdita o compromissione di informazioni, blocchi o rallentamenti operativi, disservizi alla clientela.
Relazioni con le parti sociali	Rischi legati a stati di agitazione e scioperi sindacali che possono avere un impatto sulla continuità del <i>Business</i> e sulla percezione dell'Azienda da parte degli <i>stakeholder</i> .
Salute e sicurezza	Rischi di non conformità alle norme a protezione della salute e sicurezza dei lavoratori che possono comportare sanzioni penali, civili e/o amministrative nonché danni patrimoniali, economici e/o reputazionali a carico dell'Azienda.
Customer experience e Qualità dei prodotti	Limitata soddisfazione delle esigenze della clientela <i>Business</i> e consumer, per i diversi prodotti e servizi, lungo tutto il ciclo di vita del cliente nonché inadeguata qualità erogata e mancato rispetto degli standard regolatori e contrattuali con conseguente pagamento di sanzioni e penali.
Inclusione	Rischi connessi alla mancata attenzione alle tematiche relative all'inclusione con impatti negativi sulla reputazione dell'Azienda.
Logistica sostenibile	Rischi connessi ad una inadeguata gestione dei processi logistico-produttivi, anche in termini di sostenibilità ambientale, che potrebbero influenzare la percezione dell'Azienda da parte degli <i>stakeholder</i> .
Capitale umano	Rischi connessi ad una mancata/inadeguata gestione del personale in termini di valorizzazione professionale, formazione, sviluppo.
Corporate Governance	Rischi connessi ad un sistema di <i>Corporate Governance</i> non allineato con le leading practice di riferimento con impatti negativi sulla reputazione dell'Azienda.
Green building	Rischi connessi ad una inadeguata gestione degli immobili del Gruppo, anche in termini di sostenibilità ambientale, che possono influenzare la percezione della società da parte degli <i>stakeholder</i> .
Gestione responsabile della catena di fornitura	Rischi connessi a rapporti con fornitori con possibili impatti in termini di compliance e danni economici per comportamenti fraudolenti.
Sostenibilità economico-finanziaria	Deterioramento della <i>reputation</i> dell'Azienda nella comunità finanziaria (società di <i>rating</i> , banche d'affari, analisti, etc.) che potrebbe comportare un impatto negativo sul titolo.
Investimenti e sviluppo prodotti ESG	Rischi connessi ad un'inadeguata valutazione degli impatti sociali e ambientali nello sviluppo di nuovi prodotti/servizi, che possono influenzare la percezione dell'Azienda da parte degli <i>stakeholder</i> .

Rispetto ai temi materiali identificati, il tema Investimenti e sviluppo prodotti ESG, che interessa in particolare le società del Gruppo Poste Vita e Banco Posta Fondi SGR, è quello che seguirà, rispetto ad altri, un più rilevante percorso di sviluppo nel breve/medio termine, peraltro in linea con le migliori *best practices* nazionali e internazionali.

La tabella che segue mostra il collegamento tra gli ambiti esplicitamente richiesti dal D.Lgs. 254 e le sezioni della DNF, in cui sono trattati.

Ambiti D.Lgs 254/2016 art. 3 c.1	Riferimenti
Consumi energetici, consumi idrici, emissioni GHG, emissioni inquinanti, altri aspetti ambientali).	§ <i>Green building</i> § Logistica sostenibile
Aspetti attinenti alla gestione del personale, parità di genere, convenzioni internazionali e sovranazionali in materia di occupazione, dialogo con le parti sociali, impatto su salute e sicurezza, altri aspetti relativi al personale)	§ Capitale umano § Relazioni con le parti sociali
	§ Salute e Sicurezza
Rispetto dei diritti umani	§ Inclusione § Gestione responsabile della catena di fornitura
Aspetti sociali	§ Sicurezza informatica e continuità del <i>Business</i>
	§ <i>Customer Experience</i> e qualità dei prodotti
	§ Digitalizzazione e innovazione
	§ Inclusione § Gestione responsabile della catena di fornitura
Lotta alla corruzione attiva e passiva	§ Lotta alla corruzione

I 13 temi materiali, identificati in precedenza, sono stati raggruppati nelle tre aree valoriali che costituiscono la modalità con cui il Gruppo Poste sta integrando la sostenibilità nel suo core *Business*, ossia:

- Guardare al futuro
- Dare valore alle persone
- Prendersi cura del mondo che ci circonda

e sono sintetizzati nella seguente tabella nelle macro-iniziativa con cui si concretizzano nella operatività del Gruppo stesso.

I temi che ci raccontano	Come si declinano
GUARDARE AL FUTURO	
Digitalizzazione e Innovazione	La trasformazione digitale
	La dematerializzazione dei Contratti e delle Transazioni
	La dematerializzazione delle comunicazioni
	La digitalizzazione dei rapporti tra cittadino e PA
	Centro Nazionale Accertamento Infrazioni per la Polizia Stradale (CNAI)
Sicurezza Informatica e Continuità del <i>Business</i>	Il piano permanente per la sicurezza
	Le attività per il contrasto al <i>cybercrime</i> e per l'innovazione in ambito <i>security</i>
	I piani per la continuità del <i>Business</i>
<i>Cybercrime Experience</i> e Qualità dei prodotti	Il rapporto con le associazioni dei consumatori
	A contatto con la clientela
	I tempi di attesa in Ufficio Postale
<i>Corporate Governance</i>	Lotta alla corruzione
	<i>Whistleblowingbest</i>
	Il Comitato controllo, rischi e sostenibilità
Sostenibilità economico-finanziaria	Relazione sulla Gestione: - Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Gruppo - Risultati economici per settori di attività

I temi che ci raccontano	Come si declinano
DARE VALORE ALLE PERSONE	
Relazioni con le parti sociali	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
	Permessi Sindacali
	Tutele sindacali
	Enti Bilaterali
	Dialogo Sociale Europeo
	Rafforzamento dei processi di smistamento e recapito
Salute e sicurezza	La sicurezza sui mezzi di trasporto
	La sicurezza negli Uffici Postali
	La sicurezza Nazionale
	La formazione del personale in materia di sicurezza
	Infortuni sul lavoro
Capitale umano	I numeri del personale di Poste Italiane
	Attività di sviluppo
	Programmi per la formazione professionale
Gestione responsabile della catena di fornitura	Infortuni sul lavoro
	Le clausole etico sociali e ambientali nei contratti
	Appalti Verdi
	Trasparenza
PRENDERSI CURA DEL MONDO CHE CI CIRCONDA	
Inclusione	Pari opportunità di accesso ai servizi
	L'integrazione culturale
	L'inclusione finanziaria dei cittadini in difficoltà
	L'inclusione dei minori
	Il Risparmio che fa Scuola
	L'inclusione dei clienti senior
	L'inclusione assicurativa
	L'inclusione di genere
	La commissione pari opportunità
L'inclusione del personale con disabilità	
Logistica sostenibile	I consumi energetici e le emissioni
	Le collaborazioni a livello internazionale
	Gestione dei rifiuti
	Acqua
	Postel, i materiali utilizzati
<i>Green Building</i>	Logistica della corrispondenza e dei pacchi
	I numeri della flotta
	La logistica in appalto
	La flotta per il trasporto aereo di Mistral Air
	Mobility management
Investimenti e sviluppo prodotti ESG	Da definire nel prossimo piano di sostenibilità

Guardare al futuro

Digitalizzazione e Innovazione

Dare risposta ai nuovi bisogni dei clienti attraverso l'innovazione dei prodotti e servizi offerti nonché dei processi e in particolare attraverso le opportunità offerte dalla digitalizzazione.

In un contesto di cambiamento che richiede di evolvere il proprio *Business*, ma soprattutto di porre attenzione al cliente, Poste ha avviato un importante percorso di trasformazione digitale che sta coinvolgendo tutto il Gruppo, alla luce delle complessità e della varietà dei settori in cui opera. A tal fine ha quindi individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

La rilevanza attribuita agli aspetti legati all'innovazione e digitalizzazione dei processi aziendali e dei prodotti e servizi erogati, è confermata dalla mission del Gruppo che si pone come *motore di sviluppo inclusivo per il Paese, accompagnando cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione verso la nuova economia digitale offrendo servizi di qualità, semplici, trasparenti e affidabili.*

L'impegno verso l'innovazione digitale trova una sua traduzione concreta nel Piano Industriale *Deliver 2022*, con cui è stata presentata la nuova organizzazione aziendale con l'istituzione del nuovo settore operativo Pagamenti, Mobile e Digitale creato per poter rispondere al meglio alla sfida competitiva che si aprirà con l'entrata in vigore della nuova direttiva europea PSD2.

La trasformazione digitale

Le iniziative in campo digitale migliorano l'efficienza dei processi e la qualità percepita dalla clientela, permettendo di ridurre gli impatti ambientali collegati, per esempio, agli spostamenti e al consumo di carta.

Il Digital rappresenta oggi una leva cruciale nella relazione con i consumatori che interagiscono con Poste Italiane in modalità multicanale, sia fisicamente attraverso la rete dei 12.822 Uffici Postali e i 28.635 Portalettere, sia da PC tramite il sito internet e dalle *App* per smartphone o tablet.

Il percorso di trasformazione digitale ha l'obiettivo di valorizzare la rete degli Uffici Postali, sviluppare modalità di accesso multicanale e strumenti per interpretare e anticipare i bisogni della clientela, qualificare l'Azienda come interlocutore chiave per la Pubblica Amministrazione, favorire l'inclusione e lo sviluppo dell'economia digitale. I principali servizi che negli ultimi anni l'hanno resa concreta riguardano.

In ambito finanziario e assicurativo:

- il Portale dei pagamenti accessibile dal sito *web* poste.it, un unico ambiente dove poter facilmente pagare bollette, utenze e oneri verso imprese e Pubblica Amministrazione, oltre che ricevere le ricevute direttamente a una propria casella mail;
- la nuova piattaforma dell'area dell'home banking del sito Poste.it/consumer;
- il Libretto di Risparmio Postale Ordinario e Smart che può essere emesso in forma cartacea o dematerializzata, così come i Buoni Fruttiferi Postali;
- Il servizio Remote Banking BancoPostaImpresa Online BPIOL dedicato alle attività professionali, imprenditoriali, no profit e alla Pubblica Amministrazione;
- Il simulatore previdenziale Poste Vita, una piattaforma digitale che permette agli utenti di valutare la propria situazione previdenziale e costruire la rendita da pensione complementare monitorando costantemente i risultati ottenuti.

In ambito postale:

- il servizio di Ritiro Digitale delle raccomandate inesitate, che permette al destinatario il ritiro di un invio raccomandato in caso di mancata consegna per assenza del destinatario, in alternativa al processo fisico, mediante il servizio di Identità Digitale PostelD abilitato SPID;
- il Postino telematico che consente di pagare “a domicilio” direttamente ai portalettere i bollettini di conto corrente delle principali utenze, effettuare ricariche telefoniche e Postepay, prenotare il ritiro delle raccomandate o una carta SIM PosteMobile, concordando la visita al numero gratuito 803.160 o sul sito www.poste.it;
- la posta elettronica ibrida, che si articola nella fase di accettazione in forma elettronica, smistamento telematico, stampa, imbustamento e recapito in forma cartacea del messaggio.

Trasversalmente ai segmenti di attività e quindi per canale commerciale:

- le *App* Postepay, BancoPosta e Ufficio Postale, PostelD, che consentono numerose funzionalità quali la gestione del Conto corrente BancoPosta e delle carte prepagate Postepay, le ricariche telefoniche, il pagamento dei bollettini postali, la prenotazione dell’orario del proprio turno in Ufficio Postale, l’invio di denaro in Italia e nel mondo (p2p), l’accesso in modo sicuro ai servizi online della Pubblica Amministrazione, la tracciabilità dei pacchi e della corrispondenza spedita, l’invio in mobilità di telegrammi, raccomandate, posta e pacchi;
- il Wi-Fi gratuito disponibile presso 4.119 Uffici Postali (32% del totale), di cui 895 attivati solo nel 2017 a cui è possibile accedere con un’unica registrazione per un massimo di tre ore complessive giornaliere;
- la tecnologia VoIP installata presso 7.100 Uffici Postali, che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando la connessione Internet.

Numeri dei servizi digitali (*)

Categoria	2016	2017
Clienti registrati ai canali digitali (<i>web</i> e <i>app</i>) di Poste Italiane (mln)	12,5	15
Identità digitali rilasciate (mln)	0,6	1,8
<i>Download App</i> Postepay (*) (mln)	4,4	6,1
<i>Download App</i> BancoPosta (*) (mln)	2,1	3
<i>Download App</i> Ufficio Postale (*) (mln)	0,8	1,8
<i>Download App</i> PostelD (*) (mln)	0,7	1,4
<i>Download App</i> PosteMobile (**) (mln)	2,0	2,7
Operazioni effettuate dai canali digitali consumer (<i>web</i> e <i>app</i>) (***) (mln)	33	39
Focus – Clienti Poste Vita		
Clienti Gruppo Assicurativo Poste Vita registrati all’area riservata (n.)	316.436	417.657
Utenti che utilizzano i servizi Poste Vita e Poste Assicura attraverso device mobili (%)	28,1	31,6

(*) I *Download* delle *app* fanno riferimento agli utenti iOS e Android che hanno scaricato l’*app* dal lancio della prima versione fino alla data indicata (31.12.2016 e 31.12.2017).

(**) I *Download* delle *app* fanno riferimento agli utenti iOS, Android e Windows che hanno scaricato l’*app* dal lancio della prima versione fino alla data indicata (31.12.2016 e 31.12.2017).

(***) Comprendono Bonifici SEPA ed Esteri e per detrazioni, Postagiuro, RAV, F24, Ricarica Postepay, Moneygram, Girofondi, Ricariche telefoniche.

La dematerializzazione dei Contratti e delle Transazioni

Il progetto Gestione Elettronica Contratti e Transazioni (GECT) si pone l'obiettivo di realizzare processi completi di lavorazione in modalità elettronica, che consentano di eliminare la stampa e la conservazione cartacea di milioni di pagine di atti in Ufficio Postale e di notificare ai clienti la propria copia contrattuale tramite email attraverso l'introduzione di originali elettronici sottoscritti con firma elettronica e conservati a norma. Nel corso del 2017 sono state estese le modalità di dematerializzazione a nuovi contratti e transazioni.

A fine 2017 le nuove modalità di gestione dematerializzata sono state estese a 9.943 Uffici Postali (78%) e circa 5mila Sale consulenza (75%) e riguardano oggi il 90% delle principali pratiche effettuate dai clienti e il 96% delle transazioni corrispondenti.

I vantaggi per l'ambiente sono un minor consumo di risorse (carta) e produzione di rifiuti (toner), una riduzione dell'energia utilizzata per le stampe e delle emissioni di CO₂. In termini di migliore efficienza operativa, una maggior velocità di consultazione dei documenti e circolarizzazione delle informazioni e la diminuzione dei tempi di risposta per verifiche e accertamenti. Per il cliente la dematerializzazione comporta una semplificazione del processo di stipula dei contratti (per es. apertura in tempo reale del conto corrente).

La dematerializzazione delle pratiche e delle transazioni corrispondenti

Tipologie di pratiche (dati in migliaia)	2016		2017	
	N. Pratiche	% dematerializzate	N. Pratiche	% dematerializzate
Buoni	819	89%	1.289	94%
Conti Correnti	705	84%	417	86%
Libretti	417	78%	674	93%
Postepay Evolution *	-	-	1.227	91%
Polizze Vita*	-	-	274	70%
MiFID	1.270	96%	2.571	96%
Poste Mobile	22	44%	815	70%
Totale Pratiche **	3.233	89%	7.267	90%

Transazioni corrispondenti ***	2016	2017
Totale Transazioni (mln)	28,0	31,5
Totale Transazioni elettroniche (mln)	27,0	30,3
Transazioni dematerializzate (%)	96,4%	96,2%

* Servizi di dematerializzazione attivati nel secondo semestre 2016.

** L'incremento dei volumi di pratiche dematerializzate nel biennio 2016 e 2017 è legato all'aumento degli Uffici Postali abilitati (circa 8.000 nel 2016 e circa 10.000 nel 2017) e dei nuovi ambiti contrattuali attivati.

*** L'incremento dei volumi delle transazioni elettroniche nel biennio 2016 e 2017 è riconducibile alla "digitalizzazione" di alcune operazioni con conseguente eliminazione della ricevuta. Nel corso del 2017, infatti, i volumi delle operazioni digitalizzate sono stati pari a circa 30 milioni.

La dematerializzazione delle comunicazioni

Postel S.p.A. è la società del Gruppo che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, offrendo una gamma completa di servizi di stampa e imbustamento della corrispondenza (mass printing), di gestione elettronica documentale, direct marketing e commercial printing. Postel mette a disposizione dei clienti una piattaforma tecnologica per la digitalizzazione delle comunicazioni e dei processi di gestione documentale, che consente la dematerializzazione e l'elaborazione elettronica dei documenti, dalla ricezione, creazione, fascicolazione e classificazione alla loro archiviazione e custodia, indipendentemente dalla modalità e dalla molteplicità dei canali con cui arrivano in Azienda.

Le comunicazioni vengono archiviate elettronicamente presso il Data Center Postel e rese disponibili al destinatario. La dematerializzazione della corrispondenza consente in ogni fase di verificare e monitorare la ricezione dei documenti inviati.

Inoltre il servizio di Ritiro Digitale permette al destinatario di ritirare anche in digitale, in alternativa al processo fisico, la propria comunicazione inviata mediante posta raccomandata e non consegnata per assenza del destinatario.

La digitalizzazione dei rapporti tra cittadino e PA

Poste Italiane, che svolge una funzione di intermediazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione, nell'ottica di una semplificazione dei rapporti, opera come "Identity Provider", attraverso il servizio di Identità digitale PostelID abilitato al Sistema Pubblico d'Identità Digitale (SPID).

Il **servizio Identità Digitale PostelID** abilitato a SPID consente ai titolari di creare un 'profilo' digitale per accedere a tutti i servizi online e alle APP di Poste Italiane e ai servizi delle Pubbliche Amministrazioni e dei fornitori privati aderenti a SPID. L'Identità Digitale PostelID abilitato SPID può essere richiesto online da tutti i cittadini italiani maggiorenni che sono stati riconosciuti de visu presso gli Uffici Postali di Poste Italiane perché hanno acquistato in precedenza un prodotto es. finanziario BancoPosta, oppure in possesso della Carta nazionale dei Servizi (CNS), della Carta di Identità Elettronica (CIE), della firma digitale oppure, previa registrazione online, direttamente in Ufficio Postale, non ultimo a Domicilio mediante il portalettere dotato di palmare, per i cittadini privi di uno strumento di identificazione online riconosciuto.

La rete **Sportello Amico** è presente su 5.734 Uffici Postali (45%) e offre servizi come il pagamento dei ticket sanitari, la stampa dei certificati anagrafici, il rilascio visure catastali e il rilascio o rinnovo dei permessi di soggiorno Elettronico (PSE). Nel 2017 sono state gestite 894mila richieste di permessi di soggiorno successivamente dematerializzate e trasmesse alle Questure di competenza.

Centro Nazionale Accertamento Infrazioni per la Polizia Stradale (CNAI): Il Gruppo svolge un'attività di supporto alla Polizia Stradale nella gestione dell'intero processo sanzionatorio relativo alle infrazioni provenienti da sistemi di rilevazione automatica (Tutor) mettendo a disposizione una piattaforma informatica a supporto dell'Amministrazione per la completa digitalizzazione di tutte le pratiche in ingresso; questa piattaforma, consentendo la riduzione dei tempi di lavorazione degli atti, riduce quindi i tempi di risposta ai ricorsi e contribuisce all'ottimizzazione delle risorse dell'Amministrazione Pubblica.

Il CNAI gestisce mediamente 1.200 pratiche al giorno, di cui il 60% cartacee e il 40% PEC, per un totale annuo di oltre 700mila verbali.

Sicurezza Informatica e Continuità del Business

Garantire la privacy dei dati dei clienti, tutelare la proprietà intellettuale e proteggere gli asset da attacchi cyber interni o esterni all'organizzazione. Prevenire le interruzioni operative attraverso l'implementazione di procedure per la gestione degli incidenti di sicurezza e piani di disaster recovery in un'ottica di prevenzione e gestione delle interruzioni dei processi che possano determinare disagi ai clienti e ai business partner, nonché perdite di fatturato.

Poste Italiane ha da sempre considerato la sicurezza informatica e la continuità del Business come componenti prioritarie e strategiche per la natura dei servizi offerti e l'elevato numero di clienti serviti. Pertanto ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di policy specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

Il principale obiettivo nella gestione della sicurezza informatica è garantire adeguati livelli di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e dei servizi erogati. Per perseguire l'obiettivo sono state adottate, oltre alle misure tecnologiche, anche disposizioni organizzative e di regolamentazione dei processi operativi, a garanzia di un idoneo livello di protezione a cui si aggiunge un costante flusso informativo verso gli organismi di controllo interno e/o verso le Autorità di riferimento.

A presidio dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni e ai sistemi informativi, nell'ambito della funzione Tutela Aziendale,

- è stato individuato un interlocutore unico sul rischio legato alla sicurezza informatica, il *Chief Information Security Officer*;
- è attiva la gestione integrata del rischio di *Cyber Security*;
- è garantita una maggiore efficacia ed efficienza operativa attraverso la riduzione della frammentazione dei processi operativi tra le funzioni.

Il *framework* di sicurezza informatica adottato da Poste Italiane si articola attraverso diversi livelli di intervento:

- La *Policy* di Sicurezza Informatica è l'impianto documentale mediante cui si esprimono gli obiettivi e le direttive strategiche volte a indirizzare la gestione della sicurezza delle risorse e dei processi informatici a supporto dei servizi di *Business*, al fine di contenere, entro predefiniti limiti accettabili, il rischio di compromissioni della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità delle stesse sia in un'ottica di tutela del *Business* che di contributo al contrasto degli eventi di tipo *cybercrime*.
- L'analisi del rischio informatico, volta a identificare e valutare i potenziali scenari di compromissione della riservatezza, integrità e disponibilità delle risorse ICT a supporto dei servizi di *Business* e a indirizzare l'implementazione delle opportune misure di riduzione del rischio verticali sulle applicazioni e su singoli *asset* IT (*middleware*, sistemi operativi, DB, ecc.) in funzione della soglia di propensione al rischio informatico definita per i servizi di *Business* cui le risorse ICT asservono.
- il Piano Permanente di Sicurezza (PPS) composto da tutti gli interventi trasversali e dai progetti tecnologici necessari per garantire la presenza, l'aggiornamento e il corretto funzionamento delle piattaforme di sicurezza, per erogare i processi operativi di sicurezza ed effettuare tutti i controlli e le verifiche finalizzate a contenere il profilo di rischio nel tempo a livelli accettabili;
- Le attività di *Security by Design* che, nell'ambito delle fasi di analisi, progettazione, realizzazione e messa in produzione dei nuovi servizi o modifica dei servizi esistenti, oltre che all'interno dei processi di change dei sistemi informatici, sono finalizzate ad individuare i requisiti di sicurezza atti a garantire l'adeguata tutela delle risorse ICT coinvolte. Il fine ultimo delle attività di *Security by Design* è quello di incidere su tutta la catena del valore e assicurare la conformità alle norme di legge e agli standard in materia di sicurezza IT, oltre che di integrare la sicurezza informatica nei processi IT e in quelli di *Service Creation*.
- Le infrastrutture tecnologiche di sicurezza trasversali. Le piattaforme infrastrutturali di sicurezza hanno la funzione di garantire e proteggere le risorse informatiche aziendali a fronte di attacchi informatici mirati e al contempo di rendere *compliant* l'Azienda a leggi e normative.
- La prevenzione, risposta e gestione degli incidenti di sicurezza mediante un unico punto di sintesi e coordinamento delle attività, attraverso una gestione integrata dei flussi informativi provenienti dai diversi presidi di sicurezza informatica, garantendo, verso l'esterno, un'unica interfaccia operativa per le attività di *security information sharing* e, verso l'interno, un supporto di sicurezza continuativo.
- Le certificazioni di Terza Parte. A fronte delle spinte del contesto esterno, dovute alla crescente complessità del *Business* e alle evoluzioni normative e regolamentari, nonché agli sviluppi del contesto interno, volto al crescente utilizzo della leva tecnologica e al rafforzamento dei livelli di qualità dell'offerta, Poste garantisce un presidio strutturato delle tematiche di qualità in ambito IT e sicurezza. Tale presidio si declina nell'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato della Qualità IT e Sicurezza che recepisce gli aspetti evidenziati da standard internazionali in materia e da benchmark di settore.
- Progetti per l'innovazione in ambito *security*. Poste Italiane persegue l'innovazione in materia di sicurezza informatica con riferimento alla realizzazione di studi e ricerche di scenario su temi verticali di sicurezza, con un focus specifico sui temi della gestione delle identità, della *mobile security* e dei *distributed ledger* (tecnologia *blockchain*).

Nel dettaglio, la **Policy di Sicurezza Informatica** racchiude le direttive strategiche per la gestione della sicurezza informatica che tutte le società del Gruppo hanno declinato rispetto alle specificità del proprio *Business*. La politica definisce gli obiettivi di sicurezza e i requisiti di conformità a livello normativo e di adesione volontaria a standard e *best practice* di settore. A partire da questa politica è stato definito un sistema documentale che definisce: i requisiti e le regole di sicurezza, gli standard tecnici/organizzativi, le procedure e istruzioni in cui vengono esplicitate le modalità operative dei processi di sicurezza e i dettagli sui compiti e le attività effettuate dal personale operativo.

Poste Italiane ha ricevuto la certificazione del proprio sistema di gestione integrato dei processi di erogazione dei servizi IT e Sicurezza, **secondo le norme internazionali ISO 27001** (Sicurezza IT), **ISO 20000** (Processi IT), **ISO 9001** (Qualità).

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*. La metodologia è strutturata in più macro-fasi che coinvolgono l'identificazione degli ambiti di analisi e del correlato perimetro degli asset, l'identificazione e valutazione degli impatti, delle minacce e delle vulnerabilità, il calcolo del rischio potenziale, del rischio effettivo e il trattamento del rischio residuo.

Con particolare attenzione al perimetro della Circolare 285/13 di Banca d'Italia, è stato condotto l'aggiornamento annuale dell'analisi del rischio informatico per il perimetro degli asset ICT di BancoPosta includendo il focus sugli asset a supporto dei servizi di Pagamento via Internet in ottemperanza all'Orientamento 2.1 emanato dall'Autorità Bancaria Europea (EBA).

L'attività ha portato successivamente alla redazione del Rapporto Sintetico sull'analisi del rischio informatico 2017 che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste italiane nel mese di dicembre.

Attraverso l'attività di **Security by Design** il Gruppo individua i requisiti per la progettazione di un nuovo servizio o la modifica di servizi esistenti atti a garantire la tutela delle risorse ICT su tutta la catena del valore. In merito agli aspetti riconducibili alla *Security by Design*, sono stati forniti requisiti di sicurezza per oltre un migliaio di iniziative di sviluppo.

Inoltre, sono stati forniti requisiti di sicurezza non solo informatica, ma anche di processo per l'erogazione di nuovi prodotti e servizi di *Business* in fase di "Service Creation", tra cui SPID, nuovo portale Poste.it *Business* e Personal Financial Management nell'APP BancoPosta.

In ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati, prevenzione e contrasto dei reati informatici, è stato inoltre istituito un apposito presidio di **Incident Handling** per la prevenzione, gestione ed escalation degli incidenti di sicurezza informatica che comportino danni al patrimonio informativo aziendale, violazione di *policy* interne e/o della normativa e la perdita, modifica o divulgazione non autorizzata o l'accesso indebito ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati. La gestione degli incidenti di sicurezza informatica è formalizzata in un'apposita procedura operativa che prevede il monitoraggio e il trattamento dell'incidente di sicurezza.

Per la tutela della privacy Poste ha adottato misure di sicurezza preventive per ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non autorizzato, trattamento non consentito dei dati personali, in ottemperanza ai requisiti del D.Lgs. 196/2003.

GRI 418-1 Violazione della privacy e fuoriuscite dei dati

	2016	2017
Numero totale di reclami ricevuti per violazione della privacy	12	6
Numero di reclami ricevuti da terzi e riconosciuti dall'organizzazione	12	6
Numero di reclami ricevuti da parte di organismi di regolamentazione	0	0
Numero totale di fuoriuscite, furti di dati dei clienti, perdite dei dati dei clienti identificati	0	0

Il piano permanente per la sicurezza

Il Piano Permanente di Sicurezza (PPS) 2015-2019, rivisto e aggiornato annualmente, redatto per la gestione delle attività, iniziative e progetti di sicurezza informatica rilevanti, per la protezione delle risorse ICT e per l'adeguamento delle contromisure previste dalle diverse normative e standard di riferimento, ha carattere permanente in funzione della continua evoluzione dei rischi IT e contempla sia attività processive, sia progetti per l'implementazione di infrastrutture tecnologiche trasversali a supporto di tutti i servizi erogati.

Nel 2017 sono state gestite e monitorate una serie di iniziative progettuali nell'ambito degli 11 cantieri in cui è organizzato il piano permanente consentendo di portare a termine diverse iniziative:

1. IT *Security e Risk Assessment*
2. Sicurezza delle Infrastrutture
3. Segregazione ambienti
4. Sicurezza delle Applicazioni

5. Controllo accessi utente-IAM
6. Sicurezza Digitale
7. Sicurezza delle applicazioni critiche
8. ICT Security Compliance
9. Sicurezza Ambienti di Certificazione
10. Audit e Sistema di Controllo Interno
11. Sicurezza dei client aziendali.

Oltre ai progetti implementativi, tra le iniziative portate a regime, si annoverano:

- la **Secure Code Review** che consiste nella revisione della sicurezza del codice applicativo a garanzia che i controlli di sicurezza siano presenti, che eseguano ciò che è stato richiesto e che il codice sia realizzato in linea con le principali *best practice* di sviluppo sicuro.
- il processo di **mascheramento dei dati personali** in ambiente non di produzione, indirizzato tramite la piattaforma SeDaM (Secure Data Masking) che ha l'obiettivo di ridurre il rischio di esposizione di dati reali di produzione a soggetti terzi e/o a soggetti non autorizzati mediante processi e procedure per la riduzione dell'utilizzo di dati reali in ambienti di non Produzione, per l'anonimizzazione dei dati reali negli ambienti di non Produzione e per il mascheramento degli stessi
- le attività per la messa in sicurezza di tutte le *App* che espongono marchi riconducibili a Poste Italiane che sono fruibili non solo mediante market ufficiali (Google Play Store e Apple Store), ma anche attraverso market alternativi con la finalità di analizzare le tipologie dei dati raccolti ed eventualmente trasmessi e prevenire esposti da parte dei clienti per illeciti diretti e indiretti (per es. frodi o danno d'immagine) riconducibili al loro uso improprio.

Le attività per il contrasto al *cybercrime* e per l'innovazione in ambito *security*

L'Azienda negli ultimi anni ha dato vita a tre poli tecnologici per garantire e monitorare la *Cyber Security*:

Il **Computer Emergency Response Team (CERT)** di Poste Italiane è costituito da una squadra di esperti di sicurezza e ha il compito di coordinare tutte le attività di risposta alle emergenze informatiche. Il CERT si rivolge sia a specialisti della sicurezza e a grandi organizzazioni, sia a clienti e a consumatori ai quali offre la sua esperienza e competenza per garantire un corretto utilizzo della rete *Internet*. In particolare, il Centro si occupa di prevenzione, analisi e protezione dalle minacce informatiche; coordina tutte le attività di risposta alle emergenze informatiche e costruisce relazioni con i privati finalizzate allo scambio reciproco di conoscenza nell'ambito della *Cyber Security*. A titolo esemplificativo, l'attività di Information Sharing nel corso dell'anno 2017 ha reso possibile la condivisione di informazioni utili in merito a minacce di recente scoperta con relativi Indicatori di Compromissione (IoC), relativamente a minacce, attacchi e vulnerabilità specifiche di potenziale impatto sulle infrastrutture e gli asset aziendali.

Il **Security Innovation Lab** creato a Trento in collaborazione con il nodo italiano di EIT Digital – core partner dell'European Institute of Innovation and Technology (EIT) – si occupa di ricerca applicata e ha avviato numerose iniziative progettuali nell'ambito dei programmi europei FP7 - The 7th *Framework Programme* (Settimo programma quadro per la ricerca e lo sviluppo tecnologico) - ed Horizon 2020 – Programma Quadro europeo per la Ricerca e l'Innovazione (2014-2020).

Il **Distretto Tecnologico Cyber Security** di Cosenza nato nell'ambito del Programma Operativo Nazionale "Ricerca e competitività 2007-2013" finanziato dal MIUR. Il suo scopo è realizzare soluzioni per la protezione dei pagamenti elettronici. Obiettivo primario del Distretto è studiare, definire e implementare modelli, metodologie e prototipi evolutivi per l'analisi delle minacce *cyber* e la protezione dei dati personali, al fine di innalzare le capacità di difesa e di risposta di Poste e garantire una gestione efficace ed efficiente degli aspetti relativi alla privacy all'interno del Gruppo, anche in virtù dell'emanazione del Regolamento Europeo 2016/679 sulla Protezione dei Dati.

Negli ultimi anni, inoltre, Poste Italiane ha attivato numerosi progetti in materia di sicurezza informatica finanziati attraverso programmi Europei, tra cui il progetto "Waffle" nell'ambito dell'iniziativa europea Eit Digital 2017 per la prevenzione contro gli attacchi di "*phishing*" mirati a indurre gli utenti a rivelare informazioni confidenziali, per poi rubare loro l'identità.

L'obiettivo è gestire, in ottica non solo di protezione ma anche e soprattutto di prevenzione, i nuovi rischi emergenti in un contesto che richiede, per la crescita del *Business*, prodotti, processi e servizi con caratteristiche inedite, nuove tecnologie e un'elevata competitività. La partecipazione a tali progetti ha comportato vantaggi di natura tecnologica, procedurale ed economica, oltre a consentire l'inclusione di Poste in un network di oltre 50 partner, nei diversi paesi membri, tra cui Università e centri di ricerca, istituzioni pubbliche (Ministeri e Agenzie) e imprese private.

L'impegno di Poste Italiane nella *cyber security* si traduce anche nella partecipazione a organizzazioni internazionali del settore, tra cui l'European Electronic Crime Task Force (EECTF)¹⁸ e il Global Cyber Security Center (GCSEC)¹⁹.

Nel corso del 2017 l'Azienda ha organizzato anche diverse attività di formazione che si sono svolte con 7 workshop che hanno riguardato il nuovo Regolamento Privacy con i relativi adempimenti, l'Information Resilience e la protezione del *Business*, Internet of Things, il fattore umano e la *cyber security*, open data e data science, la sicurezza nella nuova banca digitale e infine il tema della fiducia nell'era digitale.

I piani per la continuità del business

Il Gruppo ha sviluppato e mantiene attivi ai sensi della circolare della Banca D'Italia 285/13:

- un piano di **Continuità operativa** BancoPosta, che ha l'obiettivo di illustrare le scelte strategiche, organizzative e di attribuzione di ruoli e responsabilità, effettuate in tema di continuità del *Business*;
- un piano di **Disaster Recovery**, che definisce le misure tecniche e organizzative per fronteggiare eventi che potrebbero provocare l'indisponibilità dei centri di elaborazione dati a supporto dell'operatività;
- un piano di **Crisis management** volto a supportare i diversi attori aziendali coinvolti in una situazione di emergenza con impatti sui servizi finanziari.

Risorse del piano di continuità del business

	2016	2017
Investimenti (milioni di euro)	4,1	3,6
Esercitazioni (n.)	4	5
n. persone coinvolte	180	180
Servizi su Mainframe (servizi Open in elaborazione) coperti da piani di disaster recovery (%)	100%	100%

Gli investimenti si riferiscono ai progetti di *Business Continuity Management* e Adeguamento disaster recovery tecnologico.

18. Fondata nel 2009 da Poste Italiane, d'intesa con la Polizia Postale e delle Comunicazioni, il Dipartimento di Pubblica Sicurezza del Ministero dell'Interno e la United States Secret Service, con l'obiettivo di costruire un'alleanza strategica a livello europeo per reprimere e perseguire penalmente le attività connesse ai crimini informatici.

19. Organizzazione senza scopo di lucro, creata per promuovere la sicurezza informatica in Italia e nel resto del mondo. Il Centro, è stato fondato e finanziato da Poste Italiane e da altre aziende associate.

Customer Experience e Qualità dei prodotti

Adottare modelli di servizio atti a promuovere la qualità dei prodotti e servizi offerti. L'ascolto sistematico, le indagini di soddisfazione e un'efficace gestione dei reclami, essenziali per valorizzare la relazione con i clienti e rispondere alle loro necessità. Fornire un'esperienza unica e distintiva che vada oltre l'erogazione del prodotto o del servizio tradizionale.

L'approccio alla qualità di Poste Italiane si fonda sui principi di semplificazione e trasparenza delle informazioni alla clientela, uguaglianza e imparzialità del servizio a tutti i clienti senza alcuna discriminazione.

Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

L'obiettivo è garantire un riscontro qualificato e competente alle esigenze della clientela e del mercato, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative. L'impegno verso la qualità e la *cybercrime Experience* trova una sua traduzione concreta nelle aree di responsabilità assegnate all'interno dell'organizzazione. Al fine di rafforzare il presidio della qualità dei prodotti è stata istituita la funzione Affidabilità Aziendale responsabile, tra l'altro, di verificare l'effettiva rispondenza dei processi operativi e commerciali ai livelli di servizio dichiarati negli indicatori di qualità e performance.

In tutti i settori in cui opera il Gruppo, è stato adottato un sistema di gestione della qualità conforme allo standard internazionale ISO 9001.

Nel 2015 sono stati introdotti in azienda due nuovi indicatori di *Cybercrime Experience*: il Net Promoter Score (NPS) per misurare le performance delle *Business unit* (BancoPosta, Posta Comunicazione e Logistica e Poste Vita) e il *Cybercrime Effort Score* (CES) per il monitoraggio dei canali (Uffici Postali, call center e *web*).

A fronte delle indicazioni provenienti dalle *survey* dei clienti, viene svolta un'analisi dettagliata e un elenco di priorità, utile per la pianificazione delle attività finalizzate al miglioramento.

In azienda, inoltre, si è strutturato un processo di *Cybercrime Centred Design* volto a ottenere un'interazione semplice ed efficace per gli utenti sui vari touchpoint (dal layout degli Uffici Postali alle *App* e al *web*), che vede il Cliente al centro dell'attività di progettazione, coinvolgendolo sin dall'inizio attraverso analisi delle esigenze, verifica del concept e usabilità dei prototipi realizzati.

Il miglioramento della qualità dei processi a presidio della relazione con i clienti è stato integrato dal 2016 con la metodologia Lean Six Sigma, basata sull'analisi di una grande quantità di dati e sull'utilizzo di strumenti statistici per l'identificazione delle cause dei problemi riscontrati dai clienti.

La qualità del servizio universale

Prodotto	Consegna entro	2016		2017	
		Obiettivo	Risultato	Obiettivo	Risultato
Posta 1 - Prioritaria	1 giorno	80,0%	83,9%	80,0%	82,2%
Posta 1 - Prioritaria	4 giorni	98,0%	99,2%	98,0%	99,1%
Posta 4 - Ordinaria ⁽¹⁾	4 giorni	90,0%	96,0%	90,0%	91,2%
Posta Massiva	4 giorni	90,0%	97,0%	90,0%	96,7%
Posta Raccomandandata	4 giorni	90,0%	97,0%	90,0%	95,1%
Posta Assicurata	4 giorni	90,0%	99,8%	90,0%	99,6%
Pacco Ordinario	4 giorni	90,0%	96,8%	90,0%	92,2%

(1) Elaborazione su dati certificati da IZI su incarico AGCom.

Il rapporto con le associazioni dei consumatori

Poste Italiane e i rappresentanti delle 19 Associazioni dei consumatori che aderiscono alla Consulta delle Associazioni hanno firmato nel 2011 un Accordo quadro, rinnovato nel 2014, che ha definito le regole di confronto e ha istituito il Cantiere consumatori, un tavolo permanente di consultazione avente l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei prodotti e dei servizi offerti. L'Accordo garantisce stabilità nelle relazioni con le Associazioni dei consumatori, aumentando il dialogo e la collaborazione. Il tavolo di lavoro permanente ha dato vita a diversi progetti di informazione congiunta verso la clientela, riguardo tematiche importanti come nuovi prodotti, tariffe e riorganizzazioni del servizio, mentre le procedure di conciliazione hanno continuato a essere uno strumento di gestione bonaria del contenzioso. Dal 2015 in poi le conciliazioni fanno parte del sistema di gestione del contenzioso dell'AGCom e sono inserite nell'elenco delle procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*) riconosciute dalla legge, anche nei confronti dell'Unione Europea. Nell'ultimo biennio le procedure di conciliazione delle società del Gruppo hanno prodotto complessivamente 3.043 domande di conciliazione di cui 2.452 sono state discusse. Considerando l'esito della discussione nell'ultimo biennio, nel 75% dei casi è stato raggiunto un accordo fra le parti.

Le conciliazioni

	2016	2017
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Retail	678	831
<i>di cui conciliate</i>	88%	84%
Conciliazioni discusse su prodotti Postali Business	37	94
<i>di cui conciliate</i>	68%	88%
Conciliazioni discusse su prodotti BancoPosta	352	370
<i>di cui conciliate</i>	51%	49%
Conciliazioni discusse su prodotti PosteMobile	17	38
<i>di cui conciliate</i>	71%	61%
Conciliazioni discusse su Fondo Immobiliare IRS	n.a.	35
<i>di cui conciliate</i>	n.a.	100%
Totale conciliazioni discusse	1.084	1.368
<i>di cui conciliate</i>	811	1.022

A contatto con la clientela

La collaborazione del cliente tramite la presentazione di un reclamo è essenziale per individuare e rimuovere le cause che hanno provocato il disagio e porre in essere gli interventi correttivi necessari al miglioramento dei processi. Tutte le società del Gruppo hanno implementato procedure specifiche che definiscono i principi e le regole di gestione dei reclami approvate e riviste periodicamente dai Consigli di Amministrazione.

Il Contact Center "Poste Risponde" ha gestito nel 2017 circa 26 milioni di contatti (21 milioni di contatti nel 2016). L'assistenza viene erogata su servizi finanziari e postali servizi assicurativi e previdenziali e servizi di telefonia mobile. Nel 2017 sono stati dedicati due nuovi numeri verdi per l'assistenza ai clienti e agli Uffici Postali Start-up di Carta Salute e sono state condotte campagne di *caring* con circa 15mila chiamate finalizzate a conoscere il punto di vista su particolari processi di post-vendita.

Nel 2017 Poste ha firmato, insieme ad altre 12 grandi aziende, il Protocollo d'intesa sui call center che definisce le buone pratiche sociali e commerciali per gestire i servizi di contatto con la propria clientela, in via diretta o indiretta. L'obiettivo è limitare la delocalizzazione "fissando all'80% la soglia minima dei servizi erogati in Italia" prevedendo anche che "il 95% delle attività svolte in via diretta sia effettuato in Italia entro sei mesi dalla stipula e che per i nuovi contratti almeno l'80% dei volumi in outsourcing sia effettuato sul territorio italiano".

Reclami dei clienti per tipologia

	2016	2017
Uffici Postali		
Reclami pervenuti (n.)	9.880	10.096
Tempo medio di risposta (gg.)	n.d.	32
Corrispondenza		
Reclami pervenuti (n.)	96.177	89.681
Tempo medio di risposta (gg.)	22	34
Pacchi		
Reclami pervenuti (n.)	92.300	122.580
Tempo medio di risposta (gg.)	21	14
Reclami Servizi Finanziari		
Reclami pervenuti*	60.961	76.107
Tempo medio di risposta (gg.)	35	21
Reclami Servizi Assicurativi		
Reclami pervenuti (n.)	3.658	2.577
Tempo medio di risposta (gg.)	16	16
Istruttorie avviate dall'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni (n.)	299	169
Reclami Poste Mobile		
Reclami pervenuti telefonia mobile** (n.)	141.356	33.098
Tempo medio di risposta (gg.)	12	3
Reclami pervenuti telefonia fissa (n.)	n.a.	469
Tempo medio di risposta (gg.)	n.a.	6

* L'aumento dei reclami (non sono compresi nei dati esposti i ricorsi agli organismi stragiudiziali Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)) di BancoPosta si è verificato in particolare sui prodotti: Libretti di risparmio, per la diminuzione dei tassi di interesse e per un aumento delle richieste di giacenze ISEE; carte prepagate per la progressiva introduzione delle Postepay evolution che consentono maggiori servizi ai clienti; Buoni Fruttiferi Postali, per diverse attese di rendimento da parte dei clienti.

** L'elevato volume dei reclami della telefonia mobile 2016 è legato a disservizi tecnici che si sono verificati in coincidenza con i primi trial di migrazione massiva dei clienti dalla piattaforma ESP a FULL. Nel 2017 i reclami sono diminuiti grazie ad alcuni interventi, effettuati già a partire dalla fine del 2016.

I tempi di attesa in Ufficio Postale

Il nuovo gestore attese, presente su 2.948 Uffici Postali (23%) è un sistema multicanale che consente di contrarre i tempi di erogazione e fruizione dei servizi programmando le priorità e i flussi in base al numero degli utenti in coda. La nuova tecnologia consente di utilizzare diversi canali di accesso all'Ufficio Postale tra cui il Totem per la scelta del servizio, il lettore delle carte BancoPosta, Libretto e Impresa, i canali digitali (*App* e sito *web*) per la prenotazione degli appuntamenti e la scansione del QR Code per il ritiro della corrispondenza e dei pacchi in giacenza.

L'esperienza dei clienti negli Uffici Postali

	2016	2017
Tempo medio di attesa negli Uffici Postali (minuti)	8,61	8,97
Clienti serviti entro 15 minuti (%)	82,9	81,9
Soddisfazione dei clienti per il tempo di attesa (1-10)*	7,9	8,0
Soddisfazione complessiva dei clienti per l'esperienza nell'Ufficio Postale*	8,4	8,7

* Fonte: Barometro Uffici Postali 2017, 5.069 interviste a frequentatori degli Uffici Postali, Doxa.

Lotta alla corruzione

Rispettare la normativa vigente in termini di lotta alla corruzione attiva e passiva in ogni sua forma.

La corruzione rappresenta un ostacolo intollerabile all'efficienza del *Business* e alla leale concorrenza. Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema. A tal proposito, si è dotata di una funzione di Fraud Management e *Security Intelligence* che rappresenta il punto di riferimento operativo e funzionale delle strutture aziendali per le segnalazioni di eventi illeciti o sospetti tali e assicura costantemente un servizio antifrode impegnato su più fronti: analisi e valutazione dei rischi di frode; collaborazione diretta con le Forze dell'Ordine, Polizia Giudiziaria, Autorità Giudiziaria; supporto alle altre funzioni aziendali quali *Business* e antiriciclaggio; approfondimenti di Digital Forensics per eventi informatici; realizzazione di iniziative progettuali volte a garantire il miglioramento dei livelli di sicurezza ed il presidio delle attività di prevenzione, mitigazione e contrasto delle frodi; attività di rilevazione, monitoraggio e contrasto degli attacchi fraudolenti ai clienti dei servizi digitali e sul canale fisico; attività di monitoraggio e blocco delle transazioni sospette/fraudolente; reportistica mirata al monitoraggio dei livelli di performance e all'andamento delle frodi; supporto specialistico antifrode per analisi e definizione di requisiti di sicurezza rispetto a nuovi prodotti e servizi. Inoltre, fornisce supporto all'Organismo di Vigilanza nell'ambito delle indagini sulle segnalazioni di reati previsti dal D.Lgs 231/01.

In linea con le *best practices* nazionali e internazionali e il quadro normativo/regolatorio di riferimento, la funzione Controllo Interno, nel biennio 2016/2017, ha analizzato in fase di risk assessment il 100% dei processi identificando 30 processi a rischio di corruzione, tra cui il processo acquisti, la finanza aziendale e la gestione delle risorse umane.

Inoltre, la Funzione Controllo Interno svolgendo attività di audit, ha garantito sui processi a rischio di corruzione diversi gradi di copertura che nello specifico nel 2017 hanno raggiunto anche il 94%.

Percentuale di copertura* dei processi a rischio corruzione con interventi di audit [GRI 205-1]

	2016	2017
Alta copertura	67%	94%
Media copertura	33%	3%
Bassa copertura	0%	3%

* La copertura rappresenta l'incidenza complessiva delle attività di audit sui processi aziendali.

Numero totale di dipendenti coinvolti in attività di formazione specifica su temi di anticorruzione*

	2016	2017
Totale Dipendenti	99.963	56.052
<i>di cui:</i>		
Dirigenti	179	261
Quadri	12.441	6.726
Impiegati	87.343	49.065

* È stata considerata formazione anticorruzione quella contenuta sull'argomento all'interno del corso *on line* "Il D.Lgs. 231/01".

Whistleblowing

Il *whistleblower* è il lavoratore che decide di segnalare una condotta illecita o un pericolo che potrebbe danneggiare l'organizzazione di cui è venuto a conoscenza durante l'attività lavorativa. Assicurare le dovute misure di tutela e, ancor di più, incentivare la denuncia da parte dei lavoratori possono essere determinanti per contrastare i fenomeni corruttivi.

Poste Italiane ha adottato delle linee guida (disponibili sul sito internet della Società www.posteitaliane.it) volte a disciplinare il sistema interno relativo al *whistleblowing*, anche in forma anonima, di atti o fatti riferibili a:

- violazioni di norme, interne ed esterne, che disciplinano l'attività di Poste Italiane e/o dei principi e delle regole di comportamento contenuti nel Codice Etico;
- comportamenti illeciti o fraudolenti, compiuti da dipendenti, membri degli organi sociali, o terzi (fornitori, consulenti, collaboratori, ecc.) che possano determinare in modo diretto o indiretto, un danno economico-patrimoniale e/o di immagine per l'Azienda.
- L'obiettivo è favorire la diffusione di comportamenti etici in ambito lavorativo, rafforzare il rispetto delle norme e il governo societario, nonché tutelare gli investitori e le categorie di soggetti fruitori dei servizi offerti. Le linee guida adottate sono tese a garantire la riservatezza dei dati personali del segnalante e del presunto responsabile della violazione, ferme restando le regole che disciplinano le indagini o i procedimenti avviati dall'autorità giudiziaria in relazione ai fatti oggetto della segnalazione.

La segnalazione può avvenire - anche in forma anonima - tramite posta tradizionale all'indirizzo: Comitato Valutazione Segnalazioni, Viale Europa n. 175 00144 Roma o attraverso l'indirizzo di posta ComitatoValutazioneSegnalazioni@posteitaliane.it. Il processo di gestione delle segnalazioni è presidiato dal Comitato Valutazione Segnalazione (il "Comitato" o "CVS"), coordinato dalla funzione Controllo Interno, che esegue tutte le attività istruttorie, valuta le verifiche da compiere, le funzioni aziendali da coinvolgere nelle analisi e nell'archiviazione garantendo la confidenzialità delle informazioni e predisponendo una reportistica periodica riguardante le segnalazioni ricevute. Gli esposti gestiti dal Comitato nel 2017 sono risultati privi di fondamento, mentre nel 2016 in 1 caso ne è stata riscontrata la validità. Si trattava di una segnalazione riguardante le frodi nel processo di monitoraggio della qualità del recapito oggetto di audit mirato da parte della funzione Controllo Interno che ha riscontrato alcune responsabilità individuali e consentito all'Azienda di adottare gli opportuni provvedimenti.

Segnalazioni gestite dal Comitato Valutazione [GRI 205-3]

	2016	2017
Segnalazioni gestite (n.)	282	290
<i>di cui in ambito corruzione (n.)</i>	23	23
<i>di cui risultate fondate (n.)</i>	1	0

Dare valore alle persone

Relazioni con le parti sociali [GRI 102-41]

Instaurare relazioni con i sindacati, basate sui principi di correttezza e rispetto dei ruoli, con il fine di trovare soluzioni condivise finalizzate alla crescita, alla competitività e alla continuità del business.

Il Rapporto tra Poste Italiane e le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) si basa su un sistema di relazioni articolato su contrattazione, confronto, consultazione e informazione periodica e preventiva, nel rispetto di quanto siglato nei contratti collettivi che si applicano alle società del Gruppo e che coprono il 100% dei dipendenti. Il CCNL di Poste Italiane copre circa il 95% dei dipendenti, mentre SDA e Mistral Air hanno autonome regolamentazioni contrattuali.

Nel rispetto delle attività di condivisione con le OO.SS., l'8 febbraio 2018 è stata sottoscritta l'Ipotesi di Accordo di riorganizzazione delle attività di Recapito.

Tale riassetto organizzativo verrà realizzato nel corso degli anni 2018 e 2019. Le Parti hanno inoltre definito le modalità per la gestione delle eccedenze occupazionali rinvenienti dal processo di riorganizzazione, escludendo il ricorso alle procedure di licenziamento collettivo ex artt. 4 e 24 della legge n. 223/91.

L'accordo rappresenta uno dei principali elementi che abilitano il raggiungimento delle efficienze previste nel Piano Strategico *Deliver 2022* garantendo la crescita, competitività e continuità del *Business*.

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

Come anticipato, il 30 novembre 2017 è stato sottoscritto il nuovo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del personale non dirigente della durata triennale (decorrenza 1° gennaio 2016 - 31 dicembre 2018). Sotto il profilo economico è stato definito l'incremento dei minimi tabellari ed è stato riconosciuto un importo a titolo di una tantum a copertura della "vacatio" contrattuale. Sul piano normativo sono state apportate alcune revisioni al testo contrattuale che recepiscono modifiche legislative intervenute e sono stati sottoscritti due importanti protocolli su "appalti" e "molestie e violenza nei luoghi di lavoro". Sotto il profilo relazionale è stato modificato l'assetto della contrattazione nazionale e aziendale/territoriale con relativa precisazione delle materie oggetto della contrattazione stessa ed è stato recepito il testo unico sulla rappresentanza siglato tra Confindustria e OO.SS. il 10 gennaio 2014. Infine, è stato rafforzato il sistema di partecipazione sia attraverso la riconfigurazione del Comitato Nazionale Gruppo Poste (in precedenza denominato Osservatorio Paritetico Nazionale), sia attraverso l'introduzione di un nuovo organismo in materia di assistenza sanitaria integrativa.

Permessi Sindacali ex art. 30 L. 300/70

In data 7 febbraio 2017 è stata sottoscritta con le OO.SS. l'intesa di rinnovo dei permessi sindacali retribuiti, ai sensi dell'art. 30 L. 300/70. L'accordo ha validità triennale (2017-2019) e ha definito, rispetto all'anno 2016, una riduzione complessiva nel triennio del monte ore attribuito alle OO.SS. di circa 66mila ore.

Tutele sindacali ex art. 14 CCNL

In data 30 novembre 2017, contestualmente al rinnovo del CCNL, è stato sottoscritto l'accordo che disciplina i limiti percentuali della tutela e agibilità delle rappresentanze sindacali unitarie e aziendali e dei dirigenti delle OO.SS. stipulanti il CCNL. L'accordo, che ha la medesima durata del CCNL, prevede che la tutela della c.d. "intrasferibilità" si applichi anche ai dirigenti delle OO.SS. nella misura massima del 3,3% degli iscritti in ciascuna Unità Produttiva.

Enti Bilaterali

Nel 2017 è proseguita l'attività dell'Ente Bilaterale per la Formazione e Riqualficazione del personale che ha contribuito alla condivisione e presentazione di diversi progetti, mentre sono stati sottoscritti gli accordi che hanno consentito all'Azienda di accedere ai finanziamenti erogati da Fondimpresa.

È altresì proseguita l'attività dell'Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, in ordine alla uniforme e corretta applicazione degli orientamenti inerenti alla sicurezza e salute dei lavoratori, con particolare riguardo ai temi relativi ai nuovi criteri per la valutazione del rischio da stress lavoro correlato.

Dialogo Sociale Europeo [GRI 102-13]

Il gruppo di lavoro "Training, Health & Safety" del Comitato Dialogo Sociale per il settore postale europeo presieduto da Poste Italiane, ha continuato l'implementazione del progetto "Promoting Social Dialogue in the postal sector in an enlarged Europe". L'iniziativa, finanziata dalla Commissione Europea, mira alla diffusione della conoscenza del dialogo sociale europeo presso le aziende postali e le Organizzazioni Sindacali europee, nonché all'analisi dell'impatto della digitalizzazione nel settore postale, con particolare riferimento ai programmi di formazione e di riqualficazione.

Rafforzamento dei processi di smistamento e recapito.

In relazione alla commessa "Amazon", e in particolare alla gestione dell'incremento dei volumi del prodotto Promopacco Plus, il 4 agosto 2017 è stato sottoscritto un verbale di accordo per il rafforzamento dei processi di smistamento e recapito. L'intesa ha introdotto nuove articolazioni orarie da concordare in successive intese a livello territoriale.

Salute e sicurezza

Assicurare ai lavoratori e ai clienti elevati standard di salute, sicurezza e security in tutte le sedi del Gruppo; sui mezzi di trasporto utilizzati e dai fornitori per i servizi di recapito; negli spostamenti in itinere del personale.

Poste Italiane considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale, al quale tutte le persone devono ispirarsi nello svolgimento delle proprie attività quotidiane. Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

Il Gruppo, inoltre, adotta tutte le misure necessarie per ridurre incidenti, infortuni sul lavoro e malattie professionali, promuovendo il benessere psicofisico delle persone attraverso politiche e programmi di prevenzione e campagne di informazione e sensibilizzazione. SDA e Postel hanno ricevuto la certificazione OHSAS 18001 del proprio sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro che prevede il coinvolgimento delle strutture centrali e territoriali e identifica ruoli e responsabilità nell'attuazione degli adempimenti. Nel corso del 2017 il modello datoriale è stato ridefinito suddividendo la Società in 7 Unità Produttive (in luogo delle precedenti 5), identificandone i responsabili pro-tempore nei Datori di Lavoro come definito dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i.

La *policy* della salute e sicurezza di Gruppo definisce gli elementi cardine del sistema di gestione, tra cui:

- la continua valutazione dei rischi e la definizione/aggiornamento delle regole e procedure collegati;
- la garanzia che le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi si accompagnino sempre a obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'adeguamento tempestivo a tutte le variazioni e agli aggiornamenti normativi;
- l'individuazione di ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione e l'assegnazione delle risorse necessarie alla pianificazione e realizzazione dei programmi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi;
- l'efficace e trasparente comunicazione che assicuri la diffusione di tutte le informazioni utili ai fini della prevenzione, comprese le misure di cooperazione e coordinamento con le imprese appaltatrici;
- il periodico riesame del sistema di gestione da parte dell'alta direzione per valutare la correttezza e l'efficacia in un'ottica di miglioramento continuo.

A partire dalla *policy* di Gruppo ciascun datore di lavoro ha approvato la politica per la propria unità produttiva, rendendola disponibile a tutti i lavoratori.

Nel corso del 2017 è stato siglato un importante Accordo Quadro con il Ministero dell'Interno, volto a consolidare il rapporto di collaborazione con la Polizia Postale e delle Comunicazioni in materia di sicurezza per prevenire e contrastare illeciti quali frodi e attacchi informatici perpetrati ai danni degli utenti dei servizi finanziari, postali, logistici e assicurativi offerti dal Gruppo.

La sicurezza sui mezzi di trasporto

Poste Italiane, nell'ambito del processo di ammodernamento della propria flotta aziendale, è impegnata nella progressiva introduzione di veicoli dotati del sistema "Black Box", costituito da apparati tecnologici finalizzati alla raccolta dei dati necessari per identificare la posizione geografica del veicolo, rilevare i sinistri e ricostruirne la dinamica, le soste per il rifornimento, la lettura del badge del dipendente per la presa del veicolo e l'entrata e uscita del veicolo dall'officina. Questo dispositivo consente anche di monitorare la scadenza degli interventi manutentivi dei veicoli e di effettuarne una puntuale programmazione. Il sistema "Black Box" è anche un utile deterrente contro i furti dei veicoli e conseguenti danni o disagi causati ai clienti.

Per quanto riguarda gli adempimenti normativi sulla Sicurezza Aerea applicati alla flotta di Mistral Air, nel 2017 è stato richiesto il rinnovo della Certificazione di Agente di Handling Aeroportuale che consente di svolgere i servizi di assistenza a terra di posta in siti interni o esterni all'aeroporto. Tale certificazione, unitamente a quella di Agente Regolamentato, consente di effettuare controlli di sicurezza sulle merci e sulla posta, per garantire la sicurezza delle persone e impedire la commissione di atti illeciti sugli aeromobili.

La sicurezza negli Uffici Postali

Le strategie, le metodologie e le misure di sicurezza fisica messe in campo per la protezione dei dipendenti e degli asset aziendali sono volte a limitare l'esposizione ad attacchi criminosi e hanno effetti positivi sulle condizioni di sicurezza degli ambienti lavorativi e delle aree aperte al pubblico. Nel corso dell'esercizio 2017 sono proseguite le iniziative utili a garantire una gestione unitaria dei servizi di vigilanza e portierato, estendendo l'ambito di competenza a tutto il Gruppo in relazione alle specifiche esigenze delle singole Società. In particolare, sono proseguite le attività di potenziamento della sicurezza degli Uffici Postali, con l'integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza tecnologicamente avanzati, nonché attraverso l'implementazione dei sistemi di protezione antirapina, e di adeguamento immobiliare degli edifici, per elevarne il livello di sicurezza fisica e renderli funzionali alla fornitura dei nuovi apparecchi ATM.

All'interno del Campus Tecnologico di Poste Italiane è presente il *Business Control Center* (BCC) dove vengono controllati i processi di *Business* per prevenire danni e malfunzionamenti, garantire la qualità dei servizi e tutelare transazioni, prodotti, clienti e dipendenti. All'interno della "Security room" vengono individuati e bloccati i tentativi di frode sia *on line* sia all'interno degli Uffici Postali, in modo da garantire la sicurezza virtuale e fisica dei clienti. Inoltre, le sedi aziendali vengono tenute sotto controllo tramite una rete di tele e video-sorveglianza. Il sistema permette di filtrare le segnalazioni ricevute e per le quali viene richiesto il supporto delle forze dell'ordine.

La sicurezza Nazionale

Poste è destinataria dei messaggi di allerta emessi dalla Sala Situazione Italia del Dipartimento della Protezione Civile nazionale ed è inserita nei principali strumenti di pianificazione delle emergenze, come il programma nazionale di soccorso per il rischio sismico e il piano di emergenza per l'area vesuviana-flegrea. Il Gruppo riceve anche i messaggi di allerta meteo dal Centro Funzionale Centrale per il rischio idrogeologico e idraulico, assicurando un'attività di informazione e prevenzione sul territorio.

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 17 febbraio 2017, Poste Italiane è stata inoltre inserita nel Sistema d'allertamento nazionale dei maremoti generati da sisma (SIAM - pubblicata in G.U. Il 6 giugno 2017) che assicura il recepimento e la gestione, nel proprio ambito di competenza, delle allerte diramate dal Dipartimento della Protezione Civile.

La formazione del personale in materia di sicurezza

Poste Italiane ha posto in essere ogni necessario allineamento alla normativa, garantendo continuità alle campagne formative già in essere e implementando nuove metodologie didattiche per migliorare il livello qualitativo dell'erogazione, con particolare riferimento ai dirigenti e preposti che rivestono ruoli centrali dell'organizzazione della sicurezza. A questo particolare target sono stati rivolti interventi formativi basati su tecniche di gestione d'aula innovative per sviluppare ulteriore consapevolezza del ruolo. Sono state inoltre rafforzati i percorsi destinati alle squadre d'emergenza. Nel corso del 2017 sono state erogate complessivamente circa 500mila ore di formazione in materia di Sicurezza sul lavoro.

L'Azienda ha infine definito un piano d'informazione (art. 36 del Testo Unico 81/08) focalizzato sul consolidamento delle conoscenze delle misure di tutela previste dal Documento di Valutazione dei rischi veicolato a tutti i lavoratori appartenenti alle principali Unità Produttive di Poste Comunicazione e Logistica e Mercato Privati (sono stati inviati i vademecum informativi a oltre 100mila dipendenti).

Infortuni sul lavoro

La lavorazione più soggetta a infortuni è quella del recapito, nel cui ambito l'attività a maggior rischio è rappresentata dall'utilizzo di motomezzi.

Nel 2017 è proseguita la seconda attività di "Verifica Operativa/Sensibilizzazione SSL" prevista nel "Piano delle Verifiche e dei Controlli SSL", che ha visto coinvolti 18 Uffici Postali tra i principali per dimensioni e numero di addetti al recapito, oltre a 50 Centri di Distribuzione tra quelli con gli indici di frequenza infortunistica più alti. Tale attività di sensibilizzazione è stata affiancata da Audit tecnici in materia SSL (aspetti impiantistico/strutturali) presso 122 siti operativi e direzionali distribuiti su tutto il territorio nazionale e da 59 audit sui sistemi di gestione adottati secondo la norma OHSAS 18001.

Dati relativi agli infortuni* [GRI 403-2]

	2016		2017	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Numero di infortuni	3.515	3.631	3.455	3.488
Numero di decessi sul lavoro	1	0	1	2
Casi di malattie professionali	9	12	14	10
	2016		2017	
Tasso di frequenza**	35,07		34,96	
Tasso di gravità***	1,20		1,18	
Tasso di frequenza delle malattie professionali****	0,10		0,12	

* Non sono inclusi gli infortuni in itinere. Il numero di infortuni e gli indici infortunistici non includono i dati della società Mistral Air Srl, per la quale sono riportati solo i casi di malattie professionali.

** n. di infortuni/ore lavorate x 1.000.000.

*** n. di giorni di assenza per infortunio/ore lavorate x 1.000.

**** numero di malattie professionali/ore lavorate x 1.000.000.

Numero di infortuni per Tipologia [GRI 403-2]

	2016	2017
Caduta da motomezzo	1.705	1.760
Incidente con mezzo aziendale	844	733
Investito da auto	28	30
Incidente con mezzo privato	47	63
Caduta e/o movimento inopportuno	2.117	2.182
Aggressione	539	544
Movimentazione manuale carichi	376	320
Rapina	337	216
Schiacciamento/contusione	953	867
Altre cause	200	228
Totale	7.146	6.943

Capitale umano

Individuare i migliori talenti, promuovere percorsi formativi e strategie di valorizzazione e crescita professionale. Tutelare il patrimonio intellettuale del Gruppo, le competenze, il know how, le esperienze e la conoscenza organizzativa.

Poste Italiane mette a disposizione dei cittadini, delle imprese e della Pubblica Amministrazione il patrimonio di competenze ed esperienze delle proprie persone, che presidia attraverso linee guida per la valorizzazione dei talenti e la formazione professionale. Pertanto ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

L'obiettivo è costruire un'organizzazione nella quale ciascuno possa accedere a un percorso di arricchimento professionale, in cui il singolo partecipa in prima persona con responsabilità e coinvolgimento allo sviluppo del Gruppo, comportandosi eticamente e garantendo centralità del cliente e qualità del servizio.

Il Codice Etico, in uso da anni, sancisce l'impegno a garantire un ambiente di lavoro improntato a valori di rispetto dei diritti e della libertà delle persone, pari dignità sociale senza discriminazioni per ragioni di nazionalità, lingua, sesso, razza, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizioni fisiche o psichiche. Il Gruppo favorisce inoltre la partecipazione a iniziative di volontariato d'impresa in collaborazione con la fondazione Postelsinsieme Onlus.

Il rispetto del Codice Etico è verificato anche per il tramite dall'analisi e valutazione delle segnalazioni di violazione del Codice stesso. Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni aziendali interessate (Controllo Interno e *Corporate Affairs* /GRG-Fraud Management e *Security Intelligence*). Il Codice Etico è inoltre parte integrante e sostanziale del Modello Organizzativo adottato in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 231/2001. [GRI 102-16]

I numeri del personale di Poste Italiane

Informazioni sui dipendenti [GRI 102-8]

Gruppo Poste Italiane Organico stabile	Numero dei dipendenti (*)			
	Medio		Puntuale	
	2016	2017	31/12/2016	31/12/2017
Dirigenti	773	732	748	699
Quadri	16.113	15.859	15.807	15.481
Impiegati	119.772	114.767	115.947	111.251
Totale unità a tempo indeterminato	136.658	131.358	132.502	127.431
Contratti di apprendistato	32	12	23	4
Totale organico stabile	136.690	131.370	132.525	127.435
Organico flessibile	2016	2017	31/12/2016	31/12/2017
Contratti di somministrazione	11	27	3	50
Contratti a tempo determinato	4.545	6.643	4.211	9.070
Totale organico flessibile	4.556	6.670	4.214	9.120
Totale organico stabile e flessibile	141.246	138.040	136.739	136.555

(*) Dati espressi in full time equivalent.

Con 136.555 dipendenti FTE (*full time equivalent*) impiegati sul territorio nazionale Poste Italiane è il primo datore di lavoro in Italia. L'organico del Gruppo è composto da 72.307 donne e 64.248 uomini di cui il 93% impiegati con contratto a tempo indeterminato. Come si evince dalla tabella sotto riportata, nel 2017 è stato fatto maggiore ricorso a contratti a tempo determinato rispetto al 2016; ciò riflette specifiche esigenze di efficienza organizzativa del settore postale legate ai picchi stagionali e alla necessità di specifici Uffici e zone.

Il part time è una tipologia contrattuale molto utilizzata sia per motivi di efficienza organizzativa che di conciliazione vita lavoro in particolare dalle donne. L'incidenza del personale femminile tra i quadri e dirigenti è pari al 45%.

Informazioni sui dipendenti [GRI 102-8]

Tipologia di contratto	2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Stabile *	61.916	70.609	132.525	58.812	68.623	127.435
Flessibile	2.539	1.675	4.214	5.436	3.684	9.120
Totale **	64.455	72.284	136.739	64.248	72.307	136.555
Full time	62.686	68.102	130.788	62.557	68.256	130.813
Part time	3.280	7.084	10.364	3.133	6.828	9.961
Totale ***	65.966	75.186	141.152	65.690	75.084	140.774

* Include i dipendenti a tempo indeterminato e i contratti di apprendistato.

** Dati espressi in FTE.

*** Include i dipendenti a tempo determinato e i contratti di somministrazione lavoro. I dati si riferiscono al calcolo delle teste al 31/12 (Headcount).

Inquadramento professionale dei dipendenti per genere e fascia di età*

	2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	565	189	754	527	182	709
< 30 anni	-	-	-	-	-	-
30 - 50 anni	38,6%	40,2%	39,0%	35,3%	37,4%	35,8%
> 50 anni	61,4%	59,8%	61,0%	64,7%	62,6%	64,2%
Quadri	8.608	7.210	15.819	8.381	7.109	15.490
< 30 anni	0,2%	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%
30 - 50 anni	36,4%	37,9%	37,1%	37,0%	38,8%	37,9%
> 50 anni	63,4%	61,9%	62,7%	62,7%	61,0%	61,9%
Impiegati	55.282	64.884	120.166	55.340	65.016	120.356
< 30 anni	5,9%	3,6%	4,7%	7,9%	4,5%	6,1%
30 - 50 anni	40,3%	48,0%	44,4%	41,2%	47,2%	44,4%
> 50 anni	53,8%	48,4%	50,9%	50,9%	48,3%	49,5%

* Dati espressi in FTE.

L'incidenza del personale femminile tra i quadri e dirigenti è pari al 45%.

Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio

	2016	2017
Laurea	11,7%	12,2%
Diploma	70,6%	70,8%
Licenza media	17,5%	16,8%
Licenza elementare	0,2%	0,2%
Totale	100%	100%

Attività di sviluppo

Nell'ambito della strategia del Piano Risorse Umane è prioritario garantire il governo dei processi di nomina su ruoli critici per il *Business* attivando sistemi per individuare, valutare e coltivare i migliori talenti all'interno della popolazione aziendale. In tale contesto e in coerenza con quanto indicato nelle Linee Guida di Sviluppo delle persone del Gruppo, sono proseguite le attività del Programma di Orientamento Professionale (POP) e del Managerial Lab (MLAB), che hanno coinvolto complessivamente 459 persone in attività di assessment, laboratorio delle competenze, feedback ai capi, coaching con l'obiettivo di monitorare e sviluppare il potenziale gestionale e professionale dei giovani Impiegati e il potenziale manageriale dei quadri *best performer*. E' proseguita la valutazione del potenziale dei dirigenti attraverso il programma Leadership Assessment, che ha coinvolto 18 risorse a completamento della prima sessione del 2016. Sono state avviate due edizioni pilota del progetto Poste Innovation Storm, un Hackathon, che hanno coinvolto circa 100 talenti impegnati nell'ideazione di progetti innovativi a supporto del cambiamento. E' stata inoltre condotta una campagna di mappatura delle competenze tecnico specialistiche (Skill Up) dei responsabili dei Centri di Distribuzione, che ha coinvolto 468 risorse nell'ambito di 33 percorsi di Individual *Business Coaching* dedicati a manager in sviluppo. Sono stati svolti incontri di Management Review con tutti i responsabili di funzione per identificare le migliori risorse per la definizione dei piani di successione alle posizioni di II livello e alla pianificazione di azioni di crescita e di sviluppo individuale.

Il processo di valutazione delle prestazioni relativo al 2016 e condotto nel 2017 ha coinvolto tutta la popolazione di Poste Italiane (circa 135mila valutazioni complessive) e 8.300 valutatori. Nel periodo luglio-settembre 2017 è stato poi introdotto il feedback intermedio, quale fase innovativa del processo. Per la prima volta, tutti i valutati hanno potuto accedere alla propria scheda di valutazione tramite la bacheca aziendale. E' stato inoltre attivato un progetto pilota che, oltre alla valutazione del capo diretto, ne ha introdotta una da parte dei colleghi con significative relazioni organizzative.

Dipendenti che ricevono valutazioni delle performance [GRI 404-2]

	2016	2017
Dirigenti	84%	98%
Quadri	93%	100%
Impiegati	90%	99%
Totale	90%	99%

Numero di partecipanti ai programmi di sviluppo

	2016	2017
Sviluppo di giovani talenti (POP)	356	299
Valorizzazione dei quadri in sviluppo (MLAB)	132	160
Valutazione del potenziale dei Dirigenti (Leadership assessment)	43	18
Skills assessment*	n.a.	468

* Programma introdotto nel 2017

Programmi per la formazione professionale

Nel 2017 sono state gestite oltre 3,8 milioni di ore di formazione distinte tra:

- Corsi obbligatori in tema di Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro, Privacy, Modello organizzativo D.Lgs. 231/01, anticiclaggio e antiterrorismo.
- Formazione tecnico-specialistica; dedicata al supporto del *Business*, rivolta al front-end e in generale ai canali di vendita e alla relazione con il cliente, con particolare riferimento al mondo degli specialisti in campo finanziario e assicurativo; formazione dedicata alle esigenze di compliance normativa (declinata anche sulle dorsali IVASS e MIFID II / Orientamenti ESMA);

formazione destinata ai colleghi portalettere il cui ruolo, per la prossimità nei confronti dei cittadini, riveste un valore di grande responsabilità sociale; formazione comportamentale/trasversale finalizzata al potenziamento dell'efficacia professionale e all'accrescimento di competenze funzionali al *Business*.

- Formazione manageriale: orientata al rafforzamento della leadership e dell'efficacia manageriale nel ruolo, con focus sui temi del "marketing", della "valutazione delle prestazioni" per i capi valutatori, del "digitale" e dell' "innovazione". Poste Italiane inoltre ha partecipato al Progetto europeo "INNOV'AGE in the Postal Sector" volto a favorire a livello europeo la comprensione dell'"age management" nel settore postale.

Per i neo-assunti è stata prevista la partecipazione al percorso formativo "Sistema InPoste" con l'obiettivo di favorire la conoscenza e la comprensione del Gruppo, dei suoi *Business*, della cultura organizzativa, e di agevolare l'inserimento.

Ore medie di formazione dei dipendenti per genere e inquadramento professionale GRI 404-1

	2016			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	30	36	32	27	29	28
Quadri	40	45	42	52	64	57
Impiegati	17	21	19	21	27	24

L'attenzione al benessere

Nel 2017 Poste Italiane ha mantenuto azioni orientate a consolidare il sistema di welfare, con costanti interventi a favore delle fasce deboli e attenzione ai temi ad alta rilevanza sociale. Il CCNL del personale non dirigente di Poste Italiane S.p.A. e delle società del Gruppo che rientrano nel suo campo di applicazione, siglato con tutte le Organizzazioni Sindacali in data 30 novembre 2017 ha introdotto alcune importanti novità tema di welfare sanitario e previdenziale, consentendo a tutti i lavoratori a tempo indeterminato (compresi gli apprendisti e i neoassunti che abbiano completato l'eventuale periodo di prova) di aderire - a totale carico dell'Azienda - al pacchetto base del Fondo di Assistenza Sanitaria Integrativa PosteVitaFondosalute che copre diverse prestazioni essenziali quali il ricovero in Istituto di cura, l'indennità sostitutiva giornaliera per i grandi interventi chirurgici, la diagnostica di alta specializzazione e le visite specialistiche ambulatoriali. Il nuovo CCNL prevede inoltre un incremento (in vigore da dicembre 2018) del contributo aziendale per la pensione integrativa (Fondoposte) sempre più necessaria nella vita lavorativa delle future generazioni e rispetto al delicato capitolo della tutela in caso di malattia.

Nel corso del 2017 sono proseguite le azioni di sostegno a gravi esigenze personali e familiari in applicazione delle linee guida aziendali anche attraverso l'erogazione di sussidi. E' proseguito altresì il progetto "PosteOrienta", con la realizzazione di seminari di orientamento scolastico e professionale dedicati ai figli dei dipendenti e l'attivazione di un portale interattivo che ha contribuito a supportare 800 giovani nel compiere le proprie scelte di studio e di lavoro. L'Azienda ha avviato il progetto «I campioni dell'alternanza» sottoscrivendo un protocollo d'intesa con il MIUR per promuovere l'alternanza scuola lavoro. Nell'area dei servizi alla persona sono state condotte campagne tematiche e sottoscritti circa 120 accordi per la fruizione di prodotti e servizi a condizioni agevolate, con specifica attenzione ai servizi per la salute e campus estivi per bambini e ragazzi. Sono state realizzate iniziative dedicate alla prevenzione che hanno consentito a 270 dipendenti in 9 città di accedere a visite specialistiche gratuite. E' proseguita l'organizzazione di soggiorni estivi curati da un team di operatori specializzati a cui hanno partecipato 40 figli con disabilità dei dipendenti.

Gestione responsabile della catena di fornitura [GRI 102-9; GRI 102-16]

Garantire comportamenti etici all'interno della catena di fornitura, con particolare riferimento a: compliance legislativa, misure per contrastare frodi e corruzione, condizioni di lavoro e salute e sicurezza, aspetti ambientali.

Relazioni commerciali improntate alla trasparenza e all'eticità negoziale possono contribuire ad accrescere l'efficacia dei processi aziendali e la competitività. In quest'ottica è stato definito già da anni un Codice di Comportamento destinato a orientare le relazioni con i fornitori e i partner e a promuovere la diffusione dei principi etici e di responsabilità sociale nella catena di fornitura anche incentivando il conseguimento di certificazioni di qualità (ISO 9001), certificazioni ambientali (es. ISO 14001), sociali (SA 8000) e correlate alla sicurezza e alla salute dei lavoratori (OHSAS 18001). Lo sviluppo di relazioni trasparenti e durevoli con i fornitori rappresenta un obiettivo da perseguire nell'ottica del miglioramento del servizio offerto e più in generale nell'interesse del Sistema Paese. Il Codice di Comportamento fornitori e partner costituisce, inoltre, uno degli strumenti di presidio aziendale ai fini della prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs n. 231/01.

Poste Italiane in qualità di "Impresa Pubblica" operante nei settori speciali applica le regole dell'evidenza pubblica, ai sensi del nuovo Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs 50/2016, come modificato dal D.Lgs 56/2017 cd "decreto correttivo"), per l'affidamento degli appalti destinati ai "Servizi Postali" di cui all'art. 120 del Codice stesso.

L'entrata in vigore delle nuove regole, avvenuta per il decreto Correttivo il 20 maggio 2017, ha richiesto l'aggiornamento dell'impianto procedurale e regolamentare degli acquisti, oltre che della documentazione di gara e degli standard contrattuali.

A novembre 2017 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha approvato il Regolamento Interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture e ha completato l'aggiornamento delle proprie procedure interne, che disciplinano il processo di acquisto sia relativamente agli Appalti soggetti al Codice dei contratti Pubblici, ai sensi del Codice stesso, che relativamente agli appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice.

Queste procedure costituiscono, congiuntamente al Codice laddove applicabile, il principale presidio di *Governance* e compliance normativa degli affidamenti di Poste Italiane.

Le procedure di affidamento vengono di norma effettuate attraverso il Portale Acquisti ("Poste-procurement"), la piattaforma web utilizzata per tutte le attività di *procurement* nonché per la gestione dell'Albo Fornitori. Per l'espletamento delle procedure di affidamento è di norma utilizzata la chiamata da Albo Fornitori laddove vi sia la relativa copertura merceologica secondo regole dettagliate dai singoli Regolamenti di categoria, che tengono conto delle specifiche capacità tecniche-organizzative degli operatori di mercato in modo da assicurare pari opportunità di accesso alle procedure di affidamento.

Inoltre con riferimento ai presidi organizzativi del rischio legato all'attività di *procurement* la funzione di Fraud Management e *Security Intelligence* svolge attività di verifica, valutazione e monitoraggio di soggetti e controparti (analisi societarie, finanziarie e patrimoniali su società ed esponenti, analisi dei rapporti esistenti con Poste Italiane). Tale attività ha l'obiettivo di limitare i rischi derivanti da operazioni con terzi; garantire un'adeguata rotazione dei fornitori; minimizzare le perdite derivanti dalla inesigibilità dei crediti.

Il sistema di qualifica dei fornitori [GRI 308-1] [GRI 414-1]

Il Gruppo ha istituito nel 2006, in linea con la normativa vigente (art. 134 del Codice dei Contratti Pubblici), un proprio Albo Fornitori al fine di dotarsi di un parco di operatori economici con capacità tali da soddisfare i requisiti richiesti e di adottare criteri di selezione certi e trasparenti nelle procedure di acquisizione di beni, servizi e lavori. L'adozione dell'Albo ha consentito di semplificare le procedure di affidamento, assicurando omogeneità tra i soggetti selezionati in ciascun ambito merceologico e trasparenza verso il mercato.

Possono qualificarsi come fornitori tutti i soggetti appartenenti ai Paesi membri della UE o a Paesi terzi firmatari del *General Agreement on Tariffs and Trade* (GATT). L'Albo Fornitori è strutturato in categorie merceologiche articolate, in base alla complessità, in sottocategorie e classi. Le categorie hanno una durata di tre anni. La gestione dell'Albo è regolata dal Disciplinare

dell'Albo Fornitori che regola il sistema di qualificazione, nonché dal Regolamento che disciplina il procedimento di qualifica per ciascuna categoria merceologica. Il sistema prevede, in tema di sostenibilità ambientale, quale requisito di accesso nelle categorie "pulizia e igiene Ambientale" e "multiservice", il possesso della certificazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001. Per il settore IT è previsto un punteggio premiante per i fornitori che abbiano implementato una o più iniziative volte a una maggiore sostenibilità aziendale o una strategia *Green IT*. Gli operatori economici qualificati con requisiti di sostenibilità ambientale sono complessivamente 160 (20% del parco fornitori qualificati, che conta circa 800 operatori). Per l'iscrizione all'Albo "Pulizia e Igiene Ambientale", "Multiservice" e all'Albo Lavori dalla classe IV-bis in su, in tema di Responsabilità Sociale e in adesione alle norme in ambito Salute e Sicurezza, è richiesto agli operatori il possesso delle certificazioni SA 8000 e OHSAS 18001.

Gli operatori economici qualificati con requisiti di natura sociale sono complessivamente 150.

Nel corso del 2018 è stata approvata La Linea Guida Sistema Qualificazione Fornitori al fine di indicare i criteri e le modalità da seguire nel procedimento di qualificazione degli operatori economici da interpellare per l'affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi relativi a comparti strategici del Gruppo, in linea con quanto stabilito nel Sistema di qualifica dei fornitori. Inoltre è stata attuata la separazione, dalla funzione Acquisti, della funzione Albo Fornitori che è confluita in ambito Governo dei Rischi di Gruppo.

Le clausole etico sociali e ambientali nei contratti GRI 414-1

Nei rapporti con i fornitori di lavori, servizi e forniture Poste opera sulla base di clausole contrattuali standard che possono essere revisionate per sopravvenute disposizioni normative o adattate alle particolari esigenze interne. Particolare attenzione è rivolta agli aspetti sociali e ambientali: clausole sulla regolarità contributiva e retributiva, osservanza della normativa in materia di manodopera (D.Lgs. 276/03; Codice dei Contratti Pubblici), applicabilità dei Contratti Collettivi di Lavoro, assenza di infrazioni alle norme sulla sicurezza del lavoro (D.Lgs. 81/2008) e assenza di reati ambientali (D.Lgs. 3 aprile 2006 n.152).

Negli appalti di lavori sono introdotte ulteriori misure specifiche in tema di salute e sicurezza; le valutazioni e le relative misure sono contenute nei Piani di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e negli specifici Piani Operativi di Sicurezza (POS), con previsioni di risoluzione contrattuale, in caso di violazioni della documentazione sulla sicurezza.

A seguito della stipula del Protocollo di Trasparenza con la Guardia di Finanza si è provveduto ad integrare gli standard contrattuali con una specifica clausola.

Appalti Verdi [GRI 308-1]

Gli "acquisti verdi della Pubblica Amministrazione" o *Green Public Procurement*, rappresentano una scelta strategica per Poste in quanto coniugano la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi. L'art. 34 del "Codice dei Contratti Pubblici" ("Criteri di sostenibilità energetica e ambientale") ha previsto – per gli affidamenti di appalti pubblici di qualsiasi natura e importo - l'obbligo dell'inserimento nella documentazione progettuale e di gara almeno delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei "Criteri Ambientali Minimi" o "CAM" elencati nei documenti approvati per ogni categoria di prodotto o servizio con specifico Decreto Ministeriale.

Protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza

Poste Italiane e la Guardia di Finanza hanno stipulato a dicembre 2017 un protocollo d'Intesa con la finalità di assicurare il contrasto all'evasione, all'elusione e alle frodi fiscali. L'Azienda si è impegnata a mettere a disposizione della Guardia di Finanza dati e notizie utili al perseguimento di tali finalità anche attraverso l'accesso ai propri sistemi, tra cui il sistema via *web* "Identity Check" per la segnalazione di informazioni e notizie rilevanti per la prevenzione e la repressione degli illeciti di natura economico-finanziaria.

A seguito della stipula del Protocollo si è provveduto ad integrare gli standard contrattuali con una specifica clausola.

Trasparenza

Poste Italiane ha reso operativo a fine 2017 il nuovo portale “Contratti Aperti e Trasparenti”, nell’ottica di una chiarezza sempre maggiore verso i cittadini, per rendere pubbliche e accessibili le informazioni relative a contratti sottoscritti dall’Azienda a fronte di procedure competitive relative a forniture di beni e servizi, di rilevanza comunitaria, e di lavori soggetti al Codice dei contratti pubblici oltre a quelli relativi a forniture di beni, servizi e lavori esclusi dal Codice dei contratti pubblici.

Consultando il portale è possibile conoscere il numero e il dettaglio dei singoli contratti stipulati nel corso del mese con il relativo importo, durata, ambito merceologico, procedura di affidamento, tipologia, posizione geografica e nome dell’aggiudicatario oltre a quelli dei subappaltatori. Impostando i filtri per singolo campo di ricerca è possibile ottenere informazioni specifiche sui contratti mensilmente pubblicati. All’interno del nuovo sito è possibile, inoltre, consultare il numero complessivo dei contratti sottoscritti nell’anno da Poste Italiane articolati per ambito merceologico e valore economico.

Prendersi cura del mondo che ci circonda

Inclusione

Contribuire al processo di integrazione delle categorie più deboli e promuovere l’accesso alle nuove tecnologie dell’informazione e l’alfabetizzazione digitale (per es. didattica 2.0 nelle scuole).

La capacità di offrire prodotti assicurativi e finanziari semplici, comprensibili al grande pubblico e in grado di dare risposte agli attuali bisogni sociali, è la sfida che da sempre caratterizza il Gruppo.

Poste Italiane pur non avendo una *policy* specifica a livello di Gruppo, ha avviato una serie di iniziative volte a favorire l’inclusione sociale, finanziaria e assicurativa. Il Gruppo, inoltre, adempie alla normativa in materia di pari opportunità e ha aderito alla Carta per le pari opportunità, una dichiarazione di intenti sottoscritta volontariamente da imprese di tutte le dimensioni per la diffusione di una cultura aziendale e di politiche delle risorse umane inclusive, libere da discriminazioni e pregiudizi, capaci di valorizzare i talenti in tutta la loro diversità. Il Piano di marketing integrato 2017 del Gruppo è stato definito con un’attenzione particolare ai target giovani, anziani e nuovi italiani, tutti clienti verso i quali Poste Italiane vuole porsi come interlocutore qualificato, in grado di dare risposte ai bisogni e alle sfide sociali con prodotti postali, assicurativi, finanziari e telefonici specifici, semplici, e fruibili.

Pari opportunità di accesso ai servizi

L’attenzione di Poste Italiane ai clienti con disabilità è un valore importante che ha trovato traduzione nella realizzazione di Uffici Postali di nuova generazione privi di barriere architettoniche. Ne sono un esempio gli ATM dotati di attacco cuffie per l’ausilio di una guida vocale completa, che aiutano i clienti ipovedenti e non vedenti; il sistema guida alla navigazione attraverso una serie di mappe grafiche ad alto contrasto, attivabili tramite il tasto numerico munito di rilievo di orientamento. Su tutti i 7.257 ATM di Poste Italiane è disponibile il prelievo per ipovedenti e da dicembre 2017 anche la lista movimenti.

Gli ATM per l’inclusione

	2016	2017
ATM totali	7.249	7.257
<i>di cui:</i>		
ATM dotati di tastiere per ipovedenti e non vedenti	7.249	7.257
ATM dotati di guida vocale	5.269	5.847

L'integrazione culturale

L'attenzione di Poste Italiane all'evoluzione del contesto sociale, in cui l'avvicinamento ai cittadini stranieri in Italia è diventato un elemento importante per il superamento della barriera linguistica, si è tradotta nella realizzazione di 2 tipologie di Uffici Postali multietnici che offrono servizi postali sia alla clientela italiana, sia a un bacino di clienti di diverse etnie:

- Uffici mono-etnici, come punto di riferimento in centri e/o quartieri a forte concentrazione di singole comunità. Ne sono un esempio gli Uffici di Prato, ad alta concentrazione di popolazione cinese, e l'Ufficio Postale di Foggia Centro ad alta concentrazione di etnia africana.
- Uffici multi-etnici, come punto di aggregazione delle etnie prevalenti presenti in città più grandi come Roma, Milano e Torino.

A supporto degli operatori, l'Ufficio Postale etnico è allestito con tutto il materiale di comunicazione e pubblicità tradotto nelle varie lingue del target di clienti individuato. A fine 2017 sono attivi 27 uffici etnici nei quali è altresì presente la campagna di offerta per gli italiani di etnia cinese che hanno bisogno di spedire pacchi, inviare denaro o effettuare chiamate verso la Cina.

Uffici per l'integrazione culturale

	2016	2017
Monoetnici (n.)	2	2
Multietnici (n.)	21	25
Numero clienti serviti	2.751.153	3.311.214
Totale operazioni effettuate	5.379.679	5.503.076

L'inclusione finanziaria dei cittadini in difficoltà

È proseguita nel 2017 l'erogazione del servizio di consegna della Carta Acquisti (Social card), avviato nel 2008.

Poste ha stipulato un contratto a seguito di aggiudicazione di una gara (6 settembre 2017 - 5 settembre 2020) in qualità di Mandataria dell'RTI Poste - Postel, con il Ministero dell'Economia e delle Finanze per il servizio di gestione integrata della Carta Acquisti e della Carta SIA. Ad ottobre 2017 è stata emanata la misura unica nazionale di contrasto alla povertà REI (Reddito di inclusione), che ha previsto a partire dal 1° dicembre 2017 la possibilità di fare domanda per la Carta REI (dal 1° novembre 2017 non più possibile presentare la richiesta per la Carta SIA). Il beneficio REI è usufruibile, con l'emissione della Carta REI, a partire dal 1° gennaio 2018. Il servizio di gestione integrata prevede l'emissione di una carta di pagamento elettronica (Prepagata) sulla quale viene caricato un contributo economico a sostegno delle categorie di cittadini con difficoltà economiche, che dimostrino il possesso dei requisiti stabiliti nelle normative di riferimento per tipologia di carta.

I principali servizi offerti sono:

- raccolta e digitalizzazione delle domande di richiesta per la sola Carta Acquisti;
- emissione e distribuzione delle carte;
- ricariche dei contributi periodici sulle carte attive/emesse;
- rilascio della carte presso la rete di Uffici Postali abilitati;
- sostituzione delle carte in caso di furto, smarrimento, ecc.;
- servizi di rendicontazione;
- stampa della modulistica (solo Carta acquisti) e del materiale informativo;
- servizi di assistenza telefonica (IVR);
- servizi di invio automatico di SMS per ogni transazione effettuata e del saldo e credito residuo sulla carta;
- portale telematico per ottenere informazioni.

Al 31 dicembre 2017 risultano attive circa 1 milione di carte.

L'inclusione dei minori

In ambito finanziario sono state progressivamente introdotte negli anni nuove tipologie di prodotti e servizi, per rispondere ai differenti bisogni della clientela. Il Libretto Postale dedicato ai minori è per esempio una soluzione semplice per avvicinare i più piccoli al mondo del risparmio. Le tipologie di Libretti differiscono a seconda dell'età del minore (Io cresco dai 0-12 anni; Io conosco dai 12-14 anni e Io capisco dai 14-18 anni) e presentano tre diversi livelli di autonomia per i risparmiatori. Analogamente il Buono fruttifero dedicato ai minori e il piano di risparmio "Piccoli e buoni" sono prodotti specifici per tale categoria di clientela.

Il Risparmio che fa Scuola

Il Risparmio che fa Scuola è un progetto nato a seguito di un precedente protocollo d'intesa firmato il 28 ottobre 2014 da Poste Italiane, CDP e MIUR, in cui le parti si sono impegnate a promuovere nelle scuole italiane di ogni ordine e grado, la cultura e i valori del risparmio. A fine 2017 il protocollo è stato rinnovato, con una durata quinquennale, per rilanciare il progetto attraverso l'ideazione di un programma di formazione finalizzato a dare ai giovani le competenze economico finanziarie e di cittadinanza necessarie per utilizzare il risparmio come strumento di sviluppo per il Paese.

I docenti che aderiranno al progetto potranno conseguire crediti formativi che contribuiranno al Rapporto di autovalutazione di istituto. Il programma sarà proposto a tutte le scuole del territorio italiano.

L'inclusione dei clienti senior

In Italia oltre il 21% della popolazione ha più di 65 anni e il 70% circa di tale categoria di popolazione è cliente del Gruppo. Il livello di digitalizzazione dei senior scende al crescere dell'età, in particolare l'utilizzo di internet si dimezza passando dalla fascia dei 55-59 anni alla fascia dei 65-74 anni (dal 60% al 26%). Con l'obiettivo di favorire l'accesso ai nuovi servizi digitali e agevolare l'inclusione dei cittadini è stato introdotto il programma di alfabetizzazione digitale rivolto alla terza età "Nonni in Rete. Tutti giovani alle Poste". Analogamente è stata lanciata l'iniziativa "Poste c'è", che affida ai portalettere il compito di offrire in comodato d'uso un tablet agli over 65 e insegnare loro a utilizzarlo.

Nel corso del mese di ottobre 2017 è stata altresì avviata la campagna "Programma Senior" per gli over 60 che ha coinvolto circa 2mila Uffici Postali (15%) con l'obiettivo di promuovere un pacchetto di servizi dedicati, con particolari agevolazioni che vanno dalle soluzioni di telefonia fissa e mobile, alla polizza assicurativa "PostaProtezione Infortuni Senior" al prestito "Quinto BancoPosta Pensionati".

Nel 2017 una quota significativa di clienti che hanno aperto un conto corrente Retail o una carta prepagata (Standard o Evolution) ha riguardato soggetti ricompresi nelle categorie a maggior rischio di esclusione finanziaria (giovani, senior e "nuovi italiani"), tenendo conto naturalmente delle specificità dei prodotti considerati (es la postepay è molto diffusa tra i giovani per la sua semplicità e i pagamenti *on line*).

Incidenza dei nuovi clienti nelle categorie più a rischio di esclusione finanziaria su totale nuove acquisizioni *

	2016	2017
Nuove aperture di conti correnti retail		
Incidenza % dei titolari di conto corrente giovani (under 35)	24,6	25,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente senior (over 65)	24,0	24,4
Incidenza % dei titolari di conto corrente “nuovi italiani”	16,5	17,6
Nuove aperture di Postepay standard **		
Incidenza % dei titolari di Postepay standard giovani (under 35)	39,1	38,0
Incidenza % dei titolari di Postepay standard senior (over 65)	6,4	7,0
Incidenza % dei titolari di Postepay standard “nuovi italiani”	12,4	12,6
Nuove aperture di Postepay Evolution **		
Incidenza % dei titolari di Postepay Evolution giovani (under 35)	44,4	45,9
Incidenza % dei titolari di Postepay Evolution senior (over 65)	5,3	5,5
Incidenza % dei titolari di Postepay Evolution “nuovi italiani”	19,6	20,6

* Le categorie giovani e senior includono nuove aperture sia di italiani sia di immigrati, mentre le aperture che riguardano i nuovi italiani (“immigrati”) includono anche una quota parte di giovani e senior.

** Per le sottoscrizioni delle postepay standard ed evolution sono esclusi i rinnovi avvenuti nell'anno.

L'inclusione assicurativa

Il Gruppo Poste Vita si impegna costantemente nella promozione dell'inclusione assicurativa, sviluppando prodotti specifici come “Posta protezione Dal Mondo” che offre ai cittadini stranieri che risiedono regolarmente in Italia, una copertura contro gli infortuni e alcuni servizi di assistenza che garantiscano ai propri cari un indennizzo in caso di decesso per infortunio o una somma predefinita in caso di invalidità permanente di grado pari o superiore al 60% a seguito di infortuni sul lavoro e nel tempo libero.

Nel 2017 Poste Assicura ha avviato il concorso “è sempre un buon giorno per proteggersi” dedicato a tutti i cittadini italiani che abbiano deciso di acquistare prodotti assicurativi a tutela della persona e dei beni. Il concorso ha previsto l'assegnazione di 54 premi al mese, per un totale di 324 premi.

L'inclusione di genere

Poste Italiane, in ragione delle sue dimensioni e della significativa presenza femminile, negli anni ha responsabilmente promosso una più ampia tutela della parità di genere e in particolare della maternità, attraverso una serie di iniziative dedicate. A riguardo, sono state attivate diverse agevolazioni, tra cui i parcheggi rosa, la possibilità di usufruire del telelavoro e di iscrivere i figli a campus e asili nido. Inoltre, sono stati realizzati interventi formativi, eventi, testimonianze e tavoli di lavoro interaziendali sui temi del *diversity management*, della conciliazione e del *welfare*. Poste partecipa anche a progetti di *mentorship* interaziendali per promuovere la crescita professionale delle donne verso ruoli manageriali, interventi di formazione manageriale, *skill building* e *role model* per la promozione delle tematiche connesse all'equilibrio di genere e programmi di Welfare Lab interaziendali per lo sviluppo e la condivisione di *best practice* sui temi della conciliazione e della flessibilità.

È proseguito il progetto Maam U “maternity as master” (con circa 370 iscrizioni alla piattaforma maam), percorso formativo dedicato alla donna in maternità, fruibile attraverso un tool informatico con il quale scoprire e allenare le *soft skills* acquisite nel ruolo di madre (relazionali, organizzative, creative, ecc.) da utilizzare nel contesto sociale e lavorativo. Il piano è stato associato a un nuovo servizio, denominato “engage”, per facilitare un confronto, attraverso una APP dedicata, tra i manager e le dipendenti in maternità per un efficace rientro al lavoro. Il servizio ha dato luogo nel 2017 a 100 attivazioni. E' stata anche creata una community *on line* a disposizione delle donne che partecipano al programma.

Poste Italiane, inoltre, partecipa al network “*Diversity&Inclusion*”, finalizzato a identificare e condividere *best practice* e possibili sinergie e ha aderito all’iniziativa “*Women in Motion*”, diretta a promuovere lo studio delle materie tecniche presso le nuove generazioni, attraverso iniziative di orientamento e community interaziendale. Con riferimento al congedo parentale, l’Azienda garantisce un trattamento di miglior favore rispetto a quanto previsto dalla legge, infatti, le lavoratrici che ne fruiscono hanno diritto al 100% della retribuzione per tutti i 5 mesi di astensione dal lavoro rispetto al pagamento dell’80% della retribuzione previsto dalla legge. Inoltre, è assicurato un trattamento economico dell’80% per i primi due mesi (in luogo del 30% previsto dalla legge) al genitore che scelga di fruirne, limitatamente ai primi sei anni di vita del bambino.

In occasione dell’introduzione di novità normative in materia di tutela della maternità e paternità, vengono realizzate specifiche campagne informative mirate ad aggiornare i dipendenti rispetto agli istituti previsti a tutela di tale diritto, al fine di favorire e sostenere percorsi di genitorialità attiva per entrambi i genitori.

La commissione Pari Opportunità

Il Comitato Pari Opportunità (CPO) è stato rinominato “Comitato per l’attuazione dei principi di parità di trattamento e uguaglianza di opportunità” (CPT) in occasione del rinnovo del CCNL ed è costituito, a livello nazionale, da sei componenti designati da Poste Italiane e da un rappresentante per ogni O.S. nazionale stipulante il CCNL designato dalle OO.SS. medesime. Il Comitato, che ha lo scopo di rafforzare una cultura attenta alla diversità per rimuovere gli ostacoli che impediscano la realizzazione delle pari opportunità, si riunisce con cadenza trimestrale a livello nazionale e con cadenza semestrale a livello regionale.

L’inclusione del personale con disabilità

Per quanto concerne l’inclusione delle persone con disabilità l’Azienda realizza misure concrete per contribuire all’abbattimento delle barriere fisiche, sensoriali e culturali. Le azioni formative sono:

- “Nave scuola” - progetto diretto a migliorare l’inclusione professionale attraverso corsi di alfabetizzazione informatica e comportamentali per non udenti. La modalità utilizzata è quella della costruzione di sperimentazioni sul campo di diversificate azioni di formazione da sistematizzare e replicare sui vari territori a livello nazionale.
- “Cultura e Disabilità” - moduli per i trainer formativi della funzione PCL (attivati nel corso del 2016) per sensibilizzare le persone coinvolte sui temi della disabilità, fornire informazioni e definire strategie per superare barriere di diverso genere e rendere i corsi di formazione accessibili a tutti. Il piano di sensibilizzazione trainer in aula ha portato anche alla completa rivisitazione del materiale didattico.

Logistica sostenibile

Assicurare soluzioni logistiche in grado di ridurre le emissioni in atmosfera e l'utilizzo di risorse naturali non rinnovabili con particolare riferimento al settore delle consegne della posta e dei pacchi.

Poste Italiane pur non avendo una *policy* specifica a livello di Gruppo, ha sempre posto attenzione al continuo rinnovamento della flotta con mezzi più ecologici, come le auto ibride e i mezzi elettrici, nell'ottimizzazione delle rotte della logistica grazie a tecnologie di ultima generazione e nella richiesta di requisiti minimi ambientali ai fornitori dei trasporti esternalizzati, ai quali è richiesto l'utilizzo di mezzi con classe non inferiore a Euro IV.

Logistica della corrispondenza e dei pacchi

Poste Italiane pianifica e gestisce l'offerta commerciale di corrispondenza e pacchi e distribuzione mediante il presidio dell'intero processo di accettazione, raccolta, smistamento, trasporto, recapito e gestione ritorni, avvalendosi anche dei servizi delle società controllate Postel e SDA.

Per rendere la propria logistica ancora più sostenibile Poste Italiane ha adottato il PTV Smartour, un software per la pianificazione e l'ottimizzazione dei trasporti e della distribuzione che gestisce gli ordini di consegna e ritiro delle merci grazie a un algoritmo che consente di ottimizzare i percorsi.

La catena della logistica integrata a livello territoriale è articolata su due livelli di presidio, uno di coordinamento e uno operativo. Il primo è garantito dalle aree logistiche, ciascuna di competenza regionale o pluriregionale, che hanno la responsabilità di assicurare il corretto svolgimento del processo logistico, attraverso il coordinamento delle strutture operative e la programmazione delle risorse in coerenza con i flussi di traffico e di assicurare la gestione e la corretta rilevazione dei fenomeni amministrativo-contabili. A livello operativo, ciascuna area logistica si compone di:

- Centri di Smistamento, distinti in Centri di Meccanizzazione Postale (CMP), siti di smistamento industriali a elevata automazione che servono una determinata porzione di territorio composta da più province, e Centri Prioritari (CP), siti minori che svolgono attività di smistamento manuale per i soli prodotti "veloci".
- Centri di Distribuzione (CD), centri territoriali che assicurano le attività di ripartizione, recapito e supporto logistico per le aree di rispettiva competenza. Assicurano le consegne di tipo specialistico, i servizi a valore aggiunto e, ove presenti, le attività di messo notificatore, di consegna degli invii inesitati e di accettazione grandi clienti; in alcuni casi effettuano il coordinamento di centri secondari di distribuzione (CSD) e Presidi decentrati di distribuzione (PDD).

In aggiunta ai Centri di Smistamento e di Distribuzione possono essere presenti all'interno delle aree logistiche anche Centri Servizi che svolgono attività a valore aggiunto (per esempio dematerializzazione, gestione elettronica documentale, normalizzazione indirizzi, etc.) in relazione a servizi specifici.

La catena della logistica integrata del Gruppo è organizzata in 9 aree logistiche, 23 centri di smistamento (suddivisi in 16 CMP e 7 CP) e 2.051 Uffici di recapito. I siti fisici della catena logistica sono collegati attraverso una rete primaria composta da tratte autostradali e aeree integrate con un'organizzazione di corrieri indipendenti di SDA e vettori esterni stradali, ferroviari e aerei secondo necessità.

Il "Regolamento di utilizzo e manutenzione dei veicoli aziendali" fornisce istruzioni operative e di comportamento al personale che utilizza i veicoli, descrive le responsabilità e i compiti delle strutture organizzative centrali e territoriali nella gestione dei veicoli e definisce le attività e le responsabilità relative ai processi di manutenzione ordinaria e straordinaria dei veicoli.

I numeri della flotta

La flotta aziendale, utilizzata per l'offerta commerciale di corrispondenza e pacchi, è composta al 31 dicembre 2017 da oltre 38mila mezzi ed è suddivisa nelle seguenti tipologie: motomezzi e quadricicli, automezzi per il recapito, furgoni e autocarri leggeri, berline di servizio.

L'impegno del Gruppo si riflette nell'utilizzo sempre crescente di veicoli a minore impatto ambientale, 4.369 veicoli ad alimentazione alternativa di cui 1.064 ad alimentazione elettrica, 119 ibride e circa 3.192 ad alimentazione benzina/metano e benzina/GPL. Le emissioni di CO₂ per Km percorso sono diminuite nel 2017 passando da 215g/km a 210g/km grazie all'introduzione di veicoli a GPL, veicoli con cilindrata più basse e interventi per una migliore ottimizzazione dei carichi nei trasporti.

Dati sulla flotta aziendale

	2016	2017
Totale km percorsi	328.223.769	336.360.628
Totale veicoli	50.528	38.690
<i>di cui:</i>		
veicoli tradizionali (n.)	45.176	34.321
veicoli alternativi (n.)	5.676	4.693
<i>di cui:</i>		
Biciclette	324	324
Veicoli elettrici	1.091	1.064
Auto ibride	32	113
Veicoli alimentati a benzina-metano	2.963	2.210
Veicoli alimentati a benzina-GPL	-	982
Veicoli alimentati a gasolio-metano	339	-
Veicoli alimentati a GPL	927	-
Percentuale veicoli alternativi	11,2%	12,1%
gr CO ₂ /Km	215	210

Consumi di energia ed Emissioni di CO₂ interni della flotta aziendale su gomma [GRI- 302-1; GRI- 305-1 GRI- 305-2]

	2016	2017
Gasolio (GJ)	422.061	739.837
Benzina (GJ)	553.678	173.279
Metano (GJ)	55.890	60.553
GPL (GJ)	1.693	23.351
Energia Elettrica certificata garanzia di origine (GJ)	1.540	1.682
Totale energia (GJ)	1.034.862	998.702
Emissioni dirette – Scope 1 (t)	72.873	71.676
Emissioni indirette – Scope 2 (t)*	0	0

* L'energia elettrica utilizzata per alimentare i veicoli proviene tutta da fonti rinnovabili.

La logistica in appalto

Una parte dei servizi logistici, pari a circa 2/3 in termini di consumi energetici e una quota significativa di risorse umane dedicate, sono gestiti da Poste Italiane e SDA Express Courier (la società del Gruppo che si occupa dei servizi di corriere espresso per la clientela *Business*) con l'ausilio di una rete di fornitori.

Consumi di energia ed Emissioni di CO₂ della logistica su gomma in appalto [GRI- 302-2; GRI- 305-3]

	2016	2017
Energia esterna al gruppo (GJ)	1.861.003	1.675.733
Emissioni di altro tipo esterne al Gruppo - Scope 3 (t)	137.488	123.753

La flotta per il trasporto aereo di Mistral Air

Mistral Air è la società del Gruppo che si occupa del servizio di trasporto aereo della corrispondenza per conto di Poste Italiane.

La Società rientra nell'elenco delle compagnie aeree operative nei 31 Stati membri EEA (European Economic Area) ed è soggetta alla Direttiva Europea 2008/101/CE (EU ETS). In virtù di questi impegni, particolare attenzione è posta alla tutela ambientale attraverso il monitoraggio delle emissioni e l'ottimizzazione dei consumi di carburante della flotta.

Dati sulla Flotta per il trasporto aereo

	2016	2017
Numero mezzi	28	25
Mail	2.648	3.247
Charter	4.985	9.512

Consumi di energia ed emissioni * del trasporto aereo postale e charter [GRI 302-1; GRI 305-1]

	2016	2017
Energia interna al gruppo (GJ)	919.688	1.104.614
Emissioni dirette - Scope 1 (t) **	65.692	78.901

* Include i voli effettuati da Alitalia per Poste Italiane.

** Fattore di conversione: t di Jet fuel * 3,15.

Mobility Management

Anche nel corso del 2017 è proseguito il percorso di *Mobility Management* promosso dal Gruppo e finalizzato a proporre soluzioni di mobilità sostenibile nelle aree urbane. Sono proseguite le convenzioni a favore dei dipendenti per l'acquisto agevolato e rateizzato degli abbonamenti annuali al trasporto pubblico locale per diverse città italiane (in alcuni casi esteso anche ai figli dei dipendenti), nonché iniziative di sensibilizzazione sull'importanza di adottare stili di vita sostenibili per contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂ nell'aria. In quest'ambito, nel 2017 è proseguito il servizio di *carpooling* aziendale su Milano, disponibile sulla piattaforma "PosteMobilityOffice", che consente di agevolare l'utilizzo di un solo mezzo privato da parte di gruppi di dipendenti negli spostamenti quotidiani casa-lavoro. Inoltre, sono stati assegnati 900 voucher di ore di guida in *carsharing* nelle città di Milano, Torino, Firenze e Roma per promuovere nuove forme collettive di trasporto urbano. Nel corso dell'anno sono state promosse anche due campagne dedicate agli spostamenti in bicicletta: #IoVadoInBici, per i dipendenti che hanno scelto di utilizzare la bicicletta negli spostamenti casa-lavoro; #MyPostoBiciVerona, in favore dei dipendenti del CMP di Verona che utilizzano la bicicletta come mezzo di spostamento sistematico e a cui sono stati messi a disposizione posti bici gratuiti in un bicipark convenzionato.

L'impatto complessivo delle azioni di *Mobility Management* nel 2017 ha consentito una riduzione di oltre 9mila tonnellate di CO₂, sia in termini di riduzione delle emissioni atmosferiche, sia riguardo al valore monetario dei costi economici esterni evitati, generando un contenimento di emissioni pari al 38% del totale prodotto.

Green building

Ridurre al minimo gli impatti ambientali degli uffici e degli immobili del Gruppo, in merito all'utilizzo di energia, consumi idrici, rifiuti e consumo di materie prime. Promuovere il green procurement integrando "criteri ambientali minimi" in tutte le fasi del processo di acquisto di beni e servizi.

Poste Italiane ha individuato responsabilità organizzative e si è dotata di *policy* specifiche per garantire un adeguato presidio del tema.

L'impegno ad adottare misure finalizzate a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività e sensibilizzare le persone al rispetto dell'ambiente è formalizzato nel Codice Etico di Gruppo. Peraltro, Poste già da anni ha realizzato la "Carta dei valori ambientali" rivolta a tutti coloro che operano stabilmente o temporaneamente nelle società del Gruppo affinché aumenti la consapevolezza dell'impatto che le azioni quotidiane hanno sull'ambiente. Nello specifico, il presidio organizzativo degli impatti ambientali collegati al patrimonio immobiliare trova una sua traduzione concreta nelle aree di responsabilità formalizzate all'interno dell'organizzazione, che attribuisce a un'unica funzione centrale il compito di garantire l'ottemperanza alle disposizioni normative vigenti sull'uso dell'energia, il monitoraggio e la misurazione dei consumi, l'individuazione delle fonti di risparmio e la definizione di progetti di efficientamento.

Le Società SDA Express Courier e Postel hanno conseguito la certificazione ISO14001 del proprio sistema di gestione ambientale.

I consumi energetici e le emissioni

Il patrimonio immobiliare, rappresentato da circa 15mila sedi, è il responsabile di oltre il 60% dei consumi energetici interni del Gruppo. Questi derivano dall'utilizzo di energia elettrica (72%), Gas Metano (23%), GPL, Gasolio e teleriscaldamento (5%). Nel 2017 oltre il 95% dell'energia elettrica è stata approvvigionata da fonti rinnovabili attraverso certificati Garanzia di Origine e per una piccola quota (7.057 GJ pari allo 0,4%) autoprodotta da impianti fotovoltaici di proprietà. La riduzione al ricorso ad energia elettrica non rinnovabile e la conseguente riduzione delle emissioni indirette (Scope 2) è dovuto alla maggiore autoproduzione da impianti fotovoltaici e al processo di internalizzazione delle attività di custodia e gestione dei dati presso data center di proprietà del Gruppo che utilizzano energia elettrica rinnovabile.

Poste assegna annualmente obiettivi di riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂ collegate ai consumi di energia elettrica e gas e promuove interventi tecnici e infrastrutturali di efficienza energetica.

Al fine di assicurare il presidio dei consumi e ridurre l'impatto ambientale e i costi, si è provveduto alla contrattualizzazione di un fornitore unico per l'energia elettrica e uno per il gas, in modo da disporre di una base organica dei consumi delle singole utenze per ciascun mese di fornitura.

Nel 2017 è proseguito il piano di ottimizzazione dell'uso di energia che introduce iniziative finalizzate all'abbattimento degli sprechi tramite l'installazione e attivazione di rilevatori di consumi di energia che permettono di monitorarne l'andamento, analizzare i consumi, condurre misurazioni presso le sedi più energivore ed eseguire il corretto settaggio di temperature e orari di funzionamento dei sistemi di raffreddamento e riscaldamento. In particolare, è stato avviato un progetto di efficientamento - attraverso la sostituzione delle lampade a fluorescenza con corpi illuminati a tecnologia LED.

Consumi energetici interni riferiti alle strutture immobiliari per fonte [GRI 302-1]

	2016	2017
Energia rinnovabile (GJ)	1.790.247	1.810.741
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico (GJ)	4.779	7.057
Energia elettrica certificata garanzia di origine* (GJ)	1.785.468	1.803.684
Energia non rinnovabile	848.114	836.190
<i>di cui:</i>		
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale**	94.811	83.377
Gas Metano (GJ)	615.172	597.321
GPL (GJ)	8.304	11.705
Gasolio (GJ)	112.296	120.827
Teleriscaldamento (GJ)	17.531	22.960
Totale energia (GJ)	2.638.361	2.646.932

* Sono inclusi i consumi energetici delle agenzie SDA pari a 10.719 GJ.

** Include l'energia dei data center esterni senza titolarità di utenza.

Peso dei consumi di energia elettrica riferiti alle strutture Immobiliari per tipologia di business

	2016	2017
Uffici Postali	55%	55%
Uffici direzionali	14%	14%
Impianti industriali (Centri di meccanizzazione postale)	14%	14%
Centri Logistici per il recapito	13%	13%
Data Center	4%	4%

Emissioni dirette e indirette di CO₂ riferiti alle strutture Immobiliari [GRI- 305-1; GRI-305-2]

	2016	2017
Emissioni dirette - Scope 1 (t)	43.512	43.197
Emissioni indirette - Scope 2* (t)	10.771	9.901
Totale Emissioni	54.283	53.098

* Include le emissioni di CO₂ dei data center esterni senza titolarità di utenza.

Per quanto concerne i consumi di gas metano, sono stati installati nuovi sistemi di ottimizzazione dell'energia termica su 2.800 apparati (timer, sensori di presenza) e sostituite caldaie a basso rendimento con caldaie a condensazione ad alto rendimento.

Tali iniziative hanno portato nel 2017 a un risparmio sui consumi di gas metano pari a circa 20mila GJ che corrispondono a circa il 3% del consumo annuo di gas delle strutture immobiliari del Gruppo.

Le collaborazioni a livello internazionale [GRI 102-12; GRI 102-13]

Il Gruppo partecipa al progetto EMMS (*Environmental Monitoring and Measurement System*) promosso dall'*International Post Corporation*, associazione costituita dai 24 principali operatori postali al mondo che lavorano circa l'80% dei volumi di traffico globali. L'iniziativa è stata lanciata nel 2008 con l'obiettivo di monitorare le emissioni di CO₂ e valutare il livello di sostenibilità delle attività dei partecipanti, per ridurre l'impatto delle attività postali sull'ambiente. Il programma conta oggi 20 operatori partecipanti (oltre a 18 dei 24 membri di IPC, anche gli operatori del Brasile e del Sud Africa) che gestiscono complessivamente circa 51.700 km² di superficie di edifici di proprietà, una flotta di 576mila veicoli e circa 1 milione e 700mila persone.

Nel 2017 il gruppo dei partecipanti ha rendicontato una riduzione delle emissioni di CO₂ prodotte pari al 26% rispetto al dato di riferimento 2008, passando da 8.360 tonnellate a 6.458 tonnellate di CO₂, con un risparmio complessivo di oltre 12,7 milioni di tonnellate di CO₂ nell'arco degli otto anni dalla creazione del programma. Gli eccellenti risultati conseguiti confermano l'impegno degli operatori postali a contenere l'impatto sull'ambiente e testimoniano una crescente professionalità e competenza in materia, rendendo EMMS il primo programma di sostenibilità a livello di settore fondato sullo scambio di *best practice* e un modello concreto per lo sviluppo sostenibile. È proseguita anche nel 2017 l'adesione al progetto OSCAR (*Online Solution for Carbon Analysis and Reporting*) lanciato dalla Universal Postal Union (UPU, agenzia delle Nazioni Unite specializzata sul settore postale), una procedura semplificata per la rendicontazione delle emissioni inquinanti prodotte dalle attività degli operatori nei 192 Paesi membri UPU, applicando i principi fissati dal *GreenHouse Gas Inventory Standard for the Postal Sector*. Il Gruppo Poste Italiane contribuisce a tale monitoraggio e rendiconta su base annuale le proprie emissioni; nel 2017 si è posizionata nella fascia medio-alta delle performance in termini di sostenibilità ambientale, contribuendo all'obiettivo di riduzione di circa 18mila tonnellate di CO₂ da emissioni dirette rispetto all'anno precedente.

Gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti è regolata dal D.Lgs. 152/2006 che disciplina l'intero processo dall'attività di raccolta e trasporto, fino al recupero o smaltimento. I rifiuti prodotti da Poste Italiane sono assimilabili agli urbani (destinati al servizio di pubblica raccolta secondo le modalità previste dagli appositi regolamenti locali), speciali pericolosi e non pericolosi. Una quota dei rifiuti assimilati agli urbani, per esempio carta e plastica, è sottratta alla gestione comunale e avviata direttamente a recupero attraverso operatori autorizzati alla gestione di rifiuti speciali, sono quindi gestiti con gli stessi adempimenti previsti per i rifiuti speciali e l'Azienda beneficia delle riduzioni della tassa/tariffa stabilite dai regolamenti comunali.

Larga parte dei rifiuti speciali è rappresentata da rifiuti non pericolosi (imballaggi in carta, cartone, plastica e legno), mentre quelli speciali pericolosi (in prevalenza rifiuti elettronici e veicoli rottamati) hanno origine in alcuni centri postali e presso i data center del Gruppo.

Nell'ottica di una gestione efficiente e sostenibile dei rifiuti e quindi di conseguente riduzione dei medesimi, Poste Italiane promuove il riutilizzo "virtuoso" di beni e apparecchiature/attrezzature ritenute obsolete per l'Azienda, ma che possono ancora avere una "seconda vita". Tali beni come apparecchiature elettroniche obsolete (circa 2500 pezzi) e alcune tipologie di veicoli (circa 250) sono stati sottratti nel 2017 dal ciclo di gestione dei rifiuti e "ceduti" a terzi per il riutilizzo.

Negli anni, sono state avviate campagne di comunicazione per sensibilizzare il personale sui comportamenti corretti da adottare in fase di conferimento del rifiuto, sia sul posto di lavoro, sia nella sfera privata.

Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento [GRI 306-2]

	2016	2017
Totale Rifiuti pericolosi (t)	142,5	346,0
- destinati a recupero	17,0	277,7
- destinati a smaltimento in discarica	0,7	2,5
- destinati a smaltimento in incenerimento	0	0,4
- destinati ad altro tipo di smaltimento	124,8	65,4
Totale Rifiuti non pericolosi (t)	21.821,6	25.790,6
- destinati a recupero	21.205,3	25.190,1
- destinati a smaltimento in discarica	218,3	182,5
- destinati a smaltimento in incenerimento	0,0	0,0
- destinati ad altro tipo di smaltimento	398,0	418,0
Totale (t)	21.964,1	26.136,6

Acqua

L'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi igienici di ufficio. La rilevanza dei consumi d'acqua deriva tuttavia dall'ingente numero di strutture immobiliari del Gruppo.

Prelievi idrici per fonte [GRI 303-1]

	2016	2017
Acque fornite da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici (m ³)	91.307	94.023

Postel e i materiali utilizzati

Oltre a fornire servizi di archiviazione digitale che consentono la dematerializzazione e l'elaborazione elettronica dei documenti, Postel è attiva anche nel settore servizi di stampa presso i centri di Milano, Roma e Genova, dotati di impianti per la stampa massiva (bollette, fatture estratti conto) e l'imbustamento con una capacità produttiva di oltre 4 miliardi di fogli stampati all'anno. Per minimizzare l'impatto legato all'utilizzo di carta, sono state adottate soluzioni di carta leggera e buste con finestrelle in materiale biodegradabile che rispettano il sistema di gestione della Catena di Custodia FSC® (Forest Stewardship Council), che garantisce la rintracciabilità dei materiali come il legno e i suoi derivati (pasta di cellulosa e carta) provenienti da foreste gestite responsabilmente.

Consumi di Carta e Cartone per i servizi di stampa

	2016	2017
Carta e Cartone (t)	19.726	18.743

Appendice - Indice dei contenuti GRI

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
INDICATORI DI PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE		
GRI 101: Foundation 2016		
INFORMATIVA STANDARD GENERALE - GRI 102: Standard generali - Profilo dell'organizzazione, Strategia, Etica dell'integrità		
Strategia e Analisi		
GRI 102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Relazione sulla gestione: 1. Lettera del presidente e dell'amministratore delegato
GRI 102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Nota metodologica
Profilo dell'organizzazione		
GRI 102-1	Nome dell'organizzazione	Relazione sulla gestione: 1. Lettera del presidente e dell'amministratore delegato
GRI 102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	Relazione sulla gestione: 2. Organizzazione e settori di attività' del gruppo
GRI 102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Relazione Finanziaria Annuale: quarta di copertina
GRI 102-4	Nome e numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione	Relazione sulla gestione: 2. Canali commerciali e strategia multicanale
GRI 102-5	Assetto proprietario e forma legale	Relazione sulla gestione: 2. <i>Corporate Governance</i>
GRI 102-6	Mercati serviti (incluso analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)	Relazione sulla gestione: 2. Organizzazione e settori di attività' del gruppo; Canali commerciali e strategia multicanale
GRI 102-7	Dimensione dell'organizzazione (numero dipendenti, fatturato netto, capitalizzazione totale, quantità di prodotti o servizi forniti).	Capitale Umano Relazione sulla gestione: 8. Andamento economico, patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A. Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I struttura di <i>Governance</i> e assetti proprietari
GRI 102-8	Caratteristiche della la forza lavoro (incluse variazioni significative) suddivisa per tipologia di rapporto di lavoro e contratto, area geografica e genere.	Capitale umano
GRI 102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	Catena di fornitura

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
GRI 102-10	Variazioni significative nel corso del periodo di riferimento (dimensioni, struttura, proprietà, catena di fornitura)	Relazione sulla gestione: 2. Operazioni societarie intervenute nel corso dell'esercizio; Struttura organizzativa di Poste Italiane S.p.A.; Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: Sezione I struttura di <i>Governance</i> e assetti proprietari
GRI 102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	L'approccio precauzionale richiamato dal principio 15 della dichiarazione di Rio delle Nazioni unite è applicato da Poste Italiane a protezione dell'ambiente nello sviluppo e all'introduzione di nuovi prodotti e servizi e nella pianificazione di nuove attività operative.
GRI 102-12	Sottoscrizione o adozione di codici di condotta, principi e carte relativi alla sostenibilità	<i>Green Building</i>
GRI 102-13	Appartenenza come membro ad associazioni e organizzazioni nazionali o internazionali.	Relazioni con le parti sociali
GRI 102-41	Percentuale del totale dei Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Relazioni con le parti sociali
Corporate Governance		
GRI 102-18	Struttura di governo dell'organizzazione, inclusi i comitati che rispondono direttamente al più alto organo di governo inclusi quelli con responsabilità su temi economici, ambientali e sociali	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)
GRI 102-19	Processo per la delega dei poteri in ambito economico <i>social</i> e ambientale dal più alto organo di governo verso i dirigenti e altri impiegati	Nell'ambito dell'organizzazione, la Funzione Responsabilità Sociale d'Impresa istituita all'interno della struttura di Governo dei rischi di Gruppo (che non riporta direttamente al CDA), promuove, in ambito sociale, ambientale, etico e di <i>Governance</i> della sostenibilità, gli obiettivi aziendali e la relativa realizzazione e comunicazione dei risultati. La Funzione, inoltre, monitora i rischi connessi con gli aspetti maggiormente significativi in termini di sostenibilità, in grado di incidere negativamente sulla reputazione e identità aziendale. L'Amministratore Delegato si relaziona direttamente con diverse classi di <i>stakeholder</i> e delega tramite ordini di servizio interni alle funzioni aziendali compiti specifici nei rapporti con gli <i>stakeholder</i> .
GRI 102-20	Responsabilità sui temi sociali economici e ambientali del più alto organo di governo	
GRI 102-21	Processo di consultazione tra il più alto organo di governo e gli <i>stakeholder</i> su temi economici, ambientali e sociali. Se questo processo è delegato indicare la funzione responsabile e le modalità con cui riporta i risultati al più alto organo di governo	
GRI 102-22	Composizione dei membri del più alto organo di governo e dei suoi comitati di cui: indipendenti, esecutivi e non esecutivi, donne e uomini, che possiedono competenze su temi economici, sociali e ambientali, esponenti di gruppi sociali sotto rappresentati e degli <i>stakeholder</i>	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)
GRI 102-23	Presidente del più alto organo di governo	Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
GRI 102-24	<p>Criteria per la determinazione della composizione, dell'indipendenza, delle qualifiche e delle competenze (incluso su temi ambientali e sociali) dei componenti del più alto organo di governo e dei suoi comitati, comprese le considerazioni sulle questioni di genere e altri indicatori di diversità</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6 Consiglio di amministrazione; 6.1 Attuale composizione e durata in carica (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF); 6.8 Amministratori indipendenti, 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati, 6.11 Politiche di diversità (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d)-bis, TUF)</p>
GRI 102-25	<p>Processi per evitare conflitti di interesse all'interno del più alto organo di governo</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 14. Altre procedure di governo societario (ex art. 123-bis, comma 2, lett. a), TUF)</p>
GRI 102-26	<p>Ruolo del più alto organo di governo nello sviluppo di strategia, politiche, obiettivi su temi economici, ambientali e sociali</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.6 Amministratore Delegato; 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già comitato controllo e rischi)</p>
GRI 102-27	<p>Iniziative per la formazione dei membri del più alto organo di governo su temi economici, ambientali e sociali</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF); 6.8 Amministratori indipendenti; 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati</p>
GRI 102-28	<p>Processo per la valutazione delle performance dei componenti del più alto organo di governo in particolare in funzione delle performance economiche, ambientali, sociali</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.10 Valutazione del funzionamento del consiglio di amministrazione e dei comitati</p>
GRI 102-29	<p>Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione delle performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, includendo i rischi e le opportunità e processi di due diligence</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.3 Ruolo e funzioni (ex art. 123-bis, comma 2, lett. d), TUF)</p>
GRI 102-30	<p>Procedure del più alto organo di governo per controllare le modalità di identificazione e gestione dei rischi economico, ambientali, sociali.</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)</p>
GRI 102-31	<p>Frequenza del controllo del più alto organo di governo di aspetti economico, ambientali, sociali inclusi rischi e opportunità.</p>	
GRI 102-33	<p>Processo per la comunicazione di eventi critici al più alto organo di governo</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 5.5 Partecipazione azionaria dei dipendenti: meccanismi di esercizio dei diritti di voto (ex art. 123-bis, comma 1, lett. e), TUF); 7.2 Comitato controllo, rischi e sostenibilità (già Comitato controllo e rischi)</p>
GRI 102-36	<p>Processi per la determinazione della remunerazione del più alto organo</p>	<p>Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari: 6.12 Compensi</p>
Aspetti materiali identificati e perimetro della Dichiarazione non finanziaria		
GRI 102-45	<p>Elenco delle entità incluse nel bilancio consolidato e delle entità non incluse nella Dichiarazione non Finanziaria</p>	<p>Nota metodologica</p>
GRI 102-46	<p>Processo e spiegazione della definizione dei contenuti e perimetro dei temi contenuti nella Dichiarazione non Finanziaria.</p>	<p>Nota metodologica I temi che ci raccontano</p>

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
GRI 102-47	Elenco di tutti i temi materiali individuati nel processo di definizione dei contenuti della Dichiarazione non Finanziaria	I temi che ci raccontano
GRI 102-48	Effetto di eventuali modifiche alle informazioni inserite nelle Dichiarazioni non Finanziarie precedenti e ragioni di tali riformulazioni	Non applicabile. La DNF 2017 è alla sua prima edizione.
GRI 102-49	Cambiamenti significativi rispetto alla precedente Dichiarazione non Finanziaria nello scopo e nel perimetro dei temi	Non applicabile. La DNF 2017 è alla sua prima edizione.
Stakeholder engagement		
GRI 102-40	Elenco di gruppi di <i>stakeholder</i> con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	I temi che ci raccontano
GRI 102-42	Principi per identificare e selezionare i principali <i>stakeholder</i> con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	I temi che ci raccontano
GRI 102-43	Approccio e descrizione dell'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	I temi che ci raccontano
GRI 102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	I temi che ci raccontano
Coinvolgimento degli stakeholder		
GRI 102-50	Periodo di rendicontazione delle informazioni fornite (ad esempio esercizio fiscale, anno solare)	Nota metodologica
GRI 102-51	Data di pubblicazione della Dichiarazione non Finanziaria più recente	Nota metodologica
GRI 102-52	Periodicità di rendicontazione (annuale, bimestrale, ecc.)	Periodicità Annuale
GRI 102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sulla Dichiarazione non Finanziaria e i suoi contenuti	Per qualsiasi chiarimento o approfondimento sulle tematiche esposte è possibile scrivere a: INVESTOR.RELATIONS@posteitaliane.it
GRI 102-54	Livello di applicazione "core o comprehensive" allo standard GRI	Nota metodologica
GRI 102-56	Politica dell'organizzazione e pratiche attuali al fine di ottenere l'assurance esterna della Dichiarazione non Finanziaria	Nota Metodologica
Etica e Integrità		
GRI 102-16	Valori, i principi, standard e norme di comportamento dell'organizzazione	Capitale umano Catena di fornitura
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICI		
Anti-corruzione		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Lotta alla corruzione
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
GRI 205-1	Valutazione delle operazioni a rischio corruzione	

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALI		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano <i>Green Building</i> Logistica sostenibile
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	
GRI 103-3	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	
Energia		
GRI 302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	<i>Green Building</i> Logistica sostenibile
Acqua		
GRI 303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	<i>Green Building</i>
Emissioni		
GRI 305-1	Emissioni totali dirette di gas a effetto serra (GHG) scope 1	Logistica sostenibile <i>Green Building</i>
GRI 305-2	Emissioni totali indirette di gas a effetto serra (GHG) scope 2	
GRI 305-3	Emissioni gas a effetto serra (GHG) di altro tipo scope 3	
Scarichi e Rifiuti		
GRI 306-2	Peso totale dei rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	<i>Green Building</i>

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione

Consumi energetici interni totali di Gruppo*	2016	2017
Energia elettrica rinnovabile (GJ)	1.791.787	1.812.424
Energia non rinnovabile (GJ)	2.783.864	2.937.824
<i>di cui:</i>		
Energia elettrica approvvigionata dalla rete nazionale	94.811	83.377
Gas Metano (GJ)	671.061	657.874
GPL (GJ)	9.997	35.057
Gasolio (GJ)	517.351	860.664
Benzina (GJ)	553.425	173.278
Jet Fuel (GJ)	919.688	1.104.614
Teleriscaldamento (GJ)	17.531	22.960
Totale energia (GJ)	4.575.651	4.750.248

* Comprende l'energia riferita alle strutture Immobiliari e quella collegata al *Business* della logistica su gomma e del trasporto passeggeri e posta via aerea.

Emissioni di CO ₂ totali del Gruppo *	2016	2017
Emissioni dirette - Scope 1 (t)*	180.797	193.774
Emissioni indirette - Scope 2 (t)**	10.804	9.901
Emissioni di altro tipo - Scope 3 (t)	170.675	157.916

* I fattori utilizzati per la conversione dei combustibili in CO₂: GPL (1,5704 kgCO₂/litro) Metano (2,6928 kgCO₂/kg) Benzina (kg CO₂/litro 2,3839), Gasolio (2,74790 kg CO₂/litro), Jet Fuel (2,4910 kg CO₂/litro). Fonte: Methodology Paper for Emission Factors 2017 redatto dallo UK Department for Environment Food & Rural Affairs (Defra) e Regolamento 601/2012 sul sistema EU ETS (per il calcolo delle emissioni di CO₂ del trasporto aereo).

** Poste Italiane acquista certificati di garanzia di origine rinnovabile per una quota pari a circa il 95% dei propri consumi di energia elettrica. I GRI *Sustainability Reporting Standards* prevedono due metodologie di calcolo delle emissioni dello Scope 2, il "Location-based method" e il "Market-based method". Il "Market-based method" (metodologia utilizzata da Poste Italiane) si basa sulle emissioni di CO₂ emesse dai fornitori di energia da cui l'organizzazione acquista, tramite un contratto, energia elettrica (in questo caso certificati di garanzia di origine da fonte rinnovabile dell'energia) e per il restante 5% fattori di emissione della rete elettrica nazionale (fattore di emissione: 375g CO₂/kWh, fonte Terna 2015); Il metodo Location-based, invece, si basa sui fattori di emissione medi relativi alla generazione di energia regionali, subnazionali o nazionali. Applicando il metodo Location-based il totale delle emissioni di Gruppo di Scope 2 nel 2016 è pari a 199.871 tonnellate di CO₂ e nel 2017 pari a 198.347 tonnellate (fattore di emissione: 375g CO₂/kWh Fonte: Terna 2015).

GRI Standard	Numero e titolo dell'indicatore	Riferimenti
Valutazione ambientale dei fornitori		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Catena di fornitura
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Capitale Umano Salute e Sicurezza Inclusione
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
Relazioni industriali		
GRI 402-1	Periodo minimo di preavviso in caso di ristrutturazioni/riorganizzazioni aziendali per sedi e se sono incluse in accordi collettivi	Relazioni con le parti sociali
Salute e sicurezza sul lavoro		
GRI 403-2	Infortuni sul lavoro e tasso di infortunio, malattia, giornate di lavoro perso, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica e genere	Salute e Sicurezza
Formazione e istruzione		
GRI 404-1	Numero di ore di formazione medie annuali divise per categoria professionale e genere	Capitale umano
GRI 404-3	Percentuale i dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni sulle prestazioni e sullo sviluppo della carriera	Capitale umano
Diversità e pari opportunità		
GRI 405-1	Diversità negli organi di governo dell'impresa e tra i dipendenti	Nel 2017 i consigli di amministrazione delle società del Gruppo sono stati presieduti da 56 persone di cui il 59% di età sopra i 50 anni e il 41% di età compresa tra i 30 e i 50 anni. La percentuale femminile è pari al 32% sul totale, del 35% nelle fasce di età 30-50 e pari al 30% nella fascia di età sopra i 50. La diversità dei dipendenti è riportata nella sezione Capitale umano
PRIVACY DEI CLIENTI		
GRI 103-1	Spiegazione del tema materiale e del perimetro dei suoi impatti	I temi che ci raccontano
GRI 103-2	Descrizione dell'approccio manageriale e delle sue componenti	Cybersecurity
GRI 103-3	Valutazione dell'approccio manageriale	
GRI 418-1	Reclami ricevuti e accertati per violazione della privacy dei clienti e fuoriuscite identificate, furti o perdite dei dati dei clienti	

Omissioni

Parti omesse	Ragione	Spiegazione
Tasso di assenteismo Disclosure sulle ditte appaltatrici	Informazione non disponibile	Si prevede di rendicontare l'informazione nei prossimi cicli di rendicontazione
Divisione per genere	Informazione non disponibile	Si prevede di rendicontare l'informazione nei prossimi cicli di rendicontazione

Principi relativi al contenuto e alla qualità della rendicontazione

Si riportano di seguito i principi segnalati dai “GRI Sustainability Reporting Standards” 2016 e l’approccio seguito da Poste Italiane.

Analisi del contesto di sostenibilità	Le informazioni sono state declinate rispetto a fenomeni sociali, ambientali del contesto.
Inclusività degli stakeholder	L’individuazione dei temi materiali ha tenuto conto delle aspettative dei propri <i>stakeholder</i> .
Materialità	La scelta degli argomenti è stata effettuata secondo una logica di valutazione degli impatti economici, sociali e ambientali e sulla capacità che questi hanno di influenzare le decisioni e le valutazioni degli <i>stakeholder</i> .
Completezza delle informazioni	Salvo ove diversamente indicato, tutti gli indicatori presentati nel documento sono rappresentativi della totalità delle società del Gruppo.
Equilibrio	Il documento fornisce informazioni che consentono una valutazione delle prestazioni e degli impatti complessivi.
Comparabilità	Sono riportati i dati di performance 2016 e 2017 per consentire l’analisi delle performance.
Accuratezza	Le informazioni sono state riportate corredate da note e commenti per consentire di valutare correttamente le prestazioni e i risultati.
Tempestività	La tempistica di rilascio del documento è vicina agli eventi descritti
Chiarezza	I contenuti sono stati elaborati con un linguaggio semplice e fruibile anche per persone non addette ai lavori.
Affidabilità	Il documento è oggetto di separata attestazione di conformità da parte della società di revisione contabile PricewaterhouseCoopers S.p.A.

7. Gestione dei rischi

Il Gruppo ha adottato, nell'ambito del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR), un modello di Risk Management di Gruppo (RMG) basato sul *framework Enterprise Risk Management* (ERM), in linea con i requisiti di autodisciplina delle società quotate e con le *best practice* a livello nazionale e internazionale.

Con l'obiettivo di garantire una maggiore *governance* dei processi di gestione del rischio e renderli più efficienti, nel corso del 2017 è stato costituito un presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi in ottica di Gruppo, la funzione Governo dei Rischi di Gruppo (GRG), che si avvale del contributo delle unità specialistiche a suo diretto riporto (presidi diretti), nonché degli altri presidi di rischio (presidi indiretti) presenti in Poste Italiane (ivi incluso il Patrimonio BancoPosta) e nelle società del Gruppo. Con particolare riferimento ai rischi di natura finanziaria, GRG si avvale di un referente unico che coordina le funzioni di Risk Management delle Società sottoposte a vigilanza.

La funzione Governo dei Rischi di Gruppo ha in particolare il compito di

- assicurare, attraverso un processo strutturato e integrato, l'individuazione, valutazione e monitoraggio dei rischi strategici, reputazionali, operativi, di non conformità alle norme, finanziari e assicurativi;
- garantire l'armonizzazione e l'integrazione dei modelli e dei flussi informativi tra i presidi specialistici di secondo livello, le società del gruppo e gli organi di controllo anche attraverso l'implementazione di una piattaforma integrata e trasversale per i diversi ambiti di rischio;
- promuovere la diffusione della cultura del risk management a ogni livello aziendale.

Le unità di presidio specialistiche, a loro volta, operano in coerenza con gli standard di Gruppo definiti da GRG, assicurando la condivisione delle informazioni a livello consolidato, fermo restando il rispetto degli specifici adempimenti normativi che regolano il proprio ambito di competenza.

Con riferimento al compito di assicurare la gestione dei rischi attraverso un processo strutturato e integrato, la funzione GRG ha definito il processo di Risk Management di Gruppo (RMG), articolato nelle seguenti fasi:

- **Indirizzo nella gestione dei rischi:** il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A., previo parere del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS), definisce gli indirizzi nella gestione dei rischi di gruppo, in modo che i principali rischi risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati. Inoltre, il CdA, nell'esercizio delle proprie responsabilità e del proprio ruolo di indirizzo, determina, previo parere del CCRS, il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione dell'impresa coerente con gli obiettivi strategici;
- **Definizione e aggiornamento *framework* RMG:** la funzione GRG, con frequenza normalmente annuale, rivede e aggiorna gli strumenti e le metodologie di analisi dei rischi, in coerenza con l'evoluzione del *Business*, del contesto normativo di riferimento e delle *leading practice*;
- **Goal Analysis & Risk Briefing:** almeno annualmente e con il supporto dei presidi specialistici, la funzione GRG analizza gli obiettivi e i relativi processi aziendali e procede all'identificazione preliminare dei rischi che possono minacciare il raggiungimento dei principali obiettivi;
- **Risk Assessment Integrato (Identification, Valuation, Aggregation & Prioritization):** GRG, sulla base della mappatura preliminare dei rischi della precedente fase, integra e approfondisce con i *Risk Owner* e tramite le unità di presidio specialistiche, le principali aree di rischio del Gruppo, allo scopo di identificare, descrivere, valutare e rappresentare in modo organico e per rilevanza i rischi;
- **Risk Treatment:** per i rischi identificati e valutati nella fase di *Risk Assessment* vengono definite, con periodicità almeno annuale, le strategie di trattamento più opportune, in coerenza con il livello di propensione al rischio. In particolare, i *Risk Owner* identificano sulla base dell'ordine di priorità dei rischi e di un'analisi costi-benefici condivisa con la funzione GRG, le strategie di trattamento più appropriate per i rischi di loro competenza;
- **Risk Monitoring & Reporting:** il monitoraggio dell'andamento del profilo di rischio del Gruppo viene effettuato periodicamente nel corso dell'anno dalla funzione GRG con il contributo dei diversi presidi specialistici, attraverso specifici indicatori, definiti nella precedente fase di *Risk Treatment*, ai quali vengono eventualmente affiancati studi ed approfondimenti *ad hoc* ritenuti necessari per una migliore comprensione dei rischi monitorati e per l'individuazione di eventuali rischi emergenti.

I principali rischi che derivano dalle attività del Gruppo sono descritti nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, cui si rimanda. Con riferimento invece ai rischi di natura finanziaria e assicurativi si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2017 – Analisi e presidio dei rischi.

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

Andamento economico di Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi e proventi	8.060	8.218	(158)	-1,9%
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	646	599	47	7,8%
Altri ricavi e proventi	584	478	106	22,2%
Totale ricavi	9.290	9.295	(5)	-0,1%
Costo del lavoro totale	5.865	5.988	(123)	-2,1%
<i>di cui costo del lavoro^(*)</i>	<i>5.374</i>	<i>5.481</i>	<i>(107)</i>	<i>-2,0%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>491</i>	<i>507</i>	<i>(16)</i>	<i>-3,2%</i>
Costi per beni e servizi	1.666	1.704	(38)	-2,2%
Oneri dell'operatività finanziaria	40	44	(4)	-9,1%
Altri costi e oneri	459	255	204	80,0%
Totale costi	8.030	7.991	39	0,5%
EBITDA	1.260	1.304	(44)	-3,4%
Ammortamenti e svalutazioni	480	504	(24)	-4,8%
EBIT	780	800	(20)	-2,5%
Proventi (oneri) finanziari	(107)	(21)	(86)	n.s.
Risultato prima delle imposte	673	779	(106)	-13,6%
Imposte	56	154	(98)	-63,6%
Utile dell'esercizio	617	625	(8)	-1,3%

(*) Include la voce "Incrementi per lavori interni"

n.s.: non significativo

I Ricavi e proventi ammontano a 8.060 milioni di euro registrando una riduzione dell'1,9% essenzialmente imputabile ai minori ricavi realizzati nel settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

I Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria evidenziano una crescita, passando da 599 milioni di euro del 2016 a 646 milioni di euro nel 2017, principalmente riconducibile a maggiori proventi da cessione di attività finanziarie disponibili per la vendita del Patrimonio BancoPosta, che passano da 473 milioni di euro nel 2016 a 547 milioni di euro. Il saldo accoglie anche, per 91 milioni di euro, i proventi non ricorrenti derivanti dalla cessione della partecipazione in *Mastercard Incorporated* (nel 2016 i proventi non ricorrenti accoglievano per 121 milioni di euro gli effetti della cessione dell'azione Visa Europe).

Gli Altri ricavi e proventi passano da 478 milioni di euro a 584 milioni di euro e accolgono per 508 milioni di euro dividendi da società controllate.

I Costi totali, pur in presenza di una riduzione del Costo del lavoro e dei Costi per beni e servizi, registrano un incremento di 39 milioni di euro, passando da 7.991 milioni di euro del 2016 a 8.030 milioni di euro nel 2017, per effetto di maggiori accantonamenti ai fondi rischi e oneri diversi di complessivi 178 milioni di euro che riflettono l'aggiornamento delle probabili passività

legate ai prodotti finanziari di terzi collocati nei primi anni 2000, ascrivibili per 35 milioni di euro all'iniziativa volontaria di tutela a favore dei clienti che hanno investito nel Fondo Europa Immobiliare I e l'adeguamento di altre passività dovute a rettifiche e conguagli di proventi di esercizi precedenti.

Le imposte sul reddito passano da 154 milioni di euro del 2016 a 56 milioni di euro nel 2017. Il tax rate totale effettivo nell'esercizio 2017 si attesta al 8,31% di cui il 4,98% riferito all'IRES e il 3,33% all'IRAP. Lo scostamento del tax rate IRES effettivo rispetto all'aliquota nominale teorica (passata dal 27,5% del 2016 al 24% dal 1° gennaio 2017 come previsto dalla Legge di Stabilità 2016) è principalmente attribuibile al non assoggettamento ad imposta del 95% dei dividendi percepiti da alcune società controllate e della plusvalenza realizzata su partecipazioni, soggetti al regime della *participation exemption*. Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2017 ha conseguito Utili per 617 milioni di euro (625 milioni di euro nel 2016).

Il costo del lavoro evidenzia una riduzione del 2,1%, passando da 5.988 milioni di euro del 2016 a 5.865 milioni di euro nel 2017, per effetto sia della diminuzione della sua componente ordinaria (-107 milioni di euro), in virtù della riduzione degli organici mediamente impiegati nell'anno (circa 2.700 FTE in meno rispetto all'esercizio precedente), sia degli incentivi all'esodo.

Contratti di lavoro a tempo determinato (CTD)

Con riferimento alla tematica dei contratti di lavoro a termine, il numero complessivo di CTD per l'anno 2017 è stato di 14.358 unità (7.036 nel 2016), corrispondenti a 14.166 FTE (6.953 nel 2016), tutti stipulati ai sensi dell'art. 19, comma 1, D.Lgs. 81/2015. In ragione delle specifiche disposizioni di legge che prevedono appositi limiti percentuali di utilizzo (c.d. clausole di contingentamento)²⁰, si evidenzia che l'organico a tempo indeterminato puntuale al 1° gennaio 2017²¹ era di 132.716 risorse (138.236 al 1° gennaio 2016) corrispondenti a 128.437 FTE (133.392 al 1° gennaio 2016).

Si precisa inoltre che il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane del 30 novembre 2017 ha definito limiti di utilizzo diversi da quelli previsti dalla legge e precedentemente adottati dalla Società. A tale specifico riguardo, si segnala che nel 2017 il numero medio annuo di contratti di lavoro a tempo determinato è stato di 6.540 unità²².

Si riporta di seguito una tabella di dettaglio relativa all'organico a tempo indeterminato, distinto per regione, al 1° gennaio 2018 ed espresso in FTE.

Organico stabile puntuale al 01/01/2018 (*)

Regione	Numero	Regione	Numero
Abruzzo	3.370	Molise	814
Basilicata	1.153	Piemonte	8.880
Calabria	4.386	Puglia	7.835
Campania	10.403	Sardegna	3.209
Emilia Romagna	8.295	Sicilia	9.148
Friuli Venezia Giulia	2.481	Toscana	8.529
Lazio	18.125	Trentino Alto Adige	1.824
Liguria	3.888	Umbria	1.881
Lombardia	17.312	Valle d'Aosta	260
Marche	3.377	Veneto	8.861
Totale			124.031

(*) Dati espressi in full time equivalent. Organico a tempo indeterminato di Poste Italiane S.p.A. inclusi i comandati.

20. L'art. 23 comma 1, del D.Lgs. n. 81/2015 dispone, tra l'altro, che non possono essere assunti lavoratori a tempo determinato in misura superiore al 20% del numero dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 1° gennaio dell'anno di assunzione con un arrotondamento del decimale all'unità superiore qualora esso sia uguale o superiore a 0,5.

21. L'organico in forza al 1° gennaio di ogni anno è identico all'organico in essere al 31 dicembre dell'anno precedente.

22. L'art. 22 comma IV, del CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane ammette il ricorso al contratto a tempo determinato "nella misura media annua dell'8% dei lavoratori a tempo indeterminato in forza al 1° gennaio dell'anno di assunzione"; per il 2017 l'8% risulta pari a 10.617 unità e 10.275 FTE.

Andamento patrimoniale e finanziario di Poste Italiane S.p.A.

Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016	Variazioni	
Capitale immobilizzato:				
Immobili, impianti e macchinari	1.912	1.999	(87)	-4,4%
Investimenti immobiliari	52	56	(4)	-7,1%
Attività immateriali	385	365	20	5,5%
Partecipazioni	2.081	1.815	266	14,7%
Totale Capitale immobilizzato (a)	4.430	4.235	195	4,6%
Capitale circolante netto:				
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	4.061	4.027	34	0,8%
Debiti commerciali e Altre passività	(3.988)	(3.942)	(46)	1,2%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	71	(67)	138	n.s.
Totale capitale circolante netto: (b)	144	18	126	n.s.
Capitale investito lordo (a+b)	4.574	4.253	321	7,5%
Fondi per rischi e oneri	(1.538)	(1.408)	(130)	9,2%
Trattamento di fine rapporto	(1.244)	(1.315)	71	-5,4%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	447	136	311	n.s.
Attività non correnti destinate alla vendita e dismissione	-	384	(384)	n.s.
Capitale investito netto	2.239	2.050	189	9,2%
Patrimonio netto	5.512	6.160	(648)	-10,5%
Posizione finanziaria netta	(3.273)	(4.110)	837	-20,4%

n.s.: non significativo

La struttura patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. evidenzia al 31 dicembre 2017 un Capitale investito netto di 2.239 milioni di euro (2.050 milioni di euro al 31 dicembre 2016).

Il Capitale immobilizzato si attesta a 4.430 milioni di euro ed evidenzia un incremento di 195 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2016 essenzialmente riferibile all'acquisizione della partecipazione in FSIA Investimenti Srl per 278 milioni di euro. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno altresì concorso, oltre a Ammortamenti e svalutazioni (comprensivi di riprese di valore) per 480 milioni, la realizzazione di investimenti industriali per 402 milioni di euro descritti nel commento al Capitale immobilizzato del Gruppo.

Il **Capitale circolante netto** al 31 dicembre 2017 ammonta a 144 milioni di euro e si incrementa di 126 milioni di euro rispetto a fine 2016 principalmente per effetto del decremento del saldo netto passivo dei Crediti/(Debiti) per imposte correnti conseguente alla riduzione dell'aliquota IRES in vigore dal 1° gennaio 2017.

L'incremento dei Fondi rischi e oneri per 130 milioni di euro, quale saldo tra stanziamenti e utilizzi/assorbimenti, è imputabile principalmente alle passività che Poste Italiane dovrà sostenere per i dipendenti che volontariamente risolveranno il proprio rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2019 e all'aggiornamento delle stimate passività per rischi operativi del BancoPosta.

L'incremento del saldo netto attivo dei Crediti (Debiti) per imposte anticipate/differite per 311 milioni di euro è in larga parte

ascrivibile all'effetto fiscale netto positivo sulla variazione negativa della riserva di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita (decremento di debiti per imposte differite).

Le Attività non correnti destinate alla vendita e dismissione si decrementano di 384 milioni di euro per effetto del perfezionamento della cessione a Invitalia del 100% del capitale sociale della Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale, avvenuta in data 7 agosto 2017 e per effetto della riclassifica nel Capitale immobilizzato del valore contabile della partecipazione in BancoPosta Fondi S.p.A. SGR.

Il **Patrimonio netto** al 31 dicembre 2017 ammonta a 5.512 milioni di euro e si decrementa di 648 milioni di euro per effetto principalmente della movimentazione delle riserve di *fair value* al netto del relativo effetto fiscale (713 milioni di euro) in cui sono riflesse le oscillazioni (positive e/o negative) degli investimenti in titoli del Patrimonio BancoPosta, nonché della distribuzione di dividendi, così come deliberato dalla Assemblea degli azionisti del 27 aprile 2017, per 509 milioni di euro (39 centesimi di euro per azione) corrisposti agli azionisti il 21 giugno 2017. Tali variazioni del Patrimonio sono state parzialmente compensate dall'Utile netto conseguito nell'esercizio (617 milioni di euro).

Posizione finanziaria netta di Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	2017	2016	Variazioni	
Passività finanziarie	63.208	60.495	2.713	4,5%
Attività finanziarie	(61.246)	(59.396)	(1.850)	3,1%
Indebitamento netto/(avanzo finanziario netto)	1.962	1.099	863	78,5%
Cassa e depositi BancoPosta	(3.196)	(2.494)	(702)	28,1%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.039)	(2.715)	676	-24,9%
Posizione finanziaria netta	(3.273)	(4.110)	837	-20,4%

n.s.: non significativo

La Posizione finanziaria netta di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2017 è in avanzo per 3.273 milioni di euro, in contrazione rispetto ai valori al 31 dicembre 2016 (in cui presentava un avanzo di 4.110 milioni di euro) principalmente per effetto della componente valutativa legata al *fair value* degli strumenti finanziari disponibili per la vendita del Patrimonio BancoPosta per circa 979 milioni di euro al lordo dell'effetto fiscale.

Posizione finanziaria netta ESMA di Poste Italiane S.p.A.

(dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016
A. Cassa	(1)	(1)
B. Altre disponibilità liquide	(1.884)	(1.460)
C. Titoli detenuti per la negoziazione	-	-
D. Liquidità (A+B+C)	(1.885)	(1.461)
E. Crediti finanziari correnti	(363)	(243)
F. Debiti bancari correnti	200	-
G. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	763	14
H. Altri debiti finanziari correnti	106	42
I. Posizione finanziaria corrente (F+G+H)	1.069	56
J. Posizione finanziaria netta corrente (I+E+D)	(1.179)	(1.648)
K. Debiti bancari non correnti	200	400
L. Obbligazioni emesse	50	798
M. Altri debiti non correnti	36	48
N. Posizione finanziaria netta non corrente (K+L+M)	286	1.246
O. Posizione Finanziaria Netta ESMA (J+N)	(893)	(402)
Attività finanziarie non correnti	(835)	(1.101)
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato	(1.728)	(1.503)
Crediti finanziari per rapporti intergestori	(14)	(14)
Debiti finanziari per rapporti intergestori	732	630
Posizione Finanziaria Netta del Patrimonio non destinato al lordo dei rapporti intergestori	(1.010)	(887)

Relazione sulla gestione del Patrimonio BancoPosta

Governance del Patrimonio BancoPosta

Con riferimento alla *Governance* del Patrimonio BancoPosta, le regole di organizzazione, gestione e controllo che ne disciplinano il funzionamento sono contenute nell'apposito regolamento del Patrimonio BancoPosta approvato dall'Assemblea straordinaria del 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall'Assemblea straordinaria del 31 luglio 2015. Per effetto dell'emanazione da parte di Banca d'Italia il 27 maggio 2014 di un aggiornamento delle Disposizioni di Vigilanza prudenziali per le banche, a BancoPosta si applicano le disposizioni sul governo societario delle banche (Parte Prima, Titolo IV, Capitolo I "Governo societario" della Circolare n. 285). Per ogni ulteriore approfondimento sugli assetti di *Corporate Governance* si rinvia alla "Relazione sul Governo Societario e gli assetti proprietari" di Poste Italiane approvata dal Consiglio di Amministrazione e pubblicata sul sito internet della Società, nella sezione *Governance*.

In data 25 gennaio 2018, il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. ha approvato 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 che si intende costituire nell'ambito di PosteMobile S.p.A. nonché dell'insieme dei rapporti giuridici inerenti le attività di *back office* e le attività antiriciclaggio, da sottoporre alla definitiva approvazione dell'Assemblea straordinaria degli azionisti, previo ottenimento di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa, anche regolamentare, vigente. È stata autorizzata, inoltre, la presentazione alla Banca d'Italia dell'istanza autorizzativa alla rimozione del vincolo di destinazione delle attività, dei beni e dei rapporti giuridici che costituiscono il ramo d'azienda inerente monetica e i servizi di pagamento.

Controlli interni e gestione dei rischi del Patrimonio BancoPosta

Sistema dei controlli interni

Il sistema dei controlli interni è costituito da un insieme organico di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi, di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili, di corretta e trasparente informativa interna ed esterna.

Nell'ambito dei principi di riferimento adottati a livello di Gruppo, l'"Ambiente di controllo", inteso come il contesto generale nel quale le risorse aziendali svolgono le attività ed espletano le proprie responsabilità, rappresenta una delle componenti più rilevanti del sistema dei controlli. Esso include l'integrità e i valori etici dell'Azienda, la struttura organizzativa, il sistema di attribuzione e il relativo esercizio di deleghe e responsabilità, la segregazione delle funzioni, le politiche di gestione e incentivazione del personale, la competenza delle risorse e, più in generale, la "cultura" dell'Azienda. Gli elementi che in BancoPosta caratterizzano tale ambito, sono principalmente rappresentati da:

- il Codice Etico di Gruppo;
- il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e le relative procedure aziendali predisposte;
- la struttura organizzativa di BancoPosta, costituita da organigrammi, ordini di servizio, comunicazioni e procedure organizzative, che attribuiscono alle funzioni compiti e responsabilità;
- il "Regolamento Generale del processo di affidamento di funzioni di BancoPosta a Poste Italiane" che, in esecuzione di quanto previsto nel Regolamento del Patrimonio BancoPosta, disciplina l'affidamento di attività del Patrimonio a funzioni di Poste Italiane in termini di processi decisionali, contenuto minimo dei Disciplinari esecutivi, livelli di servizio, flussi informativi e modalità di controllo;

- la “Linea Guida Esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta” che disciplina e formalizza il processo di esternalizzazione di Funzioni Aziendali di BancoPosta a soggetti terzi all’organizzazione di Poste Italiane identificando le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli Organi e delle Funzioni Aziendali a vario titolo coinvolte;
- la Linea Guida sul Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) che descrive ruoli e attività delle funzioni di controllo del Patrimonio BancoPosta, nonché le modalità di coordinamento e i flussi informativi tra queste e le funzioni di controllo di Poste Italiane e i flussi informativi verso gli organi aziendali;
- il sistema di deleghe utilizzato, che prevede l’attribuzione di poteri ai responsabili di funzione in relazione alle attività svolte.

Con riguardo all’assetto del BancoPosta, il modello organizzativo in essere prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza, secondo quanto previsto dalla specifica normativa di Vigilanza della Banca d’Italia: Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio e Revisione Interna.

In un’ottica di ricerca di sinergie e valorizzazione delle specifiche competenze, sono condivise tra le suddette funzioni di controllo le tecniche e le metodologie di valutazione dei rischi e dei controlli e periodicamente gli esiti delle verifiche effettuate.

La Revisione Interna BancoPosta, in coerenza con le previsioni normative contenute nelle Disposizioni di Vigilanza di Banca d’Italia e nel regolamento Consob in tema di controlli cui BancoPosta è sottoposta, ha predisposto nei primi mesi del 2018 la Relazione annuale 2017, documento finalizzato a fornire periodica informativa agli Organi aziendali in merito alla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del complessivo sistema dei controlli, con specifico riferimento ai processi, alle procedure, ai sistemi informativi e ai meccanismi di controllo a presidio delle attività di BancoPosta. Le Relazione, sulla base dei risultati del lavoro complessivamente condotto dalla funzione e indicato nel Piano di Audit 2017, riporta inoltre gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste Italiane tramite i Disciplinari Esecutivi nonché sulle attività affidate in *outsourcing* a fornitori esterni all’azienda.

La Relazione annuale, presentata al Collegio Sindacale e al Consiglio di Amministrazione, è stata inviata alla Banca d’Italia. La specifica sezione relativa ai servizi di investimento, è invece oggetto di invio alla Consob.

Tali attività sono state svolte, avvalendosi anche dei risultati della funzione Controllo Interno di Poste Italiane cui sono demandate, in base a uno specifico Disciplinare esecutivo le attività di IT *audit* e l’esecuzione delle verifiche presso le strutture territoriali e canali di vendita di Poste Italiane connesse ai processi e prodotti di BancoPosta.

La Revisione Interna ha, inoltre, elaborato il Piano di *Audit* annuale (2018) e pluriennale (2018-2020) basati su un processo di *risk assessment* orientato a garantire un’adeguata copertura del *Business Process Model* di BancoPosta, in relazione ai rischi, agli aspetti evolutivi del *business*, alle tematiche normative, agli assetti organizzativi del Patrimonio. Tali Piani sono stati illustrati al Collegio Sindacale e posti all’attenzione del Consiglio di Amministrazione.

Sistema di gestione dei rischi

Il Patrimonio BancoPosta è dotato di un’autonoma struttura di *Risk Management* responsabile di garantire, in raccordo con la funzione Governo dei Rischi di Gruppo, una visione integrata, a consuntivo e in chiave prospettica, del contesto di rischiosità e dell’adeguatezza patrimoniale e organizzativa del Patrimonio destinato. Tra l’altro, la funzione assicura una puntuale valutazione del profilo di rischio dei prodotti finanziari collocati alla clientela, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di *business* coinvolte nel processo di produzione e collocamento dei prodotti e predisponendo la necessaria informativa periodica.

Nel corso del 2017 è stato aggiornato, in coerenza con il budget, il *Risk Appetite Framework* ed è stata presentata al Collegio Sindacale, al Comitato Controllo e Rischi e al Consiglio di Amministrazione la relazione annuale sul 2016 e il programma di attività per il 2017, nonché il *Resoconto ICAAP* e l’Informativa al Pubblico sui Rischi riferite all’esercizio 2016; trimestralmente, inoltre, gli organi sociali sono stati informati circa l’evoluzione del profilo di rischio effettivo, rispetto alla propensione definita. Le principali tipologie di rischi cui il Patrimonio è esposto nell’esercizio della propria attività tipica sono rappresentati da:

- rischio di credito (compreso controparte);
- rischio di mercato (compreso il rischio di tasso sul portafoglio bancario);
- rischio di liquidità;
- rischio operativo.

Per quanto concerne l’evoluzione dei rischi rilevanti, l’esercizio 2017 è stato caratterizzato, nel primo trimestre, da un aumento

dei rendimenti dei titoli di stato italiani, che ha sensibilmente ridotto le plusvalenze da valutazione; a partire dal secondo trimestre il trend si è invertito e i rendimenti dei BTP hanno nuovamente iniziato a diminuire; tale tendenza si è riflessa nelle plusvalenze non realizzate, che sono tornate su livelli più elevati anche se inferiori a quelli di inizio esercizio per effetto delle vendite; lo spread BTP-Bund ha chiuso l'anno su livelli simili a quelli di fine 2016 (intorno a 160 punti base), ma con un BTP decennale più elevato e pari al 2%, per effetto dell'aumento dei tassi di mercato.

Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, si segnala che il CET 1 ratio 2017 è pari a 17% rispetto al 16% del 2016, confermando la solidità patrimoniale, ulteriormente rafforzata dall'apporto di nuovi mezzi per 210 mln da parte della gemmante nel 2018.

A seguito del positivo sviluppo dei volumi di raccolta dei conti correnti postali nel 2017, il monitoraggio del *risk profile* ha evidenziato, a partire da giugno, la discesa dell'indicatore di leva finanziaria al di sotto dei valori obiettivo stabiliti nel RAF (*Risk Appetite Framework*). L'indice di leva finanziaria (*leverage ratio*) al 31 dicembre 2017 si attesta a circa il 3,11% (3% valore minimo di riferimento normativo). Al fine di riequilibrare tale indice ai valori obiettivo interni (3,15%), in data 25 gennaio 2018 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha approvato il progetto di ricapitalizzazione del BancoPosta da attuarsi con il conferimento di riserve libere per 210 milioni di euro. Le funzioni competenti procederanno anche nel corso del 2018 a un attento monitoraggio dell'indicatore di leva finanziaria per verificarne nel tempo l'allineamento a obiettivi, soglie e limiti del RAF.

Nel 2017, in continuità con l'esercizio precedente, BancoPosta è risultata esposta, in termini di valore economico, a una riduzione dei tassi; l'entità dell'esposizione misurata con il modello interno è risultata sempre inferiore al 10% del patrimonio di vigilanza, livello ampiamente coerente con gli obiettivi di propensione al rischio fissati per l'esercizio.

Per quanto concerne i rischi operativi, con riferimento ai collocamenti di Fondi immobiliari effettuati nel periodo 2002-2005, per i quali sono pervenuti taluni reclami e instaurati alcuni contenziosi, Poste Italiane continua a monitorare con particolare attenzione l'evoluzione del mercato e le connesse iniziative intraprese nell'interesse della propria clientela, valutandone gli eventuali riflessi sugli accantonamenti a fondi rischi e oneri iscritti in bilancio. Al riguardo, in data 19 febbraio 2018 a valle di una delibera del Consiglio di Amministrazione, Poste Italiane ha definito - con l'obiettivo di tutelare e mantenere nei confronti della clientela l'elevata reputazione e le credenziali di capacità operativa del Gruppo fondati sulla fiducia e sulla trasparenza - un'iniziativa di tutela a favore di tutti i propri clienti che nel 2004, in un contesto economico e regolamentare diverso da quello odierno, hanno acquistato quote del Fondo Europa Immobiliare 1, che hanno mantenuto l'investimento sino alla scadenza avvenuta il 31 dicembre 2017.

Per le informazioni di dettaglio delle diverse aree di rischio e delle metodologie utilizzate per la misurazione e la prevenzione dei rischi medesimi si fa rinvio ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2017.

Andamento economico, patrimoniale e finanziario del Patrimonio BancoPosta

Principali indicatori ^(*)	2017	2016
ROA ⁽¹⁾	0,87%	0,87%
ROE ⁽²⁾	28%	29%
Margine interesse / Margine intermediazione ⁽³⁾	26%	26%
Costi operativi / Margine intermediazione ⁽⁴⁾	83%	84%

(*) I principali indici di redditività comunemente utilizzati, risentono delle peculiarità del Patrimonio BancoPosta e del fatto che i valori riconosciuti alle funzioni di Poste Italiane sono classificati nella voce "spese amministrative"; tali indici, pertanto, non devono essere valutati in valore assoluto o in confronto con il mercato, ma unicamente nel tempo.

(1) Return On Assets. Rappresenta il rapporto tra il risultato d'esercizio e il totale attivo del periodo.

(2) Return On Equity. Rappresenta il rapporto tra il Risultato d'esercizio e il Patrimonio netto dedotti l'Utile di periodo e le Riserve da valutazione.

(3) Rappresenta il contributo dalla redditività della gestione raccolta/impieghi rispetto all'attività di intermediazione.

(4) Cost/income ratio.

Andamento economico

Conto economico riclassificato

(dati in milioni di euro)	2017	2016	Variazioni	
Interessi attivi e proventi assimilati	1.526	1.543	(17)	-1,1%
Interessi passivi e oneri assimilati	(78)	(74)	(4)	5,4%
Margine di interesse	1.448	1.469	(21)	-1,4%
Commissioni attive	3.629	3.603	26	0,7%
Commissioni passive	(65)	(66)	1	-1,5%
Commissioni nette	3.564	3.537	27	0,8%
Dividendi e proventi simili	1	1	-	n.s.
Risultato netto dell'attività di rinegoziazione	2	3	(1)	-33,3%
Risultato netto dell'attività di copertura	2	(1)	3	n.s.
Utili/(Perdite) da cessione di attività/passività finanziarie	624	587	37	6,3%
Margine di intermediazione	5.641	5.596	45	0,8%
Proventi operativi netti	5.641	5.596	45	0,8%
Spese amministrative	(4.616)	(4.653)	37	-0,8%
Altri proventi/(oneri) di gestione	(58)	(39)	(19)	48,7%
Oneri operativi netti	(4.674)	(4.692)	18	-0,4%
Risultato netto della gestione operativa	967	904	63	7,0%
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(182)	(95)	(87)	91,6%
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti	(15)	(6)	(9)	n.s.
Risultato corrente al lordo delle imposte	770	803	(33)	-4,1%
Imposte sul reddito dell'esercizio	(185)	(235)	50	-21,3%
Utile (Perdita) d'esercizio	585	568	17	3,0%

n.s.: non significativo

L'andamento economico del Patrimonio BancoPosta evidenzia un utile di esercizio di 585 milioni di euro, in crescita di 17 milioni di euro rispetto al 2016; tale positiva performance, per quanto ridotta dall'incremento del valore degli accantonamenti netti, che passano da 95 milioni di euro del 2016 a 182 milioni di euro per fronteggiare talune fattispecie di rischio inclusa l'iniziativa volontaria relativa al fondo chiuso Europa Immobiliare, è principalmente ascrivibile al miglioramento del Margine di Intermediazione (+0,8% rispetto al 31 dicembre 2016) e alla riduzione delle spese amministrative (-0,8% rispetto al 31 dicembre 2016). Il risultato netto dell'esercizio 2017 beneficia inoltre del minor carico fiscale per effetto della riduzione dell'aliquota IRES dal 27,50% al 24% prevista dalla Legge di Stabilità 2016 (Legge 28 dicembre 2015, n. 208).

Il Margine di interesse si attesta a 1.448 milioni di euro (1.469 milioni di euro nel 2016) e rappresenta il saldo tra:

- gli interessi attivi, derivanti principalmente dal rendimento degli impieghi in titoli e depositi fruttiferi presso il MEF, per 1.526 milioni di euro (1.543 milioni di euro nel 2016);
- gli interessi passivi, che ammontano a 78 milioni di euro (74 milioni di euro nel 2016), di cui 49 milioni di euro di differenziali di competenza dell'esercizio a fronte di operazioni di *Asset Swap* (33 milioni di euro nel 2016) stipulati nell'ambito della più ampia strategia di gestione attiva del portafoglio BancoPosta; l'incremento dei differenziali pagati sui derivati è principalmente attribuibile all'ampliamento del volume dei contratti stipulati negli esercizi precedenti con partenza *forward* e che hanno manifestato i loro effetti nel corso del 2017. Il saldo complessivo degli interessi passivi include gli interessi da riconoscere alla clientela sulla raccolta da conti correnti per 15 milioni di euro (20 milioni di euro nel 2016), interessi per operazioni in Pronti contro Termine per 10 milioni di euro (16 milioni di euro nel 2016) e per 4 milioni di euro (in linea con l'esercizio precedente) da interessi su depositi a collaterale di operazioni in derivati (*cash collateral*).

Le Commissioni nette ammontano a 3.564 milioni di euro (3.537 milioni di euro nel 2016) quale saldo tra:

- commissioni attive per 3.629 milioni di euro (3.603 milioni di euro nel 2016), di cui 1.566 milioni di euro legate al servizio di raccolta del Risparmio Postale (1.577 milioni di euro nel 2016), 1.046 milioni di euro derivanti da attività di *transaction banking* (1.082 milioni di euro nel 2016), 743 milioni di euro (707 milioni di euro nel 2016) derivanti da altri servizi offerti alla clientela (per es. servizi di intermediazione assicurativa e distribuzione di prodotti di finanziamento) e 274 milioni di euro (237 milioni di euro nel 2016) relativi ai servizi di monetica;
- commissioni passive per 65 milioni di euro (66 milioni di euro nel 2016), prevalentemente connesse all'adesione ai circuiti di regolamento delle carte di debito/credito.

Il Margine di Intermediazione si attesta a 5.641 milioni di euro (5.596 milioni nel 2016) e comprende, oltre al Margine di interesse e alle Commissioni nette, l'utile netto da cessione di attività finanziarie per 624 milioni di euro (587 milioni nel 2016), che beneficia per 91 milioni di euro di proventi non ricorrenti derivanti dalla vendita di 756.280 azioni di Classe B della Mastercard Incorporated (nel 2016 i proventi non ricorrenti accoglievano 121 milioni di euro derivanti dalla cessione dell'azione Visa Europe).

Gli Oneri operativi netti ammontano a 4.674 milioni di euro ed evidenziano una riduzione rispetto all'esercizio precedente (4.692 milioni di euro nel 2016) principalmente per effetto della riduzione delle Altre spese amministrative, che passano da 4.653 milioni di euro del 2016 a 4.616 milioni di euro e accolgono, per 4.418 milioni di euro (4.457 milioni di euro nell'esercizio precedente), i costi regolati dai disciplinari interni con le altre funzioni di Poste Italiane in coerenza con il "Regolamento generale del processo di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste Italiane" e relativi Disciplinari esecutivi per l'esercizio 2017. Le spese per il personale ammontano a 93 milioni di euro (98 milioni di euro nel 2016) e si riferiscono alle risorse impiegate nell'ambito della funzione BancoPosta e rappresentate nella tabella sotto riportata. Di fatto, però, occorre evidenziare che il Patrimonio destinato si avvale, nello svolgimento delle proprie attività, dell'apporto delle altre funzioni di Poste Italiane, in particolare dei servizi resi dal personale operante nell'ambito degli Uffici Postali e del Contact Center, remunerate attraverso i disciplinari con Poste Italiane.

Gli Altri oneri di gestione netti ammontano a 58 milioni di euro (39 milioni di euro nel 2016) e sono principalmente riconducibili a perdite operative connesse a operazioni di prelievo disconosciute dalla clientela.

Occorre infine rilevare che il Patrimonio BancoPosta, nello svolgimento delle proprie attività si avvale dell'infrastruttura immobiliare (per es. utilizzo e gestione degli spazi per lo svolgimento della propria attività operativa) e tecnologica (per es. progettazione e realizzazione nuovi servizi, gestione evolutiva e manutenzione delle applicazioni gestionali e di *Business*) proprie di Poste Italiane S.p.A.. Lo svolgimento di tali attività è regolato dai disciplinari operativi interni e remunerato mediante i prezzi di trasferimento riconosciuti dal Patrimonio alle diverse funzioni di Poste.

Organico Patrimonio BancoPosta

Organico stabile	Numero medio dei dipendenti (*)			
	2017	2016	Variazioni	
Dirigenti	55	54	1	1,9%
Quadri	479	460	19	4,1%
Impiegati	1.194	1.310	(116)	-8,9%
Totale	1.728	1.824	(96)	-5,3%
Organico flessibile				
Contratti a tempo determinato	2	3	(1)	-33,3%
Totale	2	3	(1)	-33,3%
Totale organico stabile e flessibile	1.730	1.827	(97)	-5,3%

(*) Dati espressi in Full Time Equivalent.

Gestione patrimoniale e finanziaria

Stato patrimoniale riclassificato

Voci dell'attivo (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016
Attività finanziarie disponibili per la vendita	39.140	37.263
<i>di cui titoli di Stato/garantiti dallo Stato</i>	39.099	37.159
<i>di cui Azioni</i>	41	104
Attività finanziarie detenute sino alla scadenza	12.912	12.683
Crediti verso banche	1.151	1.314
Crediti verso clientela	7.951	9.004
<i>di cui impieghi MEF della raccolta da c/c postali</i>	6.390	7.499
Altre voci dell'attivo	6.081	4.789
Totale dell'attivo	67.235	65.053
Voci del passivo e Patrimonio netto (dati in milioni di euro)	31 dicembre 2017	31 dicembre 2016
Debiti verso banche	5.950	5.799
<i>di cui pronti contro termine passivi</i>	4.482	5.381
Debiti verso clientela	53.686	50.374
<i>di debiti verso correntisti</i>	46.468	45.098
Altre voci del passivo	4.840	5.494
Totale del passivo	64.476	61.667
Patrimonio netto	2.759	3.386
<i>di cui:</i>		
<i>Riserva di costituzione</i>	1.000	1.000
<i>Utili portati a nuovo esercizi precedenti</i>	1.059	949
<i>Riserve da valutazione</i>	115	869
<i>Utile d'esercizio</i>	585	568
Totale del passivo e del patrimonio netto	67.235	65.053

Le Attività finanziarie disponibili per la vendita ammontano a 39,1 miliardi di euro (37,3 miliardi di euro al 31 dicembre 2016) e accolgono investimenti in titoli di Stato italiano, titoli garantiti dallo Stato italiano e azioni (Visa InCorporated). L'aumento delle consistenze dei titoli di debito (+5%) è legato all'acquisto di nuovi titoli per effetto dell'incremento della raccolta su conti correnti registrata nel 2017, che compensa la variazione negativa del *fair value*. Inoltre nell'esercizio, in considerazione del quadro macroeconomico di riferimento, è proseguita la strategia operativa mirata a ottimizzare la gestione della *duration* del portafoglio immunizzandolo in particolare dal rischio di variazioni di *fair value* dei titoli determinate dal potenziale rialzo dei tassi.

I titoli di capitale ammontano a 41 milioni di euro e si decrementano (-63 milioni di euro) per effetto della citata vendita di azioni Mastercard InCorporated.

Le Attività finanziarie detenute sino alla scadenza, che corrispondono al portafoglio *Held To Maturity* e comprendono investimenti in titoli di debito, con pagamenti fissi o determinabili e scadenza fissa, si attestano a 12,9 miliardi di euro e registrano una variazione in aumento di 229 milioni di euro rispetto al 31 dicembre 2016, imputabile prevalentemente al rimborso di titoli giunti a scadenza per un valore di 1,3 miliardi di euro e nuovi acquisti effettuati per un nozionale di circa 1,6 miliardi di euro.

I Crediti verso la clientela passano da 9.004 milioni di euro del 31 dicembre 2016 a 7.951 milioni di euro al 31 dicembre 2017 e accolgono, per 6.390 milioni di euro (7.499 milioni di euro al 31 dicembre 2016) gli impieghi presso il MEF della raccolta effettuata presso privati e Pubblica Amministrazione.

Le Altre voci dell'attivo accolgono prevalentemente le consistenze di Cassa e disponibilità liquide per 3.217 milioni di euro (2.511 milioni di euro al 31 dicembre 2016), rappresentate da denaro presso gli Uffici Postali e presso le Società di trasporto valori che sono rivenienti dalla raccolta effettuata su conti correnti postali e su prodotti di risparmio postale. Le Altre Attività ammontano a 2.063 milioni di euro (1.766 milioni al 31 dicembre 2016) e sono imputabili per la quasi totalità a partite di natura tributaria versate a titolo di sostituto d'imposta e per la quota residuale a partite in corso di lavorazione che trovano regolazione sui rapporti nei giorni successivi alla chiusura dell'esercizio.

I debiti verso banche si attestano a 5.950 milioni di euro (5.799 milioni di euro al 31 dicembre 2016) e accolgono principalmente debiti per operazioni in Pronti contro termine per 4.482 milioni di euro (5.381 milioni di euro al 31 dicembre 2016); tali debiti si riferiscono:

- per 3.903 milioni di euro a *Long Term Repo* stipulati con primari operatori le cui risorse sono state interamente investite in Titoli di Stato italiani a reddito fisso di pari nozionale;
- per 939 milioni di euro a operazioni ordinarie di finanziamento con primari operatori per il versamento di depositi incrementali a garanzia di operazioni di collateralizzazione.

I debiti verso clientela passano da 50,4 miliardi di euro di fine dicembre 2016 a 53,7 miliardi di euro e accolgono debiti verso correntisti per 46,5 miliardi di euro (45,1 miliardi di euro al 31 dicembre 2016), debiti verso clienti per raccolta effettuata con altre forme tecniche per 3,7 miliardi di euro (2,8 miliardi di euro al 31 dicembre 2016) di cui principalmente carte Postepay e Postepay evolution per 2,8 miliardi di euro (2,1 miliardi nel 2016) e debiti verso il MEF conto Tesoreria dello Stato per 3,5 miliardi di euro (2,4 miliardi a fine 2016).

Le Altre voci del passivo si attestano a 4,8 miliardi di euro (5,5 miliardi a fine 2016) e accolgono Altre passività per 2,3 miliardi di euro (2,2 miliardi di euro al 31 dicembre 2016) prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria prelevate a titolo di sostituto d'imposta, partite in corso di lavorazione che trovano regolazione sui rapporti nei primi giorni successivi alla chiusura dell'esercizio e partite debitorie verso le altre funzioni di Poste Italiane.

La voce comprende inoltre Derivati di copertura per 1.637 milioni di euro, in diminuzione rispetto a 2.304 milioni di euro del 31 dicembre 2016 per effetto del miglioramento del *fair value* dei derivati in essere e dell'estinzione anticipata di contratti per quasi 2 miliardi di nozionale.

Il Patrimonio Netto del Patrimonio BancoPosta si attesta a 2.759 milioni di euro (3.386 milioni di euro nel 2016) e accoglie, oltre alla riserva di costituzione di 1 miliardo di euro e all'attribuzione a riserva degli utili conseguiti negli esercizi precedenti (1.059 milioni di euro), le riserve da valutazione per 115 milioni di euro, in cui è riflessa la variazione negativa di valore delle riserve di *fair value* degli investimenti in titoli disponibili per la vendita, nonché l'utile netto conseguito nell'esercizio di 585 milioni di euro.

Eventi di rilievo del Patrimonio BancoPosta successivi al 31 dicembre 2017

In data 25 gennaio 2018 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. ha approvato il conferimento, da parte della stessa Società, di riserve libere per 210 milioni di euro al Patrimonio BancoPosta al fine di riequilibrare il *leverage ratio* ai valori obiettivo stabiliti nel *Risk Appetite Framework*²³. A tale finalità, è stato contestualmente conferito all'Amministratore Delegato di Poste Italiane S.p.A. potere di compiere ogni attività e di negoziare e sottoscrivere ogni atto o documento necessario od opportuno. La proposta di rafforzamento del Patrimonio BancoPosta è stata posta all'ordine del giorno dell'Assemblea straordinaria degli azionisti.

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2017 sono descritti negli altri paragrafi del documento e non vi sono altri eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2017.

23. Quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, il *business model* e il piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi, i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

Evoluzione prevedibile della gestione del Patrimonio

Il Patrimonio BancoPosta proseguirà nel corso del 2018 nell'attuazione degli obiettivi strategici posti alla base del Piano Industriale con particolare attenzione:

- alla valorizzazione della base clienti, attraverso la proposizione mirata di prodotti e servizi che consolidino la relazione con i medesimi e aumentino le giacenze sulla raccolta e i connessi impieghi in strumenti finanziari;
- al perseguimento della strategia di ampliamento della gamma prodotti del Risparmio Postale con l'obiettivo di soddisfare al meglio le diverse esigenze dei risparmiatori rispetto alle evoluzioni del contesto di mercato;
- alla crescita nella distribuzione dei prodotti del credito al consumo.

Inoltre, come negli anni passati, proseguirà la strategia di gestione attiva del portafoglio di strumenti finanziari mirata alla stabilizzazione del rendimento complessivo.

Altre informazioni del Patrimonio BancoPosta

Operazioni con parti correlate

Le operazioni con parti correlate del Patrimonio BancoPosta sono riportate nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2017 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta – Nota Integrativa - Parte H).

Prospetto integrativo

Lo Stato patrimoniale di Poste Italiane S.p.A. comprende il Prospetto integrativo con evidenza del Patrimonio BancoPosta, redatto ai sensi dell'art. 2, comma 17-undecies della Legge n. 10 di conversione del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225 che prevede che "i beni e i rapporti compresi nel Patrimonio destinato sono distintamente indicati nello Stato patrimoniale della società".

Rapporti intergestori

I Rapporti intergestori, intrattenuti tra il Patrimonio BancoPosta e le funzioni di Poste Italiane, in esso non comprese, sono rappresentati nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2017 (Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta -- Nota Integrativa - Parte A).

Per quanto concerne i procedimenti e i rapporti con le Autorità relativi al Patrimonio BancoPosta si rimanda al capitolo "Principali rapporti con le Autorità".

9. Prevedibile evoluzione della gestione

Il Gruppo Poste Italiane nel 2018 sarà impegnato nell'attuazione degli obiettivi delineati nel Piano quinquennale *Deliver 2022*, approvato dal CdA il 26 febbraio 2018.

Obiettivo strategico del Piano Industriale del Gruppo è realizzare la trasformazione fisica e digitale, cogliendo i trend di mercato e dell'economia italiana in recupero.

Nel settore della **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione** il Gruppo ha l'obiettivo di migliorare il posizionamento competitivo sul mercato dei pacchi, cogliendo le opportunità derivanti dal crescente sviluppo dell'e-commerce e dal trend di digitalizzazione della PA con opportunità di sviluppo di nuovi servizi integrati per i cittadini.

Il Gruppo sarà impegnato in un processo di ridefinizione del comparto, già avviato negli ultimi anni, attraverso l'impiego di nuove tecnologie di automazione a supporto dei processi produttivi e l'introduzione di un innovativo modello operativo di recapito, il Joint *Delivery Model*. Tale modello, basato sull'evoluzione attesa dei volumi e dei bisogni dei clienti, prevede una articolazione di base a giorni alterni per tutte le consegne in cassetta e una articolazione *Business* quotidiana a turno differito per le consegne al destinatario veloci. Sarà data priorità all'aumento di efficienza e qualità dei servizi postali, massimizzando le sinergie del network logistico-produttivo e valorizzando tutti gli asset disponibili del Gruppo.

Nel settore dei **Servizi Finanziari**, l'ambizione di Piano è cogliere le opportunità derivanti dalle recenti innovazioni normative (Mifid 2 e IDD), valorizzando gli attuali punti di forza: base clienti, rete distributiva e *brand*. Allo stesso tempo, il Risparmio Postale beneficerà del nuovo accordo con Cassa Depositi e Prestiti siglato a dicembre 2017. Inoltre, la strategia di gestione attiva del portafoglio di strumenti finanziari è mirata alla stabilizzazione del rendimento complessivo determinato da interessi attivi e plusvalenze realizzate.

Nel corso del 2018 proseguirà inoltre il percorso di valorizzazione della partecipazione in Anima Holding S.p.A..

Sul fronte dei mercati obbligazionari, nei primi mesi del 2018, nonostante l'incertezza politica italiana, il rendimento del BTP decennale è rimasto compreso tra 1,90% e 2,10% e lo spread verso il Bund è tornato sotto 140 bps.

Il Gruppo, come negli anni passati, proseguirà la strategia di gestione attiva del portafoglio di strumenti finanziari mirata alla stabilizzazione del rendimento complessivo.

Con la creazione della nuova unità di **Business Pagamenti, Mobile e Digitale**, il Gruppo Poste vuole diventare il principale ecosistema dei pagamenti in Italia, assicurando la convergenza tra pagamenti e mobile e tra canali fisici e digitali attraverso l'utilizzo degli attuali asset esistenti, in termini di competenze, base clientela, network fisico e digitale.

L'obiettivo è quello di contribuire al Programma Evoluzione Offerta Pagamenti ai fini dello sviluppo del comparto della monetica e dei servizi di pagamento.

In tale contesto competitivo, considerando le opportunità nei pagamenti digitali (l'incidenza del contante in Italia è pari all'85% vs una media EU del 68%), il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. del 25 gennaio 2018 ha proposto all'Assemblea straordinaria di Poste Italiane 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 che si intende costituire nell'ambito di PosteMobile S.p.A. attraverso cui quest'ultima possa operare quale Istituto di Moneta Elettronica (IMEL).

L'entrata in vigore della nuova direttiva europea *Payment Services Directive (PSD2)*, a partire da gennaio 2018, comporterà l'adozione di nuove regole e modelli di *Business* per gli intermediari finanziari operanti nel settore dei pagamenti, aumentando il livello di concorrenza sia a livello nazionale che internazionale. Il mercato europeo dei pagamenti si aprirà a nuovi operatori che, attraverso il superamento dell'attuale binomio "conto corrente – servizi di pagamento", nella volontà del legislatore contribuiranno ad aumentare il livello di concorrenza al fine di garantire a Consumatori, Imprese e Pubbliche Amministrazioni, servizi innovativi, maggiore scelta, prezzi più convenienti e transazioni con elevati standard di sicurezza. In questo scenario il Gruppo Poste Italiane da un lato dovrà proteggere il proprio mercato, soprattutto quello relativo ai servizi di pagamento collegati ai conti correnti dall'avvento di nuovi operatori e dall'evoluzione di quelli già esistenti, dall'altro potrà trarre vantaggio, soprattutto attraverso lo sviluppo della piattaforma postepay e dei servizi di pagamento innovativi e digitali, dallo sviluppo della propria

offerta nei confronti dei clienti correntisti di altre banche, sia in Italia che all'estero.

Nel comparto **Assicurativo** è previsto un consolidamento della leadership nel ramo vita, una crescita del settore delle pensioni private e del P&C.

Il Gruppo intende mantenere la leadership nel Ramo Vita, fornendo ai clienti i prodotti migliori dell'attuale macro-scenario, rafforzare la propria offerta di fondi previdenziali e continuare a sviluppare piani pensionistici privati, prodotto di cui il Gruppo è già leader di mercato. Nel comparto danni l'obiettivo sarà quello di perseguire una rapida crescita nel ramo Infortuni, nel *Welfare* e nel settore danni non auto, sfruttando il suo forte potenziale inespresso.

L'implementazione degli obiettivi di Piano sopra descritti sarà supportata da un Piano degli Investimenti, nel periodo 2018-2022, di 2,8 miliardi di euro, pari al 5% dei ricavi delle vendite (4% negli anni precedenti 2015-2017). L'allocazione degli investimenti prevede il 61% in *Information Technology*, il 23% nel settore Real Estate e il 16% in altri progetti prevalentemente ascrivibili alla riorganizzazione dei processi del settore Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

L'ulteriore elemento abilitante il conseguimento degli obiettivi di Piano riguarda la dinamica attesa del costo del lavoro complessivo, previsto in diminuzione durante il periodo di Piano. Si stima una riduzione del numero delle persone di circa 15mila unità, considerata anche l'assunzione di circa 10mila nuove risorse. La riduzione dell'organico è infatti riconducibile all'iniziativa avviata dall'azienda negli ultimi anni, volta ad anticipare il ricambio generazionale attraverso esodi volontari incentivati per i dipendenti prossimi alla pensione.

10. Principali rapporti con le autorità

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)

Con riferimento alla quantificazione dell'onere del Servizio Universale, a settembre 2017 l'Autorità ha pubblicato la Delibera 298/17/CONS relativa alla valutazione del costo netto sostenuto dalla Società per gli anni 2013 e 2014 e all'applicabilità del meccanismo di ripartizione dell'onere. Nel dettaglio, per gli anni 2013 e 2014 l'Autorità ha quantificato l'onere del Servizio postale Universale rispettivamente in 393 e 409 milioni di euro, a fronte di ricavi rispettivamente di 343 e 277 milioni di euro rilevati nei conti economici di Poste Italiane S.p.A.. L'Autorità ha stabilito inoltre che l'onere del servizio universale per gli anni 2013 e 2014 è iniquo e che, per i medesimi anni, non è istituito il fondo di compensazione degli oneri del Servizio Universale di cui all'art. 10 del D.lgs. n. 261/1999. Avverso la suddetta Delibera e in relazione ad aspetti metodologici del calcolo del costo netto, in data 6 novembre 2017 la Società ha presentato ricorso al TAR del Lazio innanzi a cui peraltro è tuttora pendente il ricorso di Poste avverso la delibera 412/14/CONS con cui è stato verificato il costo netto per gli anni 2011 e 2012²⁴.

In data 27 ottobre 2017 l'Autorità ha comunicato l'avvio del procedimento di verifica del costo netto per gli anni 2015 e 2016.

Nell'ambito degli interventi mirati a ridefinire il Servizio postale Universale, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con la delibera **395/15/CONS** aveva autorizzato l'attuazione progressiva, in tre fasi, di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel Servizio Universale.

A seguito della implementazione delle prime due fasi del modello, che hanno interessato circa 2.600 Comuni e 16 Regioni italiane, è stata avviata, a partire dal 20 novembre 2017, la terza e ultima fase che coinvolgerà a regime ulteriori 2.500 Comuni appartenenti a 18 Regioni.

Inoltre la Società, sempre nel rispetto della Delibera, ha definito con l'Autorità un'offerta commerciale per la distribuzione dei prodotti editoriali in abbonamento nelle aree nelle quali si realizza il modello di recapito a giorni alterni, tramite l'implementazione di una rete di recapito dedicata.

Avverso la suddetta delibera sono stati presentati al TAR del Lazio alcuni ricorsi che tuttavia sono stati oggetto di rinuncia determinando l'estinzione dei relativi giudizi salvo nel caso del Comune di Tarzo per cui si è in attesa della formale estinzione.

In materia di titoli abilitativi nel settore postale le associazioni AICAI (Associazione Italiana dei Corrieri Aerei Internazionali) e Confetra (Confederazione Generale Italiana dei Trasporti e della Logistica) hanno impugnato dinanzi al TAR la Delibera AGCom **129/15/CONS** "Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali" - con cui l'AGCom ha definito le condizioni per il rilascio della licenza individuale e dell'autorizzazione generale da parte del MISE - ritenendo illegittima l'applicazione degli obblighi in capo ai propri associati. Nel ricorso l'AICAI sostiene, fra l'altro, l'esclusione dei corrieri espressi dal contributo al fondo di compensazione per il finanziamento del Servizio Universale.

Il TAR del Lazio, nel gennaio 2016, ha rimesso la questione alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE) per le valutazioni circa la compatibilità della normativa nazionale con la Direttiva Postale, incluso il contributo al fondo di compensazione da parte dei corrieri espressi. Il 28 novembre 2017 sono state presentate alla Corte le conclusioni dell'Avvocato Generale che sono favorevoli alla legittimità degli obblighi previsti dalla normativa in parola a corrieri e autotrasportatori nella misura in cui svolgono servizi postali. Si è in attesa della decisione.

24. In data 29 luglio 2014, il Consiglio dell'AGCom, con delibera 412/14/CONS, ha approvato il provvedimento che definisce le modalità di calcolo e quantifica il costo netto del Servizio Universale postale per gli anni 2011 e 2012. La Delibera, nel confermare che l'onere del Servizio Universale ha presentato caratteri di iniquità e che è quindi meritevole di compensazione, ha quantificato l'onere per gli anni 2011 e 2012, rispettivamente in 381 e 327 milioni di euro a fronte di compensi originariamente rilevati dalla Società rispettivamente per 357 e di 350 milioni di euro circa. In data 13 novembre 2014 avverso tale delibera Poste Italiane ha presentato ricorso al TAR.

In tema di diritto di accesso alla rete postale universale l’Autorità in data 18 ottobre 2017 ha pubblicato la Delibera **384/17/CONS** recante “Riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all’infrastruttura postale di Poste Italiane”. Tale delibera ha istituito un nuovo regime dell’accesso alla rete basato sui seguenti punti:

- i. mantenimento dell’obbligo per Poste Italiane di fornire, agli operatori terzi, l’accesso alla rete postale a condizioni eque e ragionevoli liberamente negoziate su tutto il territorio nazionale²⁵, integrato, nell’ambito delle aree di recapito dove è presente solo la rete della Società, da un ulteriore obbligo di fornire l’accesso a tariffe definite sulla base dei costi effettivamente sostenuti, pertinenti e opportunamente efficientati;
- ii. obbligo di fornire agli operatori terzi accesso alle caselle postali²⁶ collocate presso gli Uffici Postali e obbligo di trasparenza verso il mercato in caso di modifiche dei CAP;
- iii. definizione della soglia di volumi superata la quale si assume che il servizio di restituzione degli invii di altri operatori rinvenuti nella rete di Poste sia considerato un “servizio di accesso in raccolta”;
- iv. definizione, con successivo provvedimento, di un test per la verifica della replicabilità delle offerte di Poste di servizi di recapito di invii multipli rivolte ai grandi clienti privati o formulate nell’ambito di gare a evidenza pubblica.

Su ognuno dei punti evidenziati, la Società ha formulato proprie proposte, come richiesto dall’Autorità.

Avverso la suddetta Delibera, in data 18 dicembre 2017, sono stati presentati tre ricorsi al TAR del Lazio rispettivamente dalle società Fulmine Group Srl (consorziate AREL- Agenzie Recapito Licenziatari), Nexive S.p.A. e Assopostale/GPS/MailExpress/CityPost, con i quali gli operatori alternativi ricorrenti ne hanno chiesto l’annullamento, previa sospensione, nelle parti in cui determina il grado di copertura delle reti alternative, ridetermina i punti di accesso e i relativi obblighi per Poste, prevede lo strumento del test di replicabilità e non disciplina gli obblighi di accesso all’infrastruttura. Il ricorso è pendente. Nell’udienza del 7 febbraio 2018 non è stata concessa la sospensiva né è stata fissata un’udienza di merito a breve.

Con riferimento alla Delibera **621/15/CONS** recante le “Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane”, la Società - in ragione degli impatti finanziari che tale provvedimento può determinare in capo alla stessa, con particolare riguardo alla possibilità di recuperare con la tariffa i soli costi addizionali - aveva impugnato il provvedimento innanzi al TAR del Lazio che nel settembre 2016 ha pubblicato la propria decisione, accogliendo, con riferimento al principio di copertura dei soli costi addizionali, i motivi di ricorso e stabilendo il diritto di Poste Italiane di recuperare, attraverso le tariffe del servizio, il costo pieno del medesimo. Successivamente AGCom, Nexive e GPS hanno proposto impugnativa al Consiglio di Stato il quale, nel settembre 2017, ha accolto il ricorso e confermato la legittimità della Delibera.

La società GPS ha impugnato innanzi al TAR Lazio alcune comunicazioni dell’AGCom miranti a obbligare l’operatore a sottoscrivere le nuove Condizioni generali di contratto di Poste (ritenute in linea con la delibera 621/15/CONS). Sul tema è stato inoltre avviato dall’AGCom contro GPS un procedimento sanzionatorio successivamente archiviato dalla medesima Autorità con Delibera **456/17/CONS** per insussistenza dell’obbligo alla sottoscrizione. In data 5 marzo 2018 Poste Italiane ha depositato ricorso contro tale provvedimento di archiviazione.

Con altro ricorso al TAR del Lazio, in cui Poste si è costituita in giudizio, GPS si è opposta all’inibitoria di AGCom volta a far cessare l’impiego del termine stamp/francobollo per identificare le “vignette” adesive di GPS. Tale ricorso è stato respinto dal TAR in data 26 luglio 2017 e sono decorsi i termini per l’impugnativa al Consiglio di Stato.

A partire dal 10 gennaio 2017, nel rispetto dei limiti e delle prescrizioni disposte dall’AGCom con la Delibera 728/13/CONS, Poste Italiane ha modificato le condizioni economiche di alcuni servizi universali di corrispondenza (prodotti a firma). Il provvedimento di manovra e gli atti presupposti sono stati impugnati dall’Associazione dei consumatori CODACONS e si è in attesa della fissazione dell’udienza di merito.

In data 7 luglio 2017, inoltre, la Società ha notificato ad AGCom, la richiesta di rimodulazione generale dei prezzi del pacco ordinario internazionale per le varie aree di destinazione. La richiesta è stata accolta dall’Autorità e gli interventi tariffari sono entrati in vigore a partire dall’11 settembre 2017.

25. Gli altri operatori postali possono accedere alla rete di raccolta a livello di CMP per lo smistamento in partenza o in alternativa alla rete di recapito a livello di CMP per lo smistamento in arrivo.

26. Gli operatori terzi possono consegnare agli Uffici postali, per il recapito nelle caselle postali, gli invii a essi affidati, correttamente indirizzati e recanti l’indicazione dell’Ufficio Postale presso il quale la casella è allocata.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

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

Avverso il suddetto provvedimento Poste Italiane e PosteMobile hanno depositato ricorso al Tar Lazio che, pur avendo respinto con sentenza i ricorsi proposti, ha affermato l'importante principio, sostenuto da Poste ed espressamente approvato dall'AGCM, secondo il quale l'obbligo di cui all'art. 8 comma 2-quater L. 287/90 attiene alla parità di trattamento; pertanto, è risultata illegittima la richiesta di H3G che intendeva limitare l'accesso ad alcuni punti della rete di Poste e non era interessata a un trattamento a condizioni equivalenti a quelle applicate da Poste alla propria controllata PosteMobile²⁷

A valle del provvedimento adottato dall'AGCM la società H3G ha promosso un giudizio civile innanzi al Tribunale di Roma, chiedendo la condanna di Poste Italiane e PosteMobile al risarcimento del danno, pari a 375,8 milioni di euro, patito in conseguenza delle violazioni oggetto del procedimento di cui sopra. All'udienza del 29 marzo 2017 il giudice istruttore ha disposto una consulenza tecnica d'ufficio.

Infine, in data 28 marzo 2018, Poste Italiane, PosteMobile e Wind Tre S.p.A. hanno raggiunto un accordo con cui, senza riconoscimento alcuno e al fine di ricostruire sereni rapporti imprenditoriali, hanno rinunciato al contenzioso in oggetto. Con la sottoscrizione dell'accordo, Poste Italiane si è impegnata a riconoscere a Wind Tre S.p.A. un importo omnicomprensivo di 1,5 milioni di euro a copertura dei costi di gestione, delle spese generali e del personale sostenute anche in relazione ai contenziosi che comprendono a titolo esemplificativo e non esaustivo la raccolta ed elaborazione di tutti i dati informativi e societari da parte degli uffici di Wind Tre, gli onorari e le spese per il patrocinio legale, gli oneri relativi alle consulenze tecniche di parte, ecc..

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

In data 13 dicembre 2017 l'Autorità ha adottato il provvedimento conclusivo dell'istruttoria, notificato in data 15 gennaio 2018, con cui è stata accertata l'infrazione per abuso di posizione dominante con diffida alla Società di astenersi da comportamenti analoghi per il futuro. Con il medesimo provvedimento ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria limitata - rispetto ai precedenti dell'Autorità - al 2% del fatturato e scontata in relazione agli obblighi di ottemperanza assunti anticipatamente da Poste e valutati positivamente da Nexive, dell'importo di 23 milioni di euro. L'AGCM ha assegnato il termine di 60 giorni per trasmettere la relazione di ottemperanza.

Avverso il predetto provvedimento Poste Italiane ha presentato ricorso al Tar del Lazio con richiesta di sospensiva, che non è stata concessa, ed è stata fissata un'udienza di merito al 5 dicembre 2018. Nel frattempo la Società ha aperto un tavolo di dialogo con l'AGCM per definire le proposte di ottemperanza.

L'AGCM ha promosso ricorso al TAR Lazio nei confronti di INPS e Poste Italiane per l'annullamento della gara per l'affidamento dei servizi di recapito e gestione della corrispondenza non automatizzata della direzione generale e delle direzioni regionali. Con sentenza del maggio 2016 il TAR ha respinto il ricorso confermando la legittimità della gara INPS; successivamente l'AGCM ha notificato l'appello avverso la suddetta sentenza e il Consiglio di Stato con sentenza del 5 Settembre 2017 ha rigettato l'appello.

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

Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC)

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

Banca d'Italia

Nel corso del 2017 è stato condotto dalla Banca d'Italia un accertamento ispettivo - avviato in data 10 febbraio 2017 e concluso il 5 maggio 2017 - ai sensi dell'art. 54, D.lgs. 385/1993, finalizzato ad analizzare i sistemi di governo e controllo e di gestione dei rischi operativo e informatico nell'ambito delle attività di BancoPosta. In data 20 luglio 2017 è stato rilasciato il Rapporto Ispettivo, al quale Poste Italiane ha dato seguito nei termini mediante invio delle proprie considerazioni nel mese di settembre 2017 e avviando il relativo piano di interventi di adeguamento.

Inoltre, il 28 settembre 2017 la Banca d'Italia ha avviato, sempre con riferimento all'attività BancoPosta e ai sensi dell'art. 53 del D.lgs. 231/2007, un accertamento ispettivo in materia di contrasto del riciclaggio su un campione di Uffici Postali. L'accertamento, conclusosi l'11 dicembre 2017 è configurabile come un *follow-up* dell'ispezione in materia condotta nel 2015 ed è stato finalizzato a valutare l'avanzamento delle iniziative di adeguamento comunicate all'Autorità di Vigilanza.

CONSOB

Nel corso del 2017, coerentemente con il piano di *roll-out* avviato a ottobre 2016, sono stati completati i rilasci informatici della nuova piattaforma di consulenza guidata che, nel corso dell'anno, è stata gradualmente estesa a tutta la rete Poste Italiane. In parallelo, nel corso del secondo semestre 2017, il comparto è stato oggetto di ulteriori interventi di adeguamento volti a recepire la Direttiva MiFID2, entrata in vigore il 3 gennaio 2018. Le innovazioni apportate negli assetti procedurali e informatici e gli ulteriori interventi previsti nel 2018 per il consolidamento dei presidi aziendali in materia sono stati oggetto di informativa specifica alla Consob.

IVASS

Nel corso del 2017 l'IVASS ha condotto un'ispezione ai sensi dell'art.189 del Codice delle Assicurazioni Private (D.Lgs. n. 209/ 2005) presso **Poste Vita** avente a oggetto "la verifica della miglior stima delle riserve tecniche (*best estimate of liabilities*) e le assunzioni utilizzate per il calcolo di tale posta e del requisito di solvibilità (SCR), anche in chiave prospettica". In data 27 settembre 2017 l'IVASS ha consegnato a Poste Vita l'esito degli accertamenti svolti presso la Compagnia. L'Autorità ha ritenuto di non formulare specifiche contestazioni nei confronti della Compagnia e ha concluso l'attività di verifica constatando, nel complesso, un soddisfacente livello di implementazione della struttura Solvency II ed emettendo un giudizio parzialmente favorevole, formulando alcuni rilievi e osservazioni. In data 25 ottobre 2017 la Compagnia ha pertanto presentato all'IVASS le proprie considerazioni in ordine agli approfondimenti e agli interventi correttivi richiesti nel rapporto ispettivo, pianificando una serie di attività volte a recepire gli spunti di miglioramento indicati dall'Autorità di Vigilanza. Ad oggi, la realizzazione delle azioni previste da parte di Poste Vita è in linea con le tempistiche programmate.

Autorità Garante per la Protezione dei Dati personali (GPDP)

Con nota del 17 febbraio 2017 il Garante per la Protezione dei Dati Personali ha avviato un procedimento nei confronti di Poste Italiane chiedendo di fornire ogni utile elemento al fine di consentire la compiuta valutazione delle segnalazioni trasmesse da alcune associazioni sindacali territoriali, con le quali si lamentava l'illecito trattamento dei dati personali dei dipendenti di Poste Italiane con il cosiddetto sistema del "Gestore Attese", mediante la visualizzazione sul display posto sopra la postazione dell'operatore allo sportello negli Uffici Postali, del nome di battesimo di quest'ultimo.

A conclusione dell'istruttoria il GPDP ha accertato che le operazioni di trattamento effettuate con il sistema Gestore Attese "risultano per alcuni profili non conformi alla disciplina in materia di protezione dei dati personali", pertanto ne ha disposto il divieto e ha invitato Poste a comunicare le iniziative intraprese al fine di dare attuazione a quanto vietato e prescritto. La Società ha comunicato gli interventi effettuati sul sistema in osservanza alle prescrizioni e ai divieti, ha integrato l'Informativa ex art. 13 D. Lgs. 196/2003 per i dipendenti e ha provveduto a interrompere il relativo trattamento.

Nel contempo il GPDP, a chiusura dell'istruttoria sulle segnalazioni, ha avviato un autonomo procedimento dinanzi al Dipartimento Attività Ispettive e Sanzioni volto a valutare "la sussistenza di violazioni amministrative in capo al titolare del trattamento". A conclusione del procedimento sanzionatorio, con provvedimento notificato in data 19 gennaio 2018, il GPDP ha contestato a Poste "la violazione dell'art. 13 del Codice, sanzionata dall'art. 161 del medesimo Codice, per aver svolto trattamento di dati personali senza aver reso un'idonea informativa agli interessati", comminando la sanzione in misura ridotta di 24mila euro che è stata pagata il 19 febbraio 2018.

Commissione Europea

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

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

In data 6 marzo 2018 la Corte di Cassazione, in un contenzioso tra Poste Italiane ed Equitalia Centro S.p.A. in materia di commissioni per il servizio di pagamento dei bollettini ICI, ha ritenuto pregiudiziali alcune questioni d'interpretazione del diritto comunitario, ordinando la sospensione del giudizio e la trasmissione degli atti alla Corte di Giustizia.

Procedimenti giudiziari

L'Agenzia delle Entrate, in data 27 febbraio 2015, ha notificato a Poste la richiesta di invio a giudizio contabile dinanzi alla Sezione Giurisdizionale della Corte dei Conti per il Lazio riguardante alcuni conti giudiziari aventi ad oggetto la gestione e distribuzione dei valori bollati per gli anni dal 2007 al 2010. Con sentenza del 9 luglio 2015 la Corte dei Conti Sezione Giurisdizionale Lazio ha condannato in primo grado la Società al pagamento della somma di 8 milioni di euro, con rivalutazione monetaria e interessi legali. Poste ha presentato ricorso in appello, accolto dalla Corte dei Conti in data 15 novembre 2017 che ha limitato la condanna iniziale all'importo che Poste Italiane aveva già riconosciuto come dovuto, ovvero 4 milioni di euro.

11. Altre informazioni

Eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2017

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento della Relazione Finanziaria Annuale 2017 sono descritti negli altri paragrafi del documento. Per eventuali ulteriori approfondimenti si rimanda ai Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2017.

Rapporti con parti correlate

Per Parti correlate interne si intendono le entità controllate e collegate, direttamente o indirettamente, da Poste Italiane S.p.A.. Per Parti correlate esterne si intendono il controllante MEF e le entità controllate e collegate, direttamente o indirettamente, dal MEF stesso. Sono altresì parti correlate i Dirigenti con responsabilità strategiche del Gruppo e i Fondi rappresentativi di piani per benefici successivi alla fine del rapporto di lavoro dei dipendenti del Gruppo e delle entità ad esso correlate. Non sono intese come Parti correlate lo Stato e i soggetti pubblici diversi dal MEF. Non sono considerati come rapporti con Parti correlate quelli generati da Attività e Passività finanziarie rappresentate da strumenti negoziati in mercati organizzati.

Poste Italiane, con l'obiettivo di assicurare la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati si è dotata delle "Linee Guida per la gestione delle operazioni con Parti Correlate e Soggetti Collegati", approvate dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. nel mese di luglio 2015, redatte in conformità con i principi stabiliti dalla Consob nel Regolamento adottato con delibera n. 17221 del 12 marzo 2010 e alla Comunicazione n. DEM/10078683 del 24 settembre 2010.

Le medesime Linee Guida recepiscono le norme di cui alla Circolare della Banca d'Italia n. 263/2006, "Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche", Titolo V, Capitolo 5, "Attività di rischio e conflitti di interesse nei confronti di Soggetti Collegati" e alla Circolare Banca d'Italia n. 285/2013 ("Disposizioni di Vigilanza"), applicabili a Poste Italiane con riferimento alle operazioni poste in essere da BancoPosta con soggetti collegati a Poste.

L'ambito di applicazione delle Linee Guida si differenzia a seconda della normativa applicata ovvero quanto previsto dal Regolamento Consob si applica a Poste Italiane (nell'esercizio sia delle attività postali sia di BancoPosta e nell'esecuzione di operazioni con Parti Correlate di Poste Italiane effettuate per il tramite di società controllate), mentre la disciplina emanata da Banca d'Italia si applica esclusivamente all'operatività del Patrimonio BancoPosta con soggetti collegati di Poste Italiane. La versione aggiornata delle Linee Guida è pubblicata sul sito internet di Poste Italiane all'indirizzo <https://www.posteitaliane.it/it/documenti-societari.html>. Il documento è riproposto, per la sezione BancoPosta, anche all'indirizzo <https://www.posteitaliane.it/it/documenti-bancoposta.html>.

Operazioni di maggiore rilevanza concluse nel 2017

Il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane, nella riunione del 20 settembre 2017, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, ha autorizzato l'operatività di acquisto e vendita a pronti e a termine di titoli governativi e/o garantiti dallo Stato Italiano, di pronti contro termine di impiego e raccolta e di derivati finanziari di copertura da parte del

Patrimonio BancoPosta, con Monte Paschi Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., qualificabile come parte correlata di Poste Italiane in quanto soggetta al comune controllo del MEF tramite Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.²⁸. L'operatività afferisce a diverse tipologie di operazioni, ne consegue che l'importo e la durata delle singole transazioni non sono delineabili a priori ma si definiranno nel tempo.

Tenuto conto della dimensione del portafoglio di strumenti finanziari detenuti dal Patrimonio BancoPosta a fronte della raccolta da privati e in considerazione dell'importo medio di questa tipologia di operazioni, che vengono concluse a condizioni standard e rientrano nell'ordinaria gestione finanziaria di BancoPosta, l'operazione è stata valutata, in via prudenziale, alla stregua di un'operazione ordinaria di maggiore rilevanza ai sensi del Regolamento Consob n. 17221 del 2010 e s.m.e i.

Nel corso del 2017 sono state realizzate, a partire dal mese di ottobre, cinque operazioni in pronti contro termine passive e 23 operazioni di *buy & sell back*, scadute nell'esercizio, nonché due operazioni di Interest Rate Swap di copertura del rischio tasso e due operazioni di vendita *forward* titoli.

Il Consiglio di Amministrazione, nella riunione del 13 dicembre 2017, acquisito il parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, ha autorizzato la sottoscrizione dell'accordo con Cassa depositi e prestiti che disciplina, per il triennio 2018-2020, l'attività di raccolta e collocamento dei prodotti del Risparmio Postale svolta da Poste Italiane per il tramite di BancoPosta per conto di CDP. Considerato il valore dell'accordo, che nell'orizzonte temporale di riferimento (pari a 3 anni) è compreso in un range tra 4,65 e 5,55 miliardi di euro, e che Poste Italiane e CDP sono entrambe controllate dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, l'operazione si qualifica come "operazione con parte correlata di maggiore rilevanza" ai sensi della normativa Consob e ai fini della normativa Banca d'Italia applicabile al Patrimonio BancoPosta.

L'Accordo è stato sottoscritto in data 14 dicembre 2017 e successivamente il relativo Documento informativo è stato messo a disposizione del pubblico presso la sede sociale, presso Borsa Italiana S.p.A., sul sito internet della Società, nonché sul sito internet del meccanismo di stoccaggio autorizzato "eMarket Storage".

Il dettaglio dei rapporti patrimoniali ed economici con parti correlate è riportato nei Bilanci di Poste Italiane al 31 dicembre 2017 (Note delle voci del Bilancio del Gruppo Poste Italiane - Informazioni Aggiuntive; Note delle voci del Bilancio di Poste Italiane S.p.A. – Parti correlate)

Operazioni atipiche e/o inusuali

Ai sensi della comunicazione CONSOB del 28 luglio 2006 il Gruppo Poste Italiane non ha posto in essere operazioni atipiche e/o inusuali²⁹ nel corso dell'esercizio 2017.

28. MPS Capital Services è detenuta al 99,97% dalla Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. a sua volta controllata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze che ne detiene il 52% del capitale sociale.

29. Operazioni che per significatività/rilevanza, natura delle controparti, oggetto della transazione, modalità di determinazione del prezzo di trasferimento e tempistica dell'accadimento possono dar luogo a dubbi sulla correttezza e/o completezza delle informazioni di bilancio, sul conflitto di interesse, sulla salvaguardia del patrimonio aziendale, nonché sulla tutela degli azionisti di minoranza.

12. Sintesi delle deliberazioni dell'Assemblea ordinaria e straordinaria

L'Assemblea ordinaria e straordinaria degli Azionisti di Poste Italiane S.p.A., riunitasi in Roma in unica convocazione il 29 maggio 2018 presso la Sala *Auditorium Capitalis* del Palazzo dei Congressi, Viale della Pittura n. 50, ha:

In parte ordinaria

1. approvato il bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2017; prendendo atto altresì dei risultati del bilancio consolidato del Gruppo Poste Italiane, parimenti riferito al 31 dicembre 2017, che si è chiuso con un utile netto di pertinenza del Gruppo di 689 milioni di euro;
2. deliberato di:
 - i. destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 584.979.647 euro a disposizione della Società;
 - ii. destinare l'utile netto dell'esercizio 2017 di Poste Italiane S.p.A., pari a 616.965.039 euro come segue:
 - 548.566.200 euro alla distribuzione in favore degli Azionisti, a titolo di dividendo, di 0,42 euro per ognuna delle 1.306.110.000 azioni ordinarie che risulteranno in circolazione il 18 giugno 2018, data prevista per lo "stacco cedola",
 - 68.398.839 euro a "Risultati portati a nuovo";
 - iii. porre in pagamento l'indicato dividendo dell'esercizio 2017 di 0,42 euro per azione ordinaria – al lordo delle eventuali ritenute di legge – a decorrere dal 20 giugno 2018, con "data stacco" della cedola n. 3 coincidente con il 18 giugno 2018 e record date (ossia, data di legittimazione al pagamento del dividendo stesso, ai sensi dell'art. 83-terdecies del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998 n. 58 e dell'art. 2.6.6, comma 2, del Regolamento dei Mercati organizzati e gestiti da Borsa Italiana S.p.A.), coincidente con il 19 giugno 2018;
3. espresso voto favorevole sulla sezione della Relazione sulla Remunerazione che illustra la politica adottata dalla Società per l'esercizio 2018 in materia di remunerazione degli Amministratori, del Direttore Generale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, approvando altresì la specifica parte della Relazione sulla Remunerazione dedicata al Patrimonio Destinato BancoPosta;
4. approvato il Piano, basato su strumenti finanziari, destinato al personale più rilevante del Patrimonio BancoPosta;
5. autorizzato il Consiglio di Amministrazione all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie per un massimo di 65,3 milioni di azioni della Società, rappresentative del 5% circa del capitale sociale, e un esborso complessivo fino a 500 milioni di euro. L'acquisto di azioni proprie è stato consentito per diciotto mesi a decorrere dalla delibera assembleare; non è stato invece previsto alcun limite temporale per la disposizione delle azioni proprie acquistate. L'Assemblea ha inoltre definito finalità, termini e condizioni dell'acquisto e della vendita di azioni proprie;
6. deliberato, su proposta del Collegio Sindacale, un adeguamento del compenso da riconoscere alla PricewaterhouseCoopers SpA – società incaricata di svolgere la revisione contabile – per gli esercizi 2017-2019 a seguito dell'entrata in vigore di alcuni nuovi principi contabili.

In parte straordinaria

1. deliberato la rimozione del vincolo di destinazione al Patrimonio BancoPosta (i) dell'insieme di attività, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento, e (ii) dell'insieme dei rapporti giuridici inerenti le attività di back office e le attività antiriciclaggio;
2. deliberato l'apporto di nuovi mezzi patrimoniali da parte di Poste Italiane – per un importo pari ad euro 210 milioni – al Patrimonio BancoPosta per il riequilibrio del *leverage ratio* ai valori obiettivo stabiliti nel Risk Appetite Framework.

13. Appendice

Indicatori alternativi di performance

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questa Relazione, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS) e utilizzati per la redazione dei Bilanci al 31 dicembre 2017, alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle performance conseguite dal Gruppo. Si fa presente che in conseguenza delle modifiche organizzative intercorse nel 2017, nonché dei nuovi indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale "Deliver 2022" presentato alla comunità finanziaria il 27 febbraio 2018, le modalità di valutazione e rappresentazione dei *business* per settori operativi dell'esercizio 2017 sono state oggetto di revisione. Per effetto di tale revisione, i Settori operativi identificati ai fini della Relazione Finanziaria Annuale 2017 sono: Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Servizi di Pagamenti, Mobile e Digitale; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi.

Inoltre, è stata rivista la modalità di presentazione delle componenti positive e negative del *business* assicurativo il cui Conto economico accoglie una nuova voce: *Ricavi per servizi assicurativi al netto della variazione riserve tecniche e oneri relativi ai sinistri*, che rappresenta sinteticamente la contribuzione del settore assicurativo al risultato del Gruppo. La voce è definita come la somma dei premi assicurativi al netto della riassicurazione, dei proventi e oneri derivanti dalla gestione degli strumenti finanziari connessi all'operatività assicurativa, della variazione degli impegni verso gli assicurati rilevata nelle riserve tecniche e degli oneri relativi ai sinistri.

Quanto sopra rappresentato ha trovato riflesso anche nella riclassificazione dei conti economici dei settori operativi che, in aggiunta a quanto previsto dall'informativa presentata in conformità dell'IFRS 8, è elaborata dal *management* al solo fine di integrare e approfondire l'analisi dell'andamento della gestione dei citati settori specifici di attività del Gruppo.

Gli indicatori alternativi di performance utilizzati sono i seguenti:

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

EBIT margin - rappresenta un indicatore della performance operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali prima degli effetti della gestione finanziaria non operativa e di quella fiscale. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascun settore operativo.

ROE (Return On Equity) netto - a partire dalla presente Relazione è calcolato come rapporto tra il Risultato netto e la media del valore del Patrimonio netto (al netto delle riserve valutative) all'inizio e alla chiusura del periodo di riferimento. Nelle precedenti chiusure l'indicatore veniva invece calcolato come rapporto tra il Risultato prima delle imposte e il Patrimonio Netto (incluse le riserve valutative).

La scelta del management è stata dunque quella di depurare il Patrimonio netto della componente valutativa al fine di agevolare la comparabilità della redditività nei periodi a confronto e di utilizzare, sempre in tale ottica, il Risultato al netto delle imposte, poiché l'indicatore viene utilizzato solo per rappresentare la redditività del Gruppo nel suo complesso.

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

CAPITALE CIRCOLANTE NETTO - è la somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

CAPITALE INVESTITO NETTO - è la somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR e Fondo di quiescenza e delle Attività non correnti e gruppi di attività in dismissione e Passività associate ad attività in dismissione.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO - è la somma delle Passività finanziarie, delle Riserve tecniche assicurative, delle Attività finanziarie, delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori, della Cassa e Depositi BancoPosta e delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascun settore operativo al lordo dei rapporti con gli altri settori.

POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL SETTORE CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (ESMA) è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'ESMA European Securities and Markets Authority (documento n. 319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti.

Dati salienti delle principali società del Gruppo Poste Italiane

I valori indicati nelle tabelle che seguono riflettono i dati patrimoniali, economici e gestionali (desunti dai package di consolidamento) delle principali società del Gruppo, elaborati secondo i principi contabili internazionali IFRS e approvati dai Consigli di Amministrazione delle rispettive società.

POSTEL S.p.A. (*)

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	213.230	215.593	(2.363)	-1,1%
Risultato operativo	1.672	(7.721)	9.393	n.s.
Risultato netto	118	(7.968)	8.086	n.s.
Investimenti	7.607	12.120	(4.513)	-37,2%
Patrimonio netto	101.459	96.081	5.378	5,6%
Organico stabile - medio	1.069	1.162	(93)	-8,0%
Organico flessibile - medio	20	29	(9)	-31,0%

(*) Dal 1° aprile 2017 decorrono gli effetti giuridici, fiscali e contabili della scissione del ramo consorzi della società Postecom S.p.A. a favore di Postel S.p.A.
n.s.: non significativo

SDA EXPRESS COURIER S.p.A.

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	549.173	568.165	(18.992)	-3,3%
Risultato operativo	(42.114)	(35.612)	(6.502)	-18,3%
Risultato netto	(31.990)	(28.904)	(3.086)	-10,7%
Investimenti	8.288	4.858	3.430	70,6%
Patrimonio netto	(22.876)	9.125	(32.001)	n.s.
Organico stabile - medio	1.347	1.376	(29)	-2,1%
Organico flessibile - medio	85	66	19	28,8%

n.s.: non significativo

POSTE TUTELA S.p.A.

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	85.805	87.138	(1.333)	-1,5%
Risultato operativo	390	694	(304)	-43,8%
Risultato netto	298	503	(205)	-40,8%
Investimenti	90	59	31	52,5%
Patrimonio netto	13.441	13.153	288	2,2%
Organico stabile - medio	17	15	2	13,3%
Organico flessibile - medio	1	0	1	n.s.

n.s.: non significativo

EUROPA GESTIONI IMMOBILIARI S.p.A.

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	94.240	94.948	(708)	-0,7%
Risultato operativo	4.639	4.671	(32)	-0,7%
Risultato netto	1.843	1.585	258	16,3%
Investimenti	681	380	301	79,2%
Patrimonio netto	237.263	235.402	1.861	0,8%
Organico stabile - medio	28	26	2	7,7%

MISTRAL AIR SRL

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	100.472	84.919	15.553	18,3%
Risultato operativo	(8.950)	(3.979)	(4.971)	n.s.
Risultato netto	(7.611)	(2.942)	(4.669)	n.s.
Investimenti	172	611	(439)	-71,8%
Patrimonio netto (*)	(1.895)	1.687	(3.582)	n.s.
Organico stabile - medio	129	143	(14)	-9,8%
Organico flessibile - medio	56	43	13	30,2%

(*) Il patrimonio netto della società include la ricapitalizzazione di 4 milioni di euro effettuata nell'esercizio 2017.

n.s.: non significativo

POSTEMOBILE S.p.A.

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Ricavi, proventi e altri	234.543	267.685	(33.142)	-12,4%
Risultato operativo	26.837	28.345	(1.508)	-5,3%
Risultato netto	18.659	17.903	756	4,2%
Investimenti	26.583	20.549	6.034	29,4%
Patrimonio netto (*)	57.905	56.043	1.862	3,3%
Organico stabile - medio	213	211	2	0,9%
Organico flessibile - medio	4	7	(3)	-42,9%

(*) Nel corso dell'esercizio la società ha distribuito 17 milioni di euro di dividendi.

BANCOPOSTA FONDI S.p.A. SGR

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Commissioni attive	101.954	75.493	26.461	35,1%
Commissioni nette	54.501	42.571	11.930	28,0%
Risultato netto	29.134	21.751	7.383	33,9%
Impieghi finanziari (liquidità + titoli)	71.372	62.242	9.130	14,7%
Patrimonio netto (*)	53.886	46.013	7.873	17,1%
Organico stabile - medio	58	55	3	5,5%
Organico flessibile - medio	0	1	(1)	n.s.

(*) Nel corso dell'esercizio la società ha distribuito 21 milioni di euro di dividendi.
n.s.: non significativo

POSTE VITA S.p.A. ()**

(dati in migliaia di euro)	2017	2016	Variazioni	
Premi assicurativi (**)	20.263.356	19.820.265	443.091	2,2%
Risultato netto	510.172	377.511	132.661	35,1%
Attività finanziarie	125.626.314	115.417.452	10.208.862	8,8%
Riserve tecniche assicurative	123.489.910	113.534.750	9.955.160	8,8%
Patrimonio netto (***)	3.323.728	3.292.074	31.654	1,0%
Organico stabile - medio	388	361	27	7,5%
Organico flessibile - medio	5	4	1	25,0%

(*) I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel bilancio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

(**) I Premi assicurativi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.

(***) Nel corso dell'esercizio la società ha distribuito 470 milioni di euro di dividendi.

POSTE ASSICURA S.p.A. (*)

(dati in migliaia di euro)	2017	2016		Variazioni
Premi assicurativi (**)	131.099	108.415	22.684	20,9%
Risultato netto	28.609	12.607	16.002	n.s.
Attività finanziarie	233.498	178.146	55.352	31,1%
Riserve tecniche assicurative	160.005	143.164	16.841	11,8%
Patrimonio netto	104.359	76.057	28.302	37,2%
Organico stabile - medio	57	48	9	18,8%

(*) I dati indicati sono elaborati in conformità ai principi contabili internazionali IFRS e pertanto possono non coincidere con quelli contenuti nel bilancio redatto in conformità al Codice Civile e ai principi contabili italiani.

(**) I Premi assicurativi sono esposti al lordo delle cessioni in riassicurazione.
 n.s.: non significativo