



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

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

2019

Determinazione del 15 dicembre 2020, n. 124



CORTE DEI CONTI



CORTE DEI CONTI

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

2019

Relatore: Presidente di sezione Francesco Petronio

Ha collaborato per l'istruttoria
e l'elaborazione dei dati:
d.ssa Daniela Redaelli



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza del 15 dicembre 2020, tenutasi in videoconferenza, ai sensi dell'art. 85, comma 8 bis, del decreto legge 17 marzo n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020 n. 27, come modificato dalla legge 13 ottobre 2020, n. 126 di conversione del decreto legge 14 agosto 2020 n. 104, e delle "Regole tecniche e operative" adottate con i decreti del Presidente della Corte dei conti del 18 maggio 2020, n. 153 e del 27 ottobre 2020 n. 287;

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

visto il testo unico delle leggi sulla Corte dei conti approvato con r.d. 12 luglio 1934, n. 1214;

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

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

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

visto il bilancio dell'esercizio finanziario 2019 di Poste italiane s.p.a., nonché le annesse relazioni del Presidente e del Collegio sindacale, trasmessi alla Corte dei conti in adempimento dell'art. 4 della citata legge n. 259 del 1958;

esaminati gli atti;

udito il relatore Presidente di sezione Francesco Petronio e, sulla sua proposta, discussa e deliberata la relazione con la quale la Corte, in base agli atti ed agli elementi acquisiti, riferisce alle Presidenze delle due Camere del Parlamento il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria della società sull'esercizio 2019;

ritenuto che, assolti così gli adempimenti di legge, si possano, a norma dell'art. 7 della citata legge n. 259 del 1958, comunicare alle dette Presidenze il bilancio - corredato delle relazioni



CORTE DEI CONTI

degli organi amministrativi e di revisione - e la relazione come innanzi deliberata, che alla presente si unisce quale parte integrante;

P.Q.M.

comunica, a norma dell'art. 7 della legge n. 259 del 1958, alle Presidenze delle due Camere del Parlamento, il bilancio per l'esercizio 2019 - corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione - di Poste italiane s.p.a e l'unita relazione con la quale la Corte riferisce il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria della Società stessa.

ESTENSORE

Francesco Petronio

PRESIDENTE

Manuela Arrigucci

DIRIGENTE

Gino Galli

depositato in segreteria

SOMMARIO

PREMESSA	1
1. NOTAZIONI GENERALI.....	2
1.1 EFFETTI DELLA PANDEMIA DA COVID-19.....	6
2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI.....	8
2.1 IL MODELLO DI GOVERNANCE.....	8
2.2 COLLEGIO SINDACALE	10
2.3 SOCIETÀ DI REVISIONE.....	10
2.4 ORGANISMO DI VIGILANZA E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS N. 231/2001	11
2.5 POLITICA SULLA REMUNERAZIONE E COMPENSI AGLI AMMINISTRATORI E AI SINDACI.....	12
2.6 PERSONALE RILEVANTE BANCOPOSTA	15
2.7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE S.P.A.	16
2.8 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI	17
2.9 DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	17
2.10 CONTROLLI INTERNI DI BANCOPOSTA	18
2.11 SISTEMA DI PRESIDIO DELLA SICUREZZA.....	21
3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	23
3.1 MERCATO DI RIFERIMENTO E CONTESTO NORMATIVO.....	23
3.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI POSTALI	27
3.3 QUALITÀ.....	30
4. SERVIZI FINANZIARI	33
4.1 CONTESTO NORMATIVO E DI GOVERNANCE.....	33
4.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI FINANZIARI.....	34
4.3 PROCESSO DI AFFIDAMENTO ED ESTERNALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA.....	39
4.4 GESTIONE DEI RECLAMI.....	41
4.5 INCIDENTI OPERATIVI PER PAGAMENTI SUL CANALE MOBILE.....	42
5. RISORSE UMANE	44
5.1 COSTO DEL LAVORO	44
5.2 COMPOSIZIONE DEL PERSONALE	47
5.3 PERSONALE DIRIGENTE	49
5.4 PERSONALE DIPENDENTE.....	51
5.5 CONTENZIOSO DEL LAVORO E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI.....	53
6. SISTEMI INFORMATIVI	56
6.1 EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA.....	56
6.2 DINAMICA DELLA SPESA IN INFORMATION & COMMUNICATIONS TECHNOLOGY (ICT)	58
6.3 RISCHIO INFORMATICO	59

7. ATTIVITÀ NEGOZIALE	60
7.1 NOVITÀ NORMATIVE	60
7.2 ACCENTRAMENTO DELLE ATTIVITÀ DI ACQUISTO NELL'AMBITO DELLA FUNZIONE ACQUISTI CORPORATE	61
7.3 EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI SUPPORTO AGLI ACQUISTI.....	62
7.4 PIANO DI REVISIONE DEI REGOLAMENTI E DELLE PROCEDURE IN AMBITO ACQUISTI	63
7.5 ATTIVITÀ D'ACQUISTO SVOLTE NELL'ESERCIZIO 2019.....	64
8. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA	69
8.1 PRINCIPALI EVENTI INTERVENUTI NEL CORSO DELL'ANNO.....	69
8.2 STATO PATRIMONIALE DI POSTE ITALIANE S.P.A.....	72
8.3 CONTO ECONOMICO DI POSTE ITALIANE S.P.A.	86
8.4 INVESTIMENTI.....	91
8.5 RENDICONTO SEPARATO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA	94
9. BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE.....	103
9.1 STATO PATRIMONIALE	104
9.2 CONTO ECONOMICO.....	108
9.3 INVESTIMENTI.....	113
10. CONTENZIOSO.....	115
11. SOCIETÀ' DEL GRUPPO	120
11.1 ASSETTO SOCIETARIO ED EVOLUZIONE DELLE AREE DI ATTIVITÀ.....	120
11.2 DISTRIBUZIONE DI DIVIDENDI	123
11.3 RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI DELLE SOCIETÀ CONTROLLATE	123
11.3.1 <i>Postel s.p.a.</i>	124
11.3.2 <i>SDA Express Courier s.p.a.</i>	125
11.3.3 <i>Poste Air Cargo s.r.l. (già Mistral Air s.r.l.)</i>	125
11.3.4 <i>BancoPosta Fondi s.p.a. SGR</i>	126
11.3.5 <i>Gruppo Poste Vita</i>	127
11.3.6 <i>PostePay s.p.a.</i>	129
12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	131

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Emolumenti lordi liquidati ai componenti del CdA nell'anno 2019	14
Tabella 2 - Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale dell'anno 2019.....	15
Tabella 3 - Ricavi dei servizi postali	27
Tabella 4 - Analisi risultati dei servizi postali.....	28

Tabella 5 - Obiettivi qualità	30
Tabella 6 - Risultati Posta 1.....	31
Tabella 7 - Confronto reclami 2018/2019	32
Tabella 8 - Ricavi dei Servizi BancoPosta	35
Tabella 9 - Andamento economico dei conti correnti.....	36
Tabella 10 - Risparmio	37
Tabella 11 - Raccolta netta del risparmio postale.....	38
Tabella 12 - Giacenza media del Risparmio postale	39
Tabella 13 - Costo del lavoro disaggregato 2019	44
Tabella 14 - Costo del lavoro 2019/2018.....	45
Tabella 15 - Tipologia del personale	48
Tabella 16 - Costo personale dirigente 2018/2019	49
Tabella 17 - Costo 2019 Dirigenti con responsabilità strategiche e altri dirigenti	50
Tabella 18 - Gare avviate con criteri ESG	62
Tabella 19 - Suddivisione contratti per applicazione del codice degli appalti	64
Tabella 20 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)	65
Tabella 21 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.	66
Tabella 22 - Tipologie contrattuali.....	67
Tabella 23 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2015/2019	68
Tabella 24 - Capitale investito netto e relativa copertura	72
Tabella 25 - Crediti.....	73
Tabella 26 - Crediti commerciali.....	74
Tabella 27 - Debiti.....	77
Tabella 28 - Variazioni del Patrimonio Netto	78
Tabella 29 - Posizione Finanziaria Netta	80
Tabella 30 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.	86
Tabella 31 - Ricavi e Proventi - Ricavi da mercato.....	87
Tabella 32 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Stato	88
Tabella 33 - Costi	89
Tabella 34 - Consulenze varie e assistenze legali	91
Tabella 35 - Investimenti	92

Tabella 36 - Investimenti industriali.....	92
Tabella 37 - Risultanze dell'anno/previsioni di budget.....	93
Tabella 38 - Stato Patrimoniale riclassificato.....	97
Tabella 39 - Conto Economico riclassificato.....	100
Tabella 40 - Oneri operativi netti.....	101
Tabella 41 - Capitale investito netto e relativa copertura.....	104
Tabella 42 - Variazioni del Patrimonio netto.....	106
Tabella 43 - Posizione Finanziaria Netta.....	107
Tabella 44 - Conto economico consolidato riclassificato.....	108
Tabella 45 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione.....	109
Tabella 46 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale.....	110
Tabella 47 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari.....	111
Tabella 48 - Andamento economico SBU Servizi Assicurativi.....	113
Tabella 49 - Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo.....	123
Tabella 50 - Risultati delle principali Società del Gruppo.....	124

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Organigramma Poste italiane.....	16
Figura 2 - Disciplinari esecutivi.....	40
Figura 3 - Ripartizione iniziative progettuali 2019.....	57

PREMESSA

Con la presente relazione la Corte dei conti riferisce al Parlamento ai sensi dell'art. 7 della legge 21 marzo 1958, n. 259 sul risultato del controllo eseguito con le modalità di cui all'art.12 della legge stessa, sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a. per l'esercizio 2019 e sui principali fatti intervenuti sino alla data corrente.

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

La precedente relazione sull'esercizio 2018 è stata approvata con determinazione n. 143 del 19 dicembre 2019 (pubblicata in Atti Parlamentari, Doc. XV n. 240, XVIII Legislatura).

1. NOTAZIONI GENERALI

L'esercizio 2019 rappresenta il terzo e ultimo anno del mandato degli organi di direzione nominati dall'Assemblea dei soci del 27 aprile 2017. In sede di approvazione del bilancio di esercizio 2019 l'Assemblea di Poste italiane s.p.a. tenutasi il 15 maggio 2020 ha deliberato il rinnovo del vertice della Società, avvicinando parte del Consiglio di amministrazione e confermando il Presidente e l'Amministratore delegato. L'Amministratore delegato, nell'ambito dei poteri conferitigli nel corso del Consiglio tenutosi il 15 maggio 2020 a valle dell'Assemblea, ha attribuito al vice direttore generale e responsabile della funzione *Corporate Affairs* l'incarico di condirettore generale, con la responsabilità di supporto all'Amministratore delegato nella generale supervisione aziendale. Il condirettore generale partecipa alle riunioni del Consiglio senza diritto di voto.

Il 2019 è stato caratterizzato dalla prosecuzione di progetti finalizzati a sviluppare il valore della rete distributiva, conformemente a quanto previsto dal Piano strategico "*Deliver 2022*".

Va preliminarmente osservato che Poste italiane chiude l'esercizio 2019 con un utile di euro 661 mln, in crescita del 13 per cento rispetto al 2018 (584 mln), grazie al buon andamento dei ricavi e alla riduzione dei costi per incentivi all'esodo dovuta all'introduzione del trattamento pensionistico Quota 100 (disciplinato dal d.l. 28 gennaio 2019, n. 4 convertito in l. 28 marzo 2019, n. 26). Inoltre, nell'anno la Società ha impiegato fondi stanziati in esercizi precedenti (per 45 mln) a sostegno degli esodati non tutelati. Il buon andamento della gestione ha consentito, come deliberato dal Consiglio di amministrazione del 5 novembre 2019, di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo ordinario previsto per l'intero esercizio 2019. La Società pertanto ha redatto una Relazione e un Prospetto contabile ai sensi dell'articolo 2433 *bis* c.c. acquisendo il parere della società di revisione. L'ammontare complessivo dell'acconto, pari a euro 0,154 per azione, è stato di 200 mln ed è stato messo in pagamento nel mese di novembre 2019.

Nel corso dell'anno nel settore postale è stata completata la scissione parziale in favore della Capogruppo Poste italiane del ramo d'azienda afferente alle attività commerciali e di assistenza clienti relative ai servizi di corriere espresso e pacchi della controllata SDA *Express Courier* s.p.a. con decorrenza 1° novembre 2019. Tale operazione è finalizzata a rendere più competitivo ed efficace il posizionamento del Gruppo Poste sul mercato del corriere espresso attraverso la creazione di un'offerta unica per tutti i clienti. Nel mese di luglio 2019 è stato

inaugurato a Bologna il più grande impianto di smistamento pacchi in Italia, con una capacità di lavorazione giornaliera di 250 mila pacchi, che ha comportato un rilevante sviluppo delle attività di automazione dei processi produttivi.

Il 31 dicembre 2019 è scaduto il Contratto di programma 2015-2019 che regola i rapporti fra il Ministero dello sviluppo economico (Mise) e Poste italiane per la fornitura del servizio postale universale. In data 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto il nuovo Contratto per gli anni 2020-2024. È in corso la procedura per l'approvazione, da parte della Commissione europea, dei contributi a Poste a parziale copertura dell'onere del servizio universale (OSU).

In ambito finanziario, nel quale l'Azienda attraverso BancoPosta distribuisce prodotti di terzi senza il rischio di credito, è da riportare che, a partire dal 1° gennaio 2019, è stata esternalizzata la gestione finanziaria relativa all'impiego della raccolta dei conti correnti postali alla controllata BancoPosta Fondi SGR che ha assunto così il ruolo di *competence center* del Gruppo. Il portafoglio titoli, in cui è impiegata la raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali, ha un valore nominale di 52 mld ed è costituito per 49 mld da titoli di Stato italiani a reddito fisso e per 3 mld da titoli di debito emessi da Cassa depositi e prestiti (Cdp) garantiti dallo Stato italiano.

È stata ulteriormente arricchita l'offerta commerciale dei servizi assicurativi, la cui gestione è affidata al Gruppo Poste Vita, con il lancio di nuovi prodotti non garantiti (multiramo) caratterizzati da un profilo di rischio e da un rendimento moderato, compatibile con le caratteristiche della clientela del Gruppo, ma con ritorni sugli investimenti potenzialmente più attrattivi. Il bilancio 2019 della compagnia evidenzia un risultato netto positivo di 952,8 mln (580,8 mln nell'anno precedente), segnando un miglioramento del 64 per cento sul 2018 per effetto del buon andamento della raccolta e della positiva dinamica dei mercati finanziari.

Nel mese di aprile è stata costituita Poste *Insurance Broker* s.r.l. (controllata al 100 per cento da Poste Assicura s.p.a.) con l'obiettivo di gestire i rapporti fra il Patrimonio BancoPosta e le compagnie partner selezionate per l'avvio di un progetto pilota per il collocamento di polizze auto ai dipendenti.

L'unità di *business* Pagamenti, mobile e digitale, che accoglie le attività di *PostePay* s.p.a. (già *PosteMobile*)¹, come anticipato nel precedente referto, ha ottenuto a partire da ottobre 2018 l'abilitazione da Banca d'Italia a operare come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) ibrido

¹ *PosteMobile* s.p.a. dal 1° ottobre 2018 ha cambiato denominazione in *PostePay* s.p.a. e, pur continuando a svolgere le attività di operatore mobile virtuale, ha concentrato la sua operatività nel settore dei pagamenti digitali.

nell'ambito del quale sono state concentrate tutte le competenze relative alla monetica e ai servizi di pagamento. L'operazione è stata completata con la costituzione di un patrimonio destinato il cui regime di vigilanza prudenziale prevede la redazione di uno specifico Rendiconto separato. Il Rendiconto separato 2019 dell'IMEL è parte integrante del bilancio d'esercizio di *PostePay* s.p.a..

Oltre agli accordi commerciali e alle operazioni societarie appena citati, tra le più rilevanti iniziative avviate dall'Azienda è da ricordare il percorso di trasformazione digitale realizzato attraverso l'adozione di un sistema di *Information & Communication Technology* (ICT) all'avanguardia. In tale contesto e al fine di ottimizzare i processi ICT a livello di Gruppo, si inserisce anche l'acquisizione da parte di Poste italiane dei rami di azienda afferenti alle attività di gestione ICT delle controllate *SDA Express Courier*, *Poste Vita*, *Poste Assicura* e *Poste Welfare Servizi*.

Alcune questioni relative ai rischi di tipo operativo hanno assunto rilievo a livello gestionale e/o contabile. La prima attiene alla prosecuzione dell'iter di liquidazione di fondi immobiliari chiusi collocati presso gli uffici postali nel periodo 2002-2005, gestiti da SGR esterne al Gruppo Poste e la cui gestione ha generato un rilevante differenziale negativo. Con riferimento al fondo "Europa Immobiliare I", giunto a scadenza in data 31 dicembre 2017 e di cui si è data informativa nel precedente referto, Poste ha avviato nel 2019 una seconda iniziativa volontaria di tutela a favore dei clienti investitori. Per quanto invece attiene al fondo "Obelisco", giunto a scadenza il 31 dicembre 2018, in data 23 maggio 2019 la Consob ha richiesto un approfondimento a cui la Società ha risposto il 16 giugno 2019 confermando la volontà di avviare, in analogia a quanto già effettuato per i fondi "IRS" ed "Europa Immobiliare 1", una nuova iniziativa di tutela finalizzata a consentire il recupero delle perdite a favore dei clienti che abbiano acquistato le quote al momento del collocamento e mantenuto continuativamente le stesse, fino alla scadenza.

Altra questione riguarda le controversie con la clientela inerenti al riconoscimento degli interessi su alcune serie di Buoni Postali Fruttiferi (BPF) che nel corso degli ultimi anni hanno generato reclami e ricorsi all'Arbitro bancario finanziario (ABF) e il cui andamento è monitorato dalla Società anche tramite un aggiornamento trimestrale della stima delle perdite potenziali. Sul tema la Banca d'Italia, con comunicazione del 20 giugno 2019, ha richiesto di verificare l'adeguatezza delle prassi adottate nella gestione dei contenziosi in ambito BFP valutandone se del caso una modifica, nonché informazioni in merito al tema degli utilizzi

fraudolenti di strumenti di pagamento. La Società ha fornito riscontro all’Autorità su entrambe le tematiche in data 26 settembre 2019, previa approvazione del Consiglio di amministrazione e del Collegio sindacale. In particolare, con riferimento alla fattispecie derivante da modifiche delle condizioni economiche dei BPF introdotte con decreto ministeriale, la giurisprudenza di merito è stata prevalentemente orientata nel rigettare, per infondatezza, le domande giudiziali volte a ottenere l’accertamento del diritto all’applicazione dei tassi riportati sui buoni. In particolare, la Corte di Cassazione a Sezioni Unite (sent. n. 3963 dell’11 febbraio 2019) ha ritenuto legittima la variazione del tasso di interesse con decreto, confermando la correttezza dell’operato di Poste. Alla luce di tali conclusioni, è stata confermata la posizione di non aderire alle decisioni dell’ABF. Nel corso dell’ultimo trimestre 2019 è stato avviato su tali vicende un tavolo tecnico trilaterale con il Ministero dell’economia e delle finanze (Mef) e con la Banca d’Italia.

Per quanto concerne il tema dei rimborsi derivanti da operazioni disconosciute la Società, pur ritenendo le iniziative realizzate coerenti con i requisiti normativi introdotti dalla PSD2 (*Payment Services Directive 2*, direttiva europea sui servizi di pagamento)², ha pianificato ulteriori interventi di rafforzamento per i sistemi di monitoraggio e prevenzione dei fenomeni fraudolenti. Ulteriore questione attiene al trattamento contabile dei crediti per conti correnti con saldo debitore³ per i quali la Società, a conclusione di un processo di analisi, constatata l’impossibilità di recupero di tali somme anche per l’esiguità dell’importo del singolo credito, ha provveduto allo stralcio di complessivi 121 mln mediante utilizzo del fondo svalutazione crediti.

Tra le operazioni che hanno comportato una movimentazione delle partecipazioni nell’esercizio 2019 rilevano: il versamento a favore di SDA di complessivi 25 mln per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 30 settembre 2019 e la riduzione, con contemporanea ricostituzione, del capitale sociale per 5 mln, nonché il versamento in conto capitale a favore di FSIA Investimenti di 15 mln. Sono state eseguite le verifiche previste dai principi contabili di riferimento sul valore delle partecipazioni (*impairment test*) che hanno portato a ridurre il valore della partecipazione in SDA di 32 mln. Sempre in tema di partecipazioni, il 5 giugno 2019 si è provveduto alla cancellazione dal registro delle imprese della società Risparmio

² La direttiva è stata recepita nel nostro ordinamento con il d.lgs. 15 dicembre 2017 n. 218, entrato in vigore il 13 gennaio 2018.

³ Tali crediti si riferiscono a sconfinamenti per effetto dell’addebito delle competenze periodiche BancoPosta.

Holding s.p.a., già in liquidazione, mentre con decorrenza 1° ottobre 2019, la società Mistral Air s.r.l. ha modificato la propria denominazione sociale in Poste Air Cargo s.r.l.

Si segnala infine che, con la chiusura dell'esercizio 2019, Poste italiane ha presentato il suo secondo bilancio integrato nel quale è esposto il legame tra obiettivi finanziari e operativi e contesto ambientale, sociale e di *governance* nel quale l'Azienda opera. A tal riguardo, il Piano strategico ESG (*environmental, social e governance*) di Poste si basa su 8 pilastri fondamentali di sostenibilità due dei quali - innovazione, diversità e inclusione - sono stati introdotti nel corso del 2019. Per ciascuno di questi pilastri l'Azienda si impegna a raggiungere azioni e obiettivi specifici per una corretta gestione dei temi materiali. A conferma dei risultati raggiunti, nel 2018 Poste è stata la prima azienda italiana del settore della finanza e delle comunicazioni ad ottenere la certificazione anticorruzione rilasciata secondo lo standard ISO 37001 e, anche per il 2019, ha confermato il mantenimento della certificazione (275 sedi certificate, 25 sedi oggetti di audit con parere positivo alla certificazione, 14.000 dipendenti coinvolti). Inoltre, in linea con gli obiettivi definiti dal Piano ESG, è stata estesa la certificazione a Poste Vita e PostePay.

1.1 Effetti della pandemia da COVID-19

Com'è noto, nei primi mesi del 2020 si è diffusa a livello mondiale la sindrome respiratoria acuta grave denominata SARS-CoV-2 dovuta a un nuovo ceppo di coronavirus (COVID-19). Poste italiane ha adottato misure per mitigare gli effetti di tale imprevedibile pandemia, che ha generato rilevanti impatti sull'economia dell'intero Paese soprattutto per effetto della progressiva limitazione della mobilità dell'intera popolazione. Tali misure, necessarie per il contenimento e la gestione dell'emergenza epidemiologica in virtù della elevata contagiosità, hanno determinato di fatto un blocco di quasi tutte le attività produttive, con effetti che incideranno sui bilanci delle aziende nel 2020. In tale contesto, Poste italiane ha costantemente seguito l'evoluzione della crisi e ha costituito il "Comitato per la gestione del rischio Coronavirus" presieduto dall'Amministratore delegato e dal condirettore generale, a cui partecipano tutti i datori di lavoro, le strutture tecniche competenti e le altre funzioni di supporto. Al contempo ha convocato il "Comitato strategico di crisi" atto a prendere decisioni, a livello nazionale, su tutte le azioni da realizzare a contrasto dell'epidemia e interagire con le istituzioni e le organizzazioni sindacali. Al fine di garantire la salvaguardia della salute e dei dipendenti Poste ha tempestivamente introdotto una forma di lavoro agile (*smart working*) per oltre 16mila dipendenti e, in relazione ad attività non compatibili con tale forma (per es. ambito

postale-logistico e uffici postali), ha fornito le attrezzature per svolgere in sicurezza le attività operative. Tutto ciò ha comportato uno sforzo per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi i cui impatti economici potranno essere analizzati nel prossimo referto.

2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

2.1 Il modello di *Governance*

Poste italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa Italiana. È partecipata per il 29,26 per cento dal Ministero dell'economia e delle finanze (Mef), per il 35,00 per cento da Cassa Depositi e Prestiti s.p.a. (Cdp), a sua volta controllata dal Mef. La parte residua è rappresentata per il 35,34 per cento dal flottante e per lo 0,40 per cento da azioni proprie.

Nel periodo compreso tra il 4 e il 29 marzo 2019, previa autorizzazione deliberata dall'Assemblea degli azionisti il 29 maggio 2018, Poste ha acquistato n. 5.257.965 azioni proprie (pari allo 0,4026 per cento del capitale sociale) al prezzo medio unitario di euro 7,608, per un controvalore complessivo di 40 mln circa. Tale iniziativa è finalizzata alla costituzione di una riserva titoli per un controvalore fino a 50 mln anche in relazione a eventuali piani di incentivazione per il personale.

La struttura di *governance* di Poste italiane è articolata secondo il sistema tradizionale: la gestione è affidata al Consiglio di amministrazione e al Collegio sindacale competono i controlli; entrambi sono nominati dall'Assemblea. Anche la società di revisione, con funzioni di revisore legale dei conti, è nominata dall'Assemblea su proposta motivata del Collegio sindacale.

Il Consiglio di amministrazione è composto da nove membri e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito al Piano industriale e al budget dell'anno, all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. In conformità a quanto disposto dal c.c., il Consiglio di amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore delegato. Inoltre, in coerenza con le indicazioni del Codice di autodisciplina e delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, il Consiglio di amministrazione uscente aveva nominato al proprio interno, ai sensi dell'art. 123-bis, comma 2 del d.lgs. n. 58/1998 ("TUF"), quattro comitati con funzioni propositive e consultive. A seguito dell'insediamento del nuovo organo amministrativo, nominato il 15 maggio 2020⁴, si è

⁴ Il precedente Consiglio di amministrazione, in carica nel 2019, era stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 per la durata di tre esercizi.

ritenuto opportuno attribuire a un comitato specifico le competenze in materia di sostenibilità. Pertanto, nella seduta di insediamento il Consiglio ha costituito i seguenti cinque comitati: “Controllo e rischi”, “Remunerazioni”, “Nomine e corporate governance”, “Parti correlate e soggetti collegati”, “Sostenibilità”.

In data 31 gennaio 2020 il comitato per la *Corporate governance* ha pubblicato il nuovo “Codice di corporate governance”, con la precisazione che le società che adottano il Codice medesimo lo applicano a partire dal primo esercizio successivo al 2020, informandone il mercato nella relazione sul governo societario da pubblicarsi nel corso del 2022.

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha il ruolo di impulso e di vigilanza sul funzionamento del Consiglio, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di amministrazione del 28 aprile 2017, successivamente modificati nell’adunanza del 25 gennaio 2018 e confermati il 15 maggio 2020.

L’Amministratore delegato, che svolge anche le funzioni di 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.

In relazione all’emergenza sanitaria da COVID-19 e data la necessità di regolamentare la modalità di partecipazione in video conferenza alle riunioni consiliari da parte di amministratori e sindaci, il Consiglio di amministrazione nella seduta del 5 marzo 2020 ha modificato il “Regolamento del Consiglio di amministrazione” precisando che, laddove le persone collegate in video conferenza si trovino presso sedi territoriali della Società all’uopo approntate – ossia, ove siano stati apprestati idonei strumenti tecnici – la partecipazione si intende avvenuta di persona presso il luogo ove si svolge la riunione in questione (quello in cui si trova il Presidente e presso cui deve anche trovarsi il segretario).

Con l’occasione il testo del Regolamento è stato altresì allineato all’attuale assetto di *governance* della Società, con particolare riferimento alla suddivisione delle competenze dei comitati endoconsiliari.

2.2 Collegio sindacale

Il Collegio sindacale, composto da tre membri, vigila sulla osservanza della legge e dello statuto sociale, ricevendo dagli amministratori periodiche informazioni sul generale andamento della gestione, sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale deliberate e poste in essere nell'esercizio, effettuate da Poste italiane e dalle società del Gruppo. Il Collegio vigila anche sul Patrimonio BancoPosta ai sensi del d.p.r. n. 144/2001 "Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta" e delle disposizioni applicate a BancoPosta dalle competenti Autorità. Per l'espletamento delle attività di sua competenza, nel corso dell'esercizio il Collegio sindacale ha svolto 68 riunioni, incontrandosi 35 volte in sede propria e partecipando a tutte le riunioni consiliari e alla maggior parte di quelle dei comitati endoconsiliari, nonché a n. 1 Assemblea ordinaria e n. 5 sessioni di *induction*.

Sulla base delle attività di vigilanza svolte nel corso del 2019 il Collegio non ha rilevato motivi ostativi all'approvazione del bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. e del bilancio consolidato del Gruppo Poste al 31 dicembre 2019 e alla proposta di distribuzione del dividendo formulata dal Consiglio di amministrazione.

Il Collegio sindacale attualmente in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019 per la durata di tre esercizi e resterà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2021.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha approvato il 30 gennaio 2020 il nuovo "Regolamento di funzionamento del Collegio sindacale di Poste italiane s.p.a." che disciplina le modalità di funzionamento del Collegio nel rispetto delle norme di legge, di quelle statutarie e di vigilanza previste per le banche, nonché dei principi del Codice di autodisciplina delle società quotate.

2.3 Società di revisione

La società incaricata della revisione contabile ha emesso senza rilievi in data 25 marzo 2020, le proprie relazioni sul bilancio d'esercizio e sul bilancio consolidato di Poste italiane chiusi al 31 dicembre 2019. In pari data, inoltre, ha trasmesso al comitato per il controllo interno e la revisione contabile⁵, la relazione aggiuntiva prevista dall'art. 11 del Regolamento (UE)

⁵ Nelle società come Poste italiane che adottano il sistema di amministrazione e controllo tradizionale detto Comitato si identifica con il Collegio sindacale.

537/2014, nella quale il giudizio di sintesi conferma che *“le procedure di revisione contabile...non hanno evidenziato elementi tali da indurre a ritenere che le conclusioni tratte dalla direzione della Società nella predisposizione dei bilanci d’esercizio e consolidato al 31 dicembre 2019 non fossero ragionevoli e condivisibili, e che l’informativa fornita nei bilanci non fosse adeguata”*.

La Società di revisione, a seguito del processo revisionale sul bilancio di esercizio e consolidato per il 2019, per il secondo anno consecutivo non ha emesso alcuna lettera di suggerimenti nei confronti del management aziendale.

Con l’Assemblea di approvazione del bilancio 2019 è giunto a scadenza l’incarico di revisione legale dei conti sul bilancio di esercizio e consolidato di Poste italiane. In vista di tale scadenza, già nel corso del 2018 erano state avviate le attività propedeutiche alla selezione della nuova società di revisione, decidendo di procedere ad una sola gara per l’individuazione di un unico revisore di Gruppo per il novennio 2020-2028. È stata effettuata una selezione accurata sulla base di aspetti tecnici e dell’offerta economica, a valle della quale la Società ha emesso, in data 27 febbraio 2019, la *“Relazione sulle conclusioni della procedura di gara”*. Hanno costituito titolo preferenziale una migliore conoscenza della Società e del Gruppo sotto il profilo tecnico contabile, l’utilizzo di tecnologie a supporto della revisione, la maggiore dimensione nazionale, la composizione del team di lavoro e le tempistiche di intervento. Il Collegio sindacale, nella sua qualità di *“Comitato per il controllo interno e la revisione contabile”*, ha convalidato il giudizio espresso dalla Società e proposto all’Assemblea dei soci di conferire, relativamente a ciascun anno del novennio 2020-2028, l’incarico di revisione legale dei conti del Gruppo Poste italiane, in via preferenziale alla società che ha ottenuto il punteggio più elevato e in subordine alla società seconda classificata. L’Assemblea dei soci del 28 maggio 2019 ha deliberato il conferimento dell’incarico di revisione legale del Gruppo Poste italiane ad un’altra società del settore per il novennio 2020-2028 determinandone, altresì, il corrispettivo.

2.4 Organismo di Vigilanza e Modello Organizzativo ex D.Lgs n. 231/2001

L’Organismo di Vigilanza (OdV) ex d.lgs n. 231/2001 di Poste italiane è collegiale, composto da due membri esterni alla Società, uno dei quali con funzioni di Presidente, e da un membro

interno. Il mandato triennale dell'OdV in carica si è concluso in data 24 maggio 2019⁶ e il Consiglio di amministrazione nella riunione del 30 luglio 2019 ha nominato il nuovo OdV, stabilendone la scadenza al 30 luglio 2022 e determinandone altresì il compenso lordo annuo nella misura di euro 40.000 per il Presidente ed euro 30.000 per ciascuno degli altri due componenti. In coerenza con le *policy* aziendali è previsto il riversamento dei compensi per il componente interno.

Il Consiglio di amministrazione nella riunione del 5 novembre 2019 ha provveduto ad aggiornare il Modello organizzativo ex d.lgs. n. 231/2001 e, con specifico riferimento all'OdV, ha stabilito che questi, nell'assolvimento dei propri compiti, si riunisca con cadenza almeno bimestrale al fine di rafforzare il requisito della continuità di azione; inoltre ha previsto, tra le cause che costituiscono motivo di revoca dei componenti dell'OdV, la violazione del Codice etico o del Modello 231.

L'OdV nel corso del 2019 ha proseguito, mediante incontri con le funzioni aziendali e l'esame dei flussi informativi prodotti dal management, il monitoraggio sulle aree di rischio rilevanti ai sensi del Modello 231, senza rilevare situazioni di particolare criticità da segnalare all'organo amministrativo della Società.

2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori e ai sindaci

Le politiche di remunerazione e incentivazione di Poste italiane nel corso degli ultimi anni hanno subito continue revisioni al fine di avvicinare le esigenze di performance aziendale, con i rispettivi sistemi di incentivazione, al composito universo degli *stakeholder* del Gruppo che, a seconda del rapporto in essere, aspettative sfidanti per il management aziendale. Tali politiche sono definite in coerenza con il modello di *governance* della Società, in aderenza alle disposizioni contenute nel TUF previste per le società quotate e in conformità alle raccomandazioni del Codice di autodisciplina (adottato nel 2015 e modificato nel 2018).

L'obiettivo prioritario degli amministratori è quello della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo. Il compenso spettante ai componenti del Consiglio di amministrazione in carica nel 2019 è stato determinato dall'Assemblea degli azionisti del 27

⁶ Il Modello 231 di Poste italiane prevede che alla scadenza del mandato i componenti dell'OdV rimangano in carica sino alla nomina del nuovo OdV da parte del Consiglio di amministrazione.

aprile 2017 nella misura di euro 60.000 lordi annui per il Presidente e di euro 40.000 lordi annui per ciascuno degli altri consiglieri.

Al Presidente del Consiglio di amministrazione è altresì riconosciuto un compenso aggiuntivo ai sensi dell'art. 2389 c.c. 3° comma, quantificato in euro 420.000. Tale compenso, definito su proposta del comitato Remunerazioni e sentito il parere del Collegio sindacale, è stato approvato dall'organo consiliare nella riunione del 13 dicembre 2017.

Inoltre, per i consiglieri chiamati a far parte dei comitati endoconsiliari, il Consiglio di amministrazione nella riunione del 10 maggio 2017 ha deliberato i seguenti compensi:

- comitato Controllo e rischi e sostenibilità: euro 35.000 annui lordi al Presidente, 25.000 annui lordi ai membri;
- altri comitati (Remunerazioni; Nomine e *Corporate governance*; Parti correlate e soggetti collegati): euro 25.000 annui lordi al Presidente, 17.500 annui lordi ai membri.

Con riferimento al trattamento economico dell'Amministratore delegato e direttore generale, il Consiglio di amministrazione nella riunione del 22 giugno 2017 ha approvato, sentito il Collegio sindacale, la proposta formulata dal comitato remunerazioni riconoscendo per il ruolo di Amministratore delegato un compenso fisso annuo lordo di euro 490.000. Per il rapporto di lavoro dirigenziale come direttore generale la retribuzione fissa, riconosciuta con determinazione del 2 agosto 2017, ammonta a euro 765.000, che porta il trattamento economico complessivo di parte fissa a 1,255 mln annui.

Il compenso variabile riferito alla sola carica di direttore generale è composto dal sistema d'incentivazione a breve termine ("MBO"): *target* 410.786 con un massimo euro 450.000, dal "Piano ILT *Deliver 2022*" assegnato nel 2018 su base quinquennale: *target* 273.077 con un massimo euro 355.000⁷ e dal "Piano ILT *Performance Share*", su base triennale con un importo massimo erogabile sull'anno di euro 450.000.

Il "Piano ILT *Performance Share*", approvato dall'Assemblea degli azionisti del 28 maggio 2019, in continuità con il "Piano ILT *Phantom Stock*"⁸ è un piano *rolling*, articolato in 2 cicli (2019-

⁷ Una componente del "Piano ILT *Deliver 2022*" è differita e soggetta all'inclusione di Poste italiane in indici di sostenibilità riconosciuti a livello internazionale.

⁸ Il Piano ILT *Phantom stock* è stato introdotto nel 2016 con la previsione di tre cicli di assegnazione (2016, 2017, 2018) ed è basato sull'assegnazione ai beneficiari di diritti a ricevere delle unità rappresentative del valore dell'azione Poste (c.d. *phantom stock*) al termine di un periodo di maturazione. Il numero di *phantom stock* attribuite ai beneficiari è collegato a condizioni di performance nell'arco di un periodo triennale. Al raggiungimento degli obiettivi, le *phantom stock* vengono convertite in un premio monetario in base al valore di mercato dell'azione nei trenta giorni lavorativi di Borsa antecedenti alla data di attribuzione delle *phantom* stesse. Pertanto, il prezzo dell'azione di Poste assume un peso significativo sul valore del premio, in quanto maggiore è la crescita del prezzo dell'azione, maggiore sarà il controvalore economico delle *phantom stock* attribuite ai beneficiari.

2021 e 2020-2022) che prevedono l'assegnazione di azioni ordinarie di Poste italiane al termine del periodo di *performance* triennale e al raggiungimento di adeguati livelli di *Total Shareholder Return*⁹ ("TSR") di Poste rispetto al TSR dell'indice di riferimento FTSE MIB. Nel 2019 è giunto a maturazione il secondo ciclo (2017-2019) del "Piano ILT *Phantom Stock*". Il "Piano ILT *Performance Share*" di fatto integra con l'assegnazione di quote azionarie l'incentivazione a lungo termine del "Piano ILT *Deliver 2022*" destinato ai top manager, che prevede un'erogazione, differita nel tempo, di natura monetaria.

La struttura remunerativa prevede tuttavia il contenimento della remunerazione variabile complessiva nell'ambito del rapporto 1:1 tra compensi variabili e compensi fissi.

Nelle tabelle che seguono si riportano i compensi lordi liquidati agli amministratori e ai componenti del Collegio sindacale nel corso del 2019.

Tabella 1 - Emolumenti lordi liquidati ai componenti del CdA nell'anno 2019

Consiglio di Amministrazione	Trattamento Economico Individuale	Corrispettivo ex art. 2389 3° comma c.c.	Corrispettivo consigliere	Variabile collegato raggiungimento obiettivi annuali oggettivi e specifici	Indennità per appartenenza ai Comitati endoconsiliari		Totale
					Presidente	Componente	
Presidente		420.000	60.000				480.000
Amministratore Delegato		450.000	40.000				490.000
Direttore Generale	765.000			141.313,48 (MBO 2018 quota up front)*			906.313
Totale A.D. e D.G.	765.000	450.000	40.000	141.313	-	-	1.396.313
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	17.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000			35.000	75.000
Consigliere di Amministrazione			40.000		-	42.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	17.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000		35.000	17.373	92.373
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	25.000	90.000
Consigliere di Amministrazione			40.000		17.500	25.000	82.500

⁹ L'importo non tiene conto delle quote maturate nell'esercizio 2019 che sono rappresentate nella Relazione sulla politica di remunerazione 2020 e sui compensi corrisposti nel 2019 approvata dall'Assemblea degli azionisti.
Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

⁹ Il *Total Shareholder Return* è il ritorno complessivo per l'azionista. Il suo valore è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

Tabella 2 - Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale dell'anno 2019

Incarico	Compensi	Periodo	
<i>Presidente</i>	80.000,00	01-gen-19	31-dic-19
<i>Componente</i>	70.000,00	01-gen-19	31-dic-19
<i>Componente</i>	28.383,56	01-gen-19	29-mag-19
<i>Componente (*)</i>	41.632,70	29-mag-19	31-dic-19
<i>Componente (*)</i>	40.832,47	29-mag-19	31-dic-19

(*) Sindaci supplenti subentrati nel corso dell'anno

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

Nell'ambito delle politiche di remunerazione del Gruppo, il Collegio sindacale di Poste italiane nel 2019 ha sollevato l'esigenza di adeguare il compenso tenuto conto dell'onerosità dell'incarico affidato. In sede di rinnovo del Collegio sindacale l'Assemblea degli azionisti del 28 maggio 2019 ha determinato i compensi per l'intera durata dell'incarico in linea con quelli previsti per il precedente mandato: al Presidente è riconfermato il compenso di euro 80.000 lordi annui e agli altri sindaci effettivi di euro 70.000 lordi annui.

Sempre in tema di politiche retributive la Società ha predisposto, ai sensi del TUF, aggiornato con le modifiche apportate dal d.lgs. 10 maggio 2019, n. 49 - art. 114-bis e 123-ter - e del "Regolamento Emittenti" - art. 84-quater, la "Relazione sulla politica in materia di remunerazione 2020 e sui compensi corrisposti 2019" che si compone di due sezioni: la prima illustra il dettaglio delle politiche di remunerazione e incentivazione per il 2020 e la seconda riporta i compensi relativi all'esercizio 2019. Tale Relazione è stata sottoposta al voto consultivo dell'Assemblea degli azionisti tenutasi il 15 maggio 2020, che la ha approvata con il voto favorevole del 96,25 per cento del capitale sociale rappresentato.

2.6 Personale rilevante BancoPosta

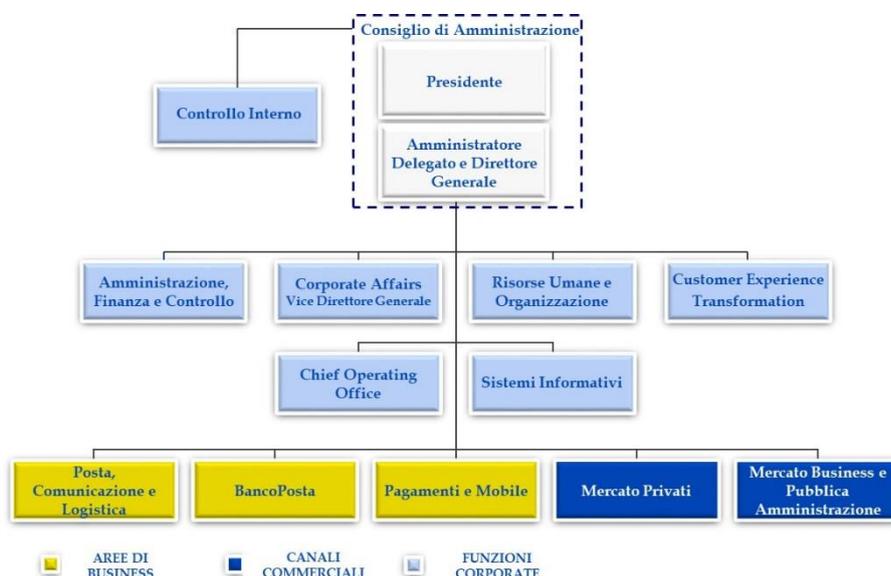
A al fine di recepire le novità introdotte il 23 ottobre 2018 con il XXV aggiornamento delle "Disposizioni di vigilanza per le Banche", il Consiglio di amministrazione di Poste, nella seduta del 19 marzo 2019, ha approvato la "Linea guida in materia di identificazione del personale più rilevante riferito al Patrimonio BancoPosta" che definisce il processo e la metodologia di identificazione del "personale più rilevante" ("*material risk takers*") del Patrimonio BancoPosta ai fini della definizione delle "Linee guida sulle politiche di remunerazione e incentivazione del Patrimonio BancoPosta". In particolare, la Linea guida individua i criteri per identificare il personale le cui attività professionali hanno o possono

avere un impatto rilevante sul profilo di rischio del Patrimonio destinato, nonché i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture preposte all'individuazione e all'aggiornamento del personale le cui attività professionali hanno o possono avere un impatto sostanziale sul profilo di rischio del Patrimonio.

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

Il grafico che segue illustra la struttura organizzativa di Poste italiane al 31 dicembre 2019.

Figura 1 - Organigramma Poste italiane



Nel corso del 2019 è proseguito il percorso di semplificazione del modello organizzativo finalizzato a rafforzare e rendere più efficace il modello di funzionamento. In tale contesto, per dare sostegno al *business* è stata costituita la funzione *Customer Experience Transformation* per il governo unitario del processo di innovazione e trasformazione digitale avviato dall'Azienda che punta sempre di più sull'innovazione per rafforzare la competitività. Inoltre è stato sviluppato il modello organizzativo di BancoPosta, volto a rafforzare il governo complessivo delle attività di sviluppo del *business* finanziario e assicurativo e ad agevolare le interlocuzioni con le reti commerciali.

Nell'ambito del settore Posta, Comunicazione e Logistica è stata costituita la funzione *Global Forwarding*, finalizzata a sviluppare soluzioni per rispondere efficacemente al rapido evolversi delle esigenze del mercato dell'e-commerce. Con il medesimo obiettivo è stato altresì rafforzato

il modello commerciale della funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione attraverso la creazione di presidi specializzati per il settore della corrispondenza e dei pacchi e di una struttura di vendita focalizzata sui principali operatori del settore e-commerce. Inoltre, in coerenza con l'obiettivo di rafforzare la posizione di Poste italiane nel settore dei pacchi, nel corso dell'anno è stata integrata presso la Capogruppo la forza vendita di SDA.

2.8 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ("SCIGR") di Poste italiane è costituito dall'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali, organizzate per garantire una corretta conduzione dell'impresa in coerenza con gli obiettivi aziendali. Il SCIGR¹⁰ è una componente rilevante della *corporate governance* di Poste italiane in quanto consente al Consiglio di amministrazione di perseguire l'obiettivo di definire, anche nel medio-lungo periodo, la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici. La valutazione complessiva del SCIGR di Gruppo per l'anno 2019 è stata svolta in un'apposita relazione presentata dalla funzione Controllo Interno al Consiglio di amministrazione nella riunione del 2 aprile 2020 nella quale viene riportato che ad esito delle attività di verifica e valutazione *"il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulta complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali"*.

Nell'ambito del SCIGR è attribuito all'Amministratore delegato il ruolo di "amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi", anche in considerazione delle indicazioni espresse al riguardo dal Codice di autodisciplina (che prevedono che tale carica venga affidata, di norma, all'Amministratore delegato).

2.9 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria ("SCIIF"), che è parte integrante del SCIGR, è finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi di attendibilità, accuratezza, affidabilità e tempestività dei bilanci e di ogni altra informazione di carattere finanziario. La responsabilità di attuare e mantenere un adeguato SCIIF è affidata al Dirigente preposto alla

¹⁰ Il SCIGR si articola su tre livelli di controllo: il primo livello è costituito dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative svolgono sui propri processi al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni; il secondo è affidato a funzioni autonome, indipendenti e distinte da quelle operative che concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del processo di gestione, in particolare monitorando i rischi aziendali; il terzo è affidato alle funzioni Controllo Interno di Poste italiane e Revisione Interna di BancoPosta per le attività condotte per il tramite del Patrimonio BancoPosta.

redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane (Dp) come previsto dall'art. 154-bis del TUF. Il Dp di Poste italiane è nominato dal Consiglio di amministrazione su proposta dell'Amministratore delegato, previo parere del Collegio sindacale. Il Dp ha il compito di predisporre adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio, nonché ogni altra comunicazione di carattere finanziario e fornisce, congiuntamente all'Amministratore delegato, un'attestazione sul bilancio d'esercizio e consolidato e sulla relazione semestrale. In tale quadro, e in coerenza con il Modello 262, il Dp ha predisposto per il 2019 il Bilancio integrato che attiene ai processi significativi delle società rilevanti del Gruppo: Poste italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA, PostePay e BancoPosta Fondi SGR. Il perimetro di dette società¹¹ ha consentito la copertura media di circa il 99 per cento delle grandezze significative del bilancio consolidato. Gli esiti di tali verifiche hanno consentito di escludere carenze materiali.

2.10 Controlli interni di BancoPosta

L'assetto organizzativo del Patrimonio BancoPosta prevede funzioni di controllo fornite dei requisiti di autonomia e indipendenza secondo quanto previsto dalla specifica normativa di vigilanza della Banca d'Italia (Circolare n. 285/2013): *Revisione Interna, Risk Management e Compliance*. La normativa prevede altresì che BancoPosta definisca un quadro di riferimento per la determinazione della propria propensione al rischio (*Risk Appetite Framework - RAF*¹²) e il contenimento del rischio entro i limiti indicati dal RAF.

Per la funzione Antiriciclaggio sin dal 2018 è stato adottato un modello accentrato di coordinamento, controllo e indirizzo del rischio e dei connessi adempimenti per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo a livello di Gruppo istituendo, in ambito *Corporate Affairs*, la funzione Antiriciclaggio di Gruppo e, in ambito *Risk Management* di BancoPosta, un'altra specifica funzione Antiriciclaggio, di cui si dirà nel prosieguo. Il Consiglio di amministrazione del 5 novembre 2019 ha aggiornato la "Linea Guida Antiriciclaggio di Gruppo" e la "Linea Guida Antiriciclaggio BancoPosta" che tengono conto

¹¹ Il perimetro delle attività è identificato considerando le società del Gruppo che hanno contribuito in maniera uguale o superiore al 2 per cento (soglia di selezione) rispetto al valore degli ultimi tre esercizi di almeno uno dei seguenti parametri di riferimento: totale attivo, totale ricavi netti, risultato economico prima delle imposte.

¹² Il RAF è il quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, con il modello di business e con 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.

delle novità organizzative, in coerenza con quanto disposto dalle disposizioni normative di settore.

Revisione Interna

La funzione Revisione Interna, in base alle Disposizioni di vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, ha tra le principali responsabilità quella di assicurare la valutazione della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità della struttura organizzativa e delle altre componenti del sistema dei controlli interni, nonché quella di garantire la necessaria informativa periodica agli organi aziendali e alle Autorità di vigilanza in merito ai risultati dell'attività svolta. In tale ottica, è stata presentata al Consiglio di amministrazione nella riunione del 2 aprile 2020 la relazione annuale di Revisione Interna che si compone delle seguenti relazioni: 1) Relazione sul Patrimonio BancoPosta; 2) Relazione sulle funzioni affidate a Poste italiane; 3) Relazione sulle funzioni operative importanti o di controllo esternalizzate; 4) Relazione sulla prestazione dei servizi di investimento.

La Relazione annuale è inviata alla Banca d'Italia, mentre la specifica sezione relativa ai servizi di investimento è trasmessa alla Consob.

Sulla base dei risultati del lavoro svolto secondo il Piano di Audit 2019, la Relazione riporta anche gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste italiane tramite disciplinari esecutivi, nonché sulle attività affidate in outsourcing a fornitori esterni all'Azienda.

Con riferimento alle tematiche riportate nelle singole Relazioni citate, a giudizio della funzione Revisione Interna, nel 2019 l'assetto dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta, risulta complessivamente adeguato e affidabile con alcune aree di miglioramento. In particolare, per quanto attiene il programma "implementazione interventi correttivi" emersi a seguito dell'ispezione di Banca d'Italia condotta nel 2017, la Revisione Interna nel corso dell'anno ha proseguito nel monitoraggio dei piani di azione e delle iniziative previste che alla fine del 2019 hanno raggiunto una percentuale di completamento del 94 per cento.

Risk Management

La funzione *Risk Management* ha presentato al Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 2 aprile 2020 la relazione sulle attività svolte nel 2019 nella quale sono anche esposte le tipologie di rischio che connotano l'operatività di BancoPosta, le modalità di misurazione e la rilevanza attuale e prospettica.

Con riferimento ai rischi operativi, l'assorbimento di capitale è significativo sia come requisiti patrimoniali minimi, sia nelle valutazioni effettuate con il modello interno. In tale ambito rientra l'adeguamento degli accantonamenti prudenziali a fondi rischi atti a completare le iniziative di tutela dei clienti che hanno registrato risultati negativi sui Fondi immobiliari sottoscritti nel periodo 2002-2005, nonché a monitorare le controversie con la clientela relative al rendimento di alcune serie di BFP collocati in passato.

Il rischio di leva finanziaria (*leverage ratio*) nel corso del 2019 è sceso al di sotto del limite RAF, per effetto dello sviluppo dei volumi operativi e della crescita del valore delle attività. L'indicatore è stato riportato al 3 per cento attraverso accantonamento di parte degli utili prodotti nell'esercizio (85 mln).

Con riferimento al rischio spread, nella seconda metà del 2019 si è registrata la riduzione dei rendimenti dei titoli di stato italiani e soprattutto dello spread BTP-Bund che è passato da 250 a 160 punti base.

Tra i rischi più rilevanti per BancoPosta, oltre a quelli operativi, di leva finanziaria e di spread, per il 2019 si aggiunge anche il rischio di tasso di interesse¹³, mentre il rischio regolamentare viene classificato nel 2019 tra i rischi di media rilevanza.

Il monitoraggio degli indicatori (metriche) rappresentativi della propensione al rischio di BancoPosta, approvati dal Consiglio di amministrazione il 5 marzo 2020 nell'ambito del RAF, e al relativo confronto con i valori obiettivo, di soglia e di limite, ha dato esiti positivi. La relazione della funzione *Risk Management* riferisce al riguardo che, considerando l'accantonamento di utili per 85 mln, tutte le metriche risultano in linea con gli obiettivi, con la sola eccezione del patrimonio assorbito dai rischi di credito e controparte, che si attesta all'8,8 per cento, livello superiore alla propensione di rischio (*risk appetite* 8 per cento) ma comunque ampiamente entro la soglia di attenzione (10 per cento) e del rischio di leva finanziaria (*leverage ratio*), che si attesta al livello limite del 3 per cento.

Compliance

Nel corso del 2019 il processo di *compliance* ha interessato l'ambito normativo delle aree di business del Patrimonio BancoPosta costituite dai servizi di investimento, di intermediazione assicurativa, dai servizi bancari e di risparmio postale e dai servizi di pagamento, nonché

¹³ BancoPosta è esposta a cambiamenti nelle regole prudenziali relative a rischi di tasso, operativi e alla ponderazione dei titoli di Stato. Nel 2019 il rischio tasso viene classificato tra quelli più rilevanti in quanto, a seguito del recepimento delle Linee guida dell'Autorità Bancaria Europea (EBA) in materia, il nuovo modello di misurazione, in uso a partire dal 31 dicembre 2019, determina un livello di assorbimento patrimoniale più elevato e volatile.

l'ambito normativo correlato alle discipline trasversali alle aree di business. Gli esiti dell'attività svolta dalla funzione *Compliance* nel corso del 2019 sono stati rappresentati al Consiglio di amministrazione nella riunione del 2 aprile 2020 con apposita relazione unitamente al piano delle attività per il 2020. L'esame delle informazioni acquisite sulle molteplici attività condotte, consente di poter rilevare un livello complessivamente adeguato del presidio del rischio di conformità con la presenza di alcune aree di attenzione che necessitano di ulteriori misure di rafforzamento dei presidi aziendali. Tra queste, emerge un presidio del rischio di conformità parzialmente adeguato per il sistema informativo. Va comunque osservato che sono in corso attività per il superamento di tale area di attenzione. Al riguardo, nell'analisi periodica del rischio informatico, vengono introdotte valutazioni derivanti da un modello già in uso presso Poste italiane, con un apprezzabile livello di risultati delle verifiche tecniche di sicurezza.

Antiriciclaggio

Il Consiglio di amministrazione, nell'adunanza del 2 aprile 2020, ha approvato la Relazione annuale che riassume gli esiti dell'esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo per BancoPosta e rendiconta le attività svolte nel corso del 2019 sul sistema dei controlli interni in materia. Tali esiti evidenziano che il livello di "rischio residuo" a cui risulta esposto BancoPosta è classificabile come "basso"¹⁴. Tale livello è determinato dalla media ponderata delle valutazioni di rischio residuo attribuite a ciascun soggetto obbligato (BancoPosta, PostePay, BancoPosta Fondi SGR e PosteVita).

2.11 Sistema di presidio della sicurezza

Nel corso del 2019 sono continuate le azioni nella prevenzione e contrasto alle minacce per la sicurezza di Poste italiane e delle Società del Gruppo. In tema di sicurezza "fisica" negli uffici postali negli ultimi anni sono stati realizzati numerosi investimenti che combinano dispositivi di sicurezza, strumenti tecnologici e innovazioni procedurali. Va osservato tuttavia che se alcune modalità di aggressione permangono costanti, emergono ulteriori elementi di attenzione che evidenziano un interesse criminale attuato con forme e tecniche innovative, come ad esempio la tipologia di attacco ai dispositivi ATM o eventi fraudolenti di natura informatica, che richiedono interventi di prevenzione sempre più flessibili e di tempestiva

¹⁴ Secondo una scala di 4 valori di rischio residuo: non significativo, basso, medio, elevato.

attuazione. A tal riguardo, il “Comitato della sicurezza informatica”, presieduto dal responsabile della funzione *Corporate Affairs* e composto da responsabili delle principali funzioni/Società del Gruppo interessate dal processo di gestione e controllo della sicurezza informatica, si occupa della supervisione e del controllo dell’efficacia del modello di governo aziendale.

Il sistema in uso presso Poste italiane consente di analizzare sotto diversi aspetti i fenomeni delle frodi registrati sui sistemi di monitoraggio inerenti ai servizi sulle carte di pagamento e *digital banking*. In particolare, rispetto alle frodi sulle carte di pagamento (transazioni sconosciute), si fa riferimento ai prelievi presso sportelli automatici bancari (ATM), pagamenti presso POS esercenti (fisici e virtuali) e a operazioni web e app, mentre per il *digital banking* alle operazioni effettuate mediante le piattaforme *online* di Poste.

Sul fronte delle indagini su eventi fraudolenti, la competente struttura *Fraud Management e Security Intelligence* che opera in ambito *Corporate Affairs*, nel corso del 2019 ha gestito complessivamente 662 incarichi, che hanno portato all’individuazione di specifiche responsabilità interne, fornendo i presupposti per il recupero di un importo complessivo di euro 4.253.016 (69 per cento del danno totale per frodi rilevato). L’analisi temporale degli incarichi relativi a frodi (sia di natura interna che esterna) evidenzia un decremento del danno economico che ammonta complessivamente a euro 6.156.672, circa il 40 per cento in meno rispetto agli euro 10.411.438 riscontrati nell’anno precedente. Gli ambiti della sicurezza sul lavoro e della sicurezza informatica sono trattati rispettivamente nei capitoli 5 e 6.

3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

3.1 Mercato di riferimento e contesto normativo

Il mercato dei servizi di corrispondenza e pacchi attraversa da anni una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione che influenza i volumi della corrispondenza tradizionale e dei pacchi. Infatti, se da un lato l'uso di forme di comunicazione immediate (*e-mail*, messaggistica istantanea, ecc.) genera un costante calo degli invii, dall'altro l'ampliamento delle possibilità di scelta dei consumatori per l'acquisto di beni e servizi mediante l'utilizzo di piattaforme *online*, determina una crescita dei pacchi spediti. L'*e-commerce* è diventato una modalità di acquisto sempre più utilizzata a livello mondiale e in Italia il peso dell'*online* sugli acquisti *retail* è passato dal 4 per cento del 2015 a oltre il 7 per cento nel 2019¹⁵. In tale ambito, Poste italiane detiene una quota di mercato nel segmento B2C (*Business to Consumer*) che è passata dal 30 per cento del 2017 al 35 per cento¹⁶ nel 2019.

Al fine di rispondere alle mutate esigenze di mercato, la Società nel corso del 2019 ha proseguito nel percorso di riorganizzazione delle attività di trasporto, smistamento e recapito delineate nel piano strategico "*Deliver 2022*" attraverso la ristrutturazione delle attività connesse all'*e-commerce*, dato che circa il 90 per cento dei pacchi spediti in Italia presenta dimensioni tali da poter essere trasportati dai portalettere e che la capillarità della rete presenta un vantaggio competitivo non replicabile da altri operatori.

In tale contesto si colloca l'introduzione del modello di recapito "*Joint delivery model*", avviato nel 2018, che prevede consegne pomeridiane e nel weekend, investimenti in nuove tecnologie di distribuzione e automazione, nonché una ridefinizione delle zone di recapito¹⁷. Nel 2019 è stata completata l'estensione del modello su tutto il territorio nazionale (nel corso del 2018 era stato sviluppato al 50 per cento). La flessibilità del *Joint delivery model* ha peraltro consentito di siglare, già nel 2018, una *partnership* triennale con Amazon per la consegna di prodotti sul territorio nazionale e di sviluppare la rete PuntoPoste, per il ritiro degli ordini e la consegna di resi, che si compone di oltre seimila punti alternativi, in prevalenza tabaccai e *locker*, che si

¹⁵ Fonte: dati osservatorio *eCommerce B2C* - Politecnico Milano.

¹⁶ Fonte: Relazione Finanziaria Annuale 2019.

¹⁷ Il *Joint delivery* prevede una differenziazione del recapito in base alla densità abitativa e al numero dei prodotti da recapitare e opera attraverso due distinte reti di servizio integrate tra loro. La prima, denominata Rete di Base provvede alla consegna della corrispondenza sulla propria area di competenza predefinita per tutti i prodotti postali. A questa si aggiunge la Linea Business che opera quotidianamente attraverso l'impegno di circa 8.000 portalettere, orientata alla consegna dei pacchi, dei prodotti *e-commerce*, delle raccomandate e della posta prioritaria, anche in fasce orarie pomeridiane (fino alle ore 19.45) e nei weekend.

aggiungono agli uffici postali. A supporto dello sviluppo del nuovo modello di recapito e della crescita dei volumi nel comparto pacchi è stato avviato un processo di rinnovamento degli impianti di smistamento e sono stati rivisti i processi, gli strumenti e i mezzi a sostegno dell'attività di consegna. In particolare, nell'ambito del processo di adeguamento della flotta aziendale, Poste italiane ha introdotto nuovi mezzi ad alimentazione elettrica/ibrida (circa quattromila).

Nel mese di luglio, come già riferito, è stato inaugurato a Bologna il più grande impianto di smistamento pacchi mai installato in Italia; è dotato di tre sistemi di automazione integrati e ha una capacità di lavorazione giornaliera di 250mila unità, corrispondenti a circa il 40 per cento della produzione di Poste. Lo sviluppo del mercato del corriere espresso e pacchi e il crescente numero di operatori *online* che vi operano, direttamente o indirettamente, ha spinto l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (AGCom) ad avviare, con delibera 399/18/CONS del luglio 2018, un'analisi di mercato sui servizi di consegna pacchi per valutarne le prospettive concorrenziali e gli effetti sulla regolamentazione esistente, nonché su eventuali rimedi idonei a ripristinare condizioni a tutela degli utenti. Nel mese di settembre 2019, a conclusione della suddetta analisi, l'Autorità ha pubblicato la delibera 350/19/CONS con cui ha proposto di aumentare il livello di sorveglianza regolamentare sulle condizioni di fornitura dei servizi, intervenendo sull'attuale quadro normativo nazionale con appositi procedimenti volti a modificare le norme vigenti in materia di trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche delle offerte nonché dei requisiti e degli obblighi richiesti ai titolari di autorizzazione.

Il 1° luglio 2020 è stata pubblicata la Delibera 212/20/CONS con la quale l'Autorità ha individuato i mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e valutato il livello di concorrenzialità in ciascuno di essi. L'analisi rappresenta una tappa intermedia del procedimento; nella fase successiva saranno infatti svolti ulteriori approfondimenti ed eventualmente individuati rimedi regolamentari per gli operatori che detengono significativo potere di mercato in uno o più di quelli rilevanti. L'indagine evidenzia, altresì, un ruolo preponderante di Poste italiane nel mercato C2X¹⁸, il quale ha tuttavia una incidenza molto marginale sul complessivo mercato dei pacchi.

¹⁸Le spedizioni "consumer-to-consumer/business" o "C2X" sono quelli inviati dai consumatori ad altri consumatori o a imprese.

Un ruolo centrale per la regolamentazione del settore postale è rivestito dal Contratto di programma che disciplina i rapporti fra il Ministero dello sviluppo economico e Poste italiane per l'erogazione del servizio postale universale, gli obblighi del fornitore, i servizi resi agli utenti, i trasferimenti statali, l'emissione delle carte valori e le disposizioni in materia di rapporti internazionali. Fino al 31 dicembre 2019 ha avuto efficacia il Contratto di programma 2015-2019. In data 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo Contratto per gli anni 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020, per il quale è in corso la procedura per l'approvazione, da parte della Commissione europea, delle somme dovute alla Società a parziale copertura dell'OSU.

In tema di contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali praticate da Poste, la legge di Bilancio 2020 (l. 27 dicembre 2019, n. 160) ha ridefinito gli stanziamenti per i rimborsi, prevedendo un valore di 53,1 mln per il 2020, di 53,2 mln per il 2021 e di 52,5 mln per il 2022. Il d.l. 30 dicembre 2019, n. 162 - convertito in l. 28 febbraio 2020, n. 8 - ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste proseguano «per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale» (ovvero fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione da parte della Commissione europea.

Ai sensi dell'art. 2, comma 7, del Contratto di programma 2020-2024, Poste italiane ha presentato ad AGCom in data 24 giugno 2020, una proposta di rimodulazione dei criteri di distribuzione delle cassette di impostazione, tenuto conto dell'andamento dei volumi postali e dell'effettivo utilizzo delle stesse da parte degli utenti.

Nel nuovo Contratto sono state introdotte importanti innovazioni che riguardano i servizi offerti, per renderli sempre più digitali e accessibili a tutti gli utenti con l'intento anche di ridurre il divario tra chi ha un adeguato accesso a internet e chi invece ne è sprovvisto. Questi nuovi servizi riguardano, tra l'altro, l'installazione di *locker* condominiali; il graduale rinnovo delle cassette di impostazione per renderle utilizzabili anche per le comunicazioni di pubblica utilità; un piano per gli uffici postali dei piccoli comuni che preveda l'installazione di wi-fi, ATM e videocamere di sicurezza, oltre l'abbattimento delle barriere architettoniche e la gestione dei servizi di tesoreria per i comuni che ne siano sprovvisti; la gestione integrata fisico/digitale delle istanze dei cittadini. Inoltre, è stato previsto che siano individuate le aree di servizi digitali delle pubbliche amministrazioni a cui è possibile accedere anche tramite strutture e piattaforme tecnologiche del fornitore del servizio universale postale, al fine di assicurare lo sviluppo del processo di digitalizzazione, consentendo l'accesso ai servizi in

forma semplificata e l'erogazione uniforme su tutto il territorio nazionale (articolo 29, commi 9 bis-9 octies, del d.l. n. 34/2019).

I rapporti tra l'amministrazione statale titolare del servizio digitale e Poste sono definiti mediante apposita convenzione.

L'AGCom, con delibera 349/19/CONS, ha formulato alcune considerazioni sulla predisposizione del nuovo Contratto evidenziando le criticità concorrenziali in quanto alcuni servizi (indicati "in multicanalità") da rendere a cittadini, imprese e pubblica amministrazione mediante l'utilizzo della rete postale, si discosterebbero dal perimetro del servizio universale. Al fine di favorire lo sviluppo delle dinamiche concorrenziali nel settore, l'Autorità ritiene che il contratto debba essere ricondotto alla sua originaria finalità di regolare unicamente le modalità di erogazione del servizio universale e che, al contempo, il suo perimetro sia ristretto ai soli servizi riconducibili alla mera corrispondenza tra privati.

Un ulteriore evento di rilievo occorso nel 2019 riguarda la pubblicazione, in data 2 luglio, della delibera AGCom 214/19/CONS concernente la "Verifica del calcolo del costo netto del servizio universale per gli anni 2015 e 2016" che, ha stabilito che l'onere non risulta equilibrato, in quanto il costo netto del servizio universale per il 2015 e 2016 rispettivamente in 389 e 356 milioni, eccede i contributi previsti nel Contratto di programma pari rispettivamente a 329 e 262 milioni. Per gli stessi anni non è stato istituito il Fondo di compensazione da parte di AGCom non consentendo il recupero delle differenze evidenziate tra contributi statali e quantificazione dell'onere. Pertanto, nel mese di ottobre 2019 la Società ha presentato ricorso al TAR del Lazio avverso la suddetta delibera. L'Autorità con delibera 215/19/CONS ha altresì comunicato l'avvio del procedimento di verifica del costo netto per gli anni 2017 e 2018.

Nel mese di ottobre 2019 l'Autorità ha avviato un'analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e delle tariffe massime dei servizi postali universali con l'obiettivo di aggiornare i costi degli stessi alla luce del mutato contesto competitivo. Gli operatori hanno fornito le informazioni richieste ai fini della predisposizione di un documento che verrà sottoposto a consultazione pubblica.

Infine, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) nel mese di settembre 2020 ha comminato alla Società una sanzione amministrativa di 5 mln per una pratica commerciale, ritenuta in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo (cfr. capitolo 10), nell'ambito del servizio di recapito delle raccomandate.

3.2 Andamento economico dei Servizi Postali

I Servizi Postali, che hanno realizzato nell'anno ricavi per 2.929 mln, pur registrando un lieve miglioramento rispetto al 2018 (+0,1 per cento), continuano a evidenziare uno squilibrio per l'ineluttabile declino della corrispondenza tradizionale (Tabella 3).

Tabella 3 - Ricavi dei servizi postali

	2018	2019	Δ 19/18	$\Delta\%$ 19/18
Corrispondenza	2.277	2.169	(108)	-4,7
Pacchi	318	431	113	35,5
Filatelia	7	8	1	14,3
RICAVI DA MERCATO	2.602	2.608	6	0,23
Compensi per Servizio Universale	262	262	-	-
Integrazioni tariffarie all'Editoria	61	59	(2)	-3,3
CONTRIBUZIONI STATALI	323	321	(2)	-0,6
TOTALE RICAVI	2.925	2.929	4	0,1

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

La crescita dei ricavi del comparto *Pacchi* (+113 mln), riconducibile prevalentemente all'*e-commerce* e alla internalizzazione dell'offerta SDA, ha più che compensato la flessione dei servizi tradizionali di corrispondenza (-108 mln) garantendo un risultato meno negativo dei Servizi Postali. Le *Contribuzioni statali* previste dal Contratto di programma 2015-2019 per il servizio universale ammontano a 262 mln per il 2019, fatti salvi gli effetti della successiva verifica dell'AGCom in ordine alla quantificazione del costo netto sostenuto dalla Società. Il 30 dicembre 2019 il Mise e Poste italiane hanno sottoscritto un nuovo Contratto per gli anni 2020-2024, in vigore dal 1° gennaio 2020, i cui tratti generali sono già stati illustrati nel paragrafo precedente.

Con riferimento alle *Integrazioni tariffarie all'editoria*, che riguardano le somme a carico della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria spettanti alla Società a titolo di rimborso delle agevolazioni tariffarie praticate agli editori e al settore

no-profit all'atto dell'impostazione, il compenso rilevato in bilancio (59 mln)¹⁹ non trova completa copertura nel Bilancio dello Stato 2019 (cfr. cap. 8).

Nella Tabella 4 sono riportate le risultanze dell'analisi dell'andamento economico dei Servizi Postali, elaborata per la redazione del Documento di separazione contabile²⁰. I ricavi rappresentati in tale Tabella, che nel 2019 ammontano a 2.667 mln, non includono 262 mln di compensi per servizio universale, mentre includono alla voce *mail* (corrispondenza) 59 mln di integrazioni tariffarie all'editoria. La differenza dal totale rispetto alla Tabella 3 (2.929 mln) è dovuta a tale importo.

Tabella 4 - Analisi risultati dei servizi postali

(dati in milioni)

	Servizi Postali				Prodotti e servizi rientranti nel Servizio di cui: Universale			
	2018	2019	Δ 19/18	Δ % 19/18	2018	2019	Δ 19/18	Δ % 19/18
Totale ricavi	2.663	2.667	4	0,2	1.660	1.552	(108)	-6,5
<u>di cui:</u>								
Mail	2.338	2.228	(110)	-4,7	1625	1507	(118)	-7,3
Parcel	318	432	114	35,8	35	45	10	28,6
Filatelia	7	7	-	-	-	-	-	-
Totale costi	3.985	3.991	6	0,2	2.197	1.964	(233)	-10,6
<u>di cui:</u>								
Costi per beni e servizi	819	896	77	9,4	391	321	(70)	-17,9
Costo del lavoro	2.946	2.762	(184)	-6,2	1674	1.457	(217)	-13,0
Ammortamenti e Altri costi e oneri	220	333	113	51,4	132	186	54	40,9
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	(1.322)	(1.324)	(2)	-0,2	(537)	(412)	125	23,3
Oneri/Proventi finanziari	(21)	(32)	(11)	52,4	(12)	(17)	(5)	41,7
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	(1.343)	(1.356)	(13)	-1,0	(549)	(429)	120	21,9
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-	-	-	-	-
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	(1.343)	(1.356)	(13)	-1,0	(549)	(429)	120	21,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Documento di separazione contabile 2019.

La componente dei Ricavi riveniente dai servizi/prodotti rientranti negli obblighi del servizio universale mostra una flessione di 108 mln, interamente riferibile alla diminuzione dei proventi del comparto della corrispondenza (-118 mln)²¹ in parte mitigata dalla crescita dei ricavi del comparto pacchi (+10 mln).

¹⁹ Tale compenso è determinato sulla base delle tariffe stabilite dal decreto del Mise di concerto con il Mef del 21 ottobre 2010 e dal d.l. 18 maggio 2012, n. 63 come convertito in l. 16 luglio 2012, n. 103.

²⁰ Poste italiane s.p.a., in qualità di Fornitore del servizio universale, in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 d.lgs 261/1999, è tenuta a redigere annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'Autorità di regolamentazione del settore postale (AGCom) una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento degli obblighi del servizio stesso.

²¹ Nel dettaglio, la riduzione (-118 mln) dei servizi postali universali è riconducibile:
· al decremento di 52 mln dei ricavi delle "indescritte";

I *Costi* ammontano a 3.991 mln, in crescita di 6 mln sul 2018 (+0,2 per cento), di questi, gli oneri correlati ai *prodotti/servizi universali*, pari a 1.964 mln, evidenziano un decremento di 233 mln (-10,6 per cento) rispetto all'esercizio precedente. Le variazioni più significative sono riconducibili al decremento del *Costo del lavoro* per 184 mln, con percentuali rispettivamente del -6,2 per cento per i servizi non universali e del -13,0 per cento per quelli con obbligo di servizio universale, all'incremento degli *Ammortamenti ed Altri costi e oneri*, legato all'applicazione dell'IFRS 16²² che incide sul totale dei servizi postali (+113 mln), ma anche sul perimetro dei servizi universali (+54 mln) e all'aumento dei *Costi per beni e servizi*, riconducibile principalmente ai maggiori costi legati all'internalizzazione dell'offerta SDA. Limitatamente ai servizi universali, i costi per beni e servizi scendono di 70 mln (-17,9 per cento) per la progressiva riduzione dei volumi e relativo assorbimento dei costi a favore dei servizi non universali.

La dinamica ricavi/costi ha determinato un *Risultato operativo e di intermediazione* di -1.324 mln, con un leggero peggioramento di 2 mln rispetto al 2018. Per i prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale invece il *Risultato operativo e di intermediazione*, negativo per 412 mln, evidenzia un miglioramento di 125 mln sul 2018 (+23,3 per cento), per effetto della maggiore riduzione dei costi (-233 mln) rispetto ai ricavi (108 mln).

Il *Risultato d'esercizio* dei Servizi Postali, pari a -1.356 mln, evidenzia un peggioramento dell'1,0 per cento rispetto al 2018 (-1.343 mln); il *Risultato d'esercizio* del comparto dei *prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale*, pari a -429 mln, mostra invece un miglioramento di 120 mln (+ 21,9 per cento).

In continuità con gli anni precedenti e in linea con quanto indicato nella Direttiva 2008/6/CE²³ Poste italiane s.p.a. ha quantificato l'OSU per l'anno 2019 in 1.519 mln, di cui 509 mln con riferimento ai prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale.

-
- al decremento di 34 mln dei ricavi delle "descritte" (comparto raccomandate tradizionali);
 - al decremento di 9 mln dei ricavi legati all'editoria;
 - al decremento di 23 mln sui servizi integrati di notifica (SIN - Gestione Istanze).

²² Principio internazionale sul *Leasing*, emanato con Reg. UE n. 2017/1986, in vigore dal 1° gennaio 2019.

²³ La Direttiva 2008/6/CE (art. 7 e all. I), recepita nel nostro ordinamento con d.lgs. 31 marzo 2011, n. 58, ha introdotto la metodologia del *net cost* per il calcolo dell'OSU. Il costo netto è calcolato "come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato quando è soggetto ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi. Nel calcolo si terrà conto di tutti gli altri elementi pertinenti, compresi i vantaggi intangibili e commerciali di cui beneficiano i fornitori di servizi postali designati per fornire il servizio universale, il diritto a realizzare profitti ragionevoli e gli incentivi per una maggiore efficienza economica". Così la Società per il calcolo dell'OSU oltre al *net cost* ha tenuto conto sia dei vantaggi intangibili e commerciali (35 mln), sia del diritto a realizzare profitti ragionevoli (197 mln, di cui 115 mln con riferimento alla componente legata ai prodotti/servizi universali).

3.3 Qualità

Il controllo sulla qualità dei prodotti rientranti nel servizio universale è svolto dall'AGCom che ne definisce gli obiettivi ed effettua verifiche su base campionaria avvalendosi, per la sola posta ordinaria, di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa.

Si illustrano di seguito i risultati conseguiti dalla Società nell'anno 2019, confrontati con i dati dell'esercizio precedente (Tabella 5).

Tabella 5 - Obiettivi qualità

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato 2018	Risultato 2019
Posta1 - Prioritaria (*)	j+1	80,0%	85,9%	84,6%
	j+4	98,0%	98,9%	98,7%
Posta 4 - Ordinaria (**)	j+4	90,0%	88,4%	86,9%
	j+6	98,0%	96,7%	96,1%
Posta massiva	j+4	90,0%	98,5%	97,4%
	j+6	98,0%	99,7%	99,3%
Posta raccomandata (*)	j+4	90,0%	95,0%	92,3%
	j+6	98,0%	97,9%	96,1%
Posta assicurata (*)	j+4	90,0%	99,3%	99,6%
	j+6	98,0%	99,8%	99,9%
Poste Delivery Standard (*)	j+4	90,0%	95,1%	95,5%

(*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.

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

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

Il livello della qualità per l'esercizio 2019 nel complesso è coerente con gli obiettivi stabiliti, ad eccezione della Posta 4 ordinaria e del secondo obiettivo (j+6) della Posta raccomandata.

Dai risultati delle rilevazioni nazionali sulla qualità del servizio di posta ordinaria condotte dall'Autorità è emerso infatti che l'86,9 per cento del totale delle "lettere test" inviate è arrivato entro quattro giorni, registrando uno scostamento dal primo obiettivo di qualità del -3,1 per cento. Per quel che riguarda il secondo obiettivo, il 96,1 per cento del totale delle "lettere test" è arrivato in 6 giorni, lo scostamento dall'obiettivo è dell'1,9 per cento. Tali effetti sarebbero riconducibili alla riorganizzazione dei processi logistici e di smistamento del recapito, caratterizzato dalla concomitanza del modello di consegna a giorni alterni²⁴ e del modello *joint delivery* per le restanti aree.

²⁴ La riorganizzazione del recapito a giorni alterni, introdotto con delibera AGCom 395/15/CONS, ha preso avvio nel 2015 con la fase I che ha riguardato 255 comuni; la fase II nel 2016 ha coinvolto 2400 comuni; la fase III ha interessato, nel 2017 e 2018, 2100 comuni. L'implementazione è stata ultimata nel primo trimestre 2019 per i rimanenti 230 comuni.

Il prodotto Posta 1 – prioritaria, la cui prestazione è misurata sulla base delle coordinate della tracciatura al civico, supera ampiamente gli obiettivi prefissati nonostante un leggero calo rispetto al 2018 come illustrato nella seguente Tabella 6.

Tabella 6 - Risultati Posta 1

		Obiettivo	2018	2019
Posta1 - Prioritaria	j+1	80%	85,9%	84,6%
	j+2	80%	92,3%	89,2%
	j+3	80%	97,6%	94,4%
	j+4	98%	98,9%	98,7%

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

Il documento di valutazione SCIGR evidenzia che, nelle verifiche effettuate presso le strutture logistiche postali nel 2019, il sistema di controllo interno è risultato sostanzialmente adeguato al presidio dei rischi rilevanti.

Tuttavia, per la gestione dei pacchi sono state rilevate aree di miglioramento per garantire una maggiore integrazione tra i sistemi informatici. Nell'analisi è stata coinvolta la strutturazione dei controlli a presidio dei canali per la spedizione e il ritiro dei pacchi relativi all'*e-commerce*, nonché le modalità di integrazione definite in accordi quadro tra Poste italiane e i soggetti coinvolti (Federazione italiana tabaccai, Indabox, KiPoint e Carrefour).

I reclami ricevuti da Poste per i servizi postali, universali e non universali, sono stati in totale 214.050, in aumento (+ 5.760) rispetto al 2018 (208.290). Da evidenziare la presenza nel 2019 del dato relativo ai prodotti ex SDA (14.428 reclami), a seguito della scissione parziale della controllata, avvenuta a novembre 2019.

La Tabella 7 riporta la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto raffrontata con i dati dell'anno precedente.

Tabella 7 - Confronto reclami 2018/2019

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Reclami 2018	Reclami 2019	Δ %
Posta Prioritaria	3,2%	3,2%	0
Posta Raccomandata	16,6%	15,7%	-1
Pacco	52,0%	42,0%	-10
Posta Assicurata	0,5%	0,5%	0
Atti giudiziari	1,6%	1,6%	0
Duplicato 23L	3,9%	1,7%	-2
Telegramma	0,7%	0,5%	0
Prodotti ex SDA	0	6,7%	7
Altro	21,5%	28,2%	7

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

I reclami relativi a prodotti forniti nell'ambito del servizio postale universale ammontano a 80.857, in crescita (+1.533) rispetto al 2018 (79.324): il dato comprende anche 6.076 reclami riferiti al prodotto "Pacco celere 3" dismesso dal 10 marzo 2019.

La tendenza è di un peggioramento del tasso di reclamo della corrispondenza, in particolare di quella indescritta, in buona parte riferita alla componente classificata come "servizi di recapito" (mancato recapito, ritardo nella consegna, mancato espletamento del servizio, danneggiamento o manomissione). Tale tendenza si era rilevata già alla fine del 2018 e può essere ricondotta alla percezione del servizio reso in base al nuovo modello di recapito. La Società riferisce che sono in corso analisi per approfondire i motivi di tale disfunzione. Con riferimento ai reclami relativi ai pacchi, a fronte di una crescita dei volumi gestiti (+16,4 per cento rispetto al 2018), la percentuale delle segnalazioni registrate nel 2019 è inferiore del 10 per cento.

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

4. SERVIZI FINANZIARI

4.1 Contesto normativo e di governance

Al fine di supportare il conseguimento degli indirizzi di sviluppo strategico delineati nel Piano “*Deliver 2022*” e rafforzare il ruolo di governo di BancoPosta, il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha approvato in data 12 maggio 2020 l’aggiornamento del “Regolamento organizzativo e di funzionamento di BancoPosta”. Tale documento traccia il modello di funzionamento, l’assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni, nonché i processi di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste italiane e di esternalizzazione del Patrimonio Bancoposta. Unitamente al citato Regolamento è stata presentata al Consiglio la “Linea Guida sul processo di product governance” relativa ai prodotti di investimento, assicurativi e bancari che è stata declinata in un’apposita procedura e applicata all’intera gamma di offerta BancoPosta. In tema di *product governance* - che trova disciplina fondamentale nella MiFID II al fine di aumentare la tutela del cliente - nel corso dell’anno è stata avviata un’ispezione da parte della Consob volta ad accertare lo stato di adeguamento alla nuova normativa con riguardo ai profili procedurali, all’adeguatezza delle operazioni effettuate per conto della clientela, nonché alle condotte poste in essere nella declinazione delle politiche commerciali e nella formazione professionale del personale. La verifica ispettiva si è conclusa nel mese di ottobre 2020.

Il processo di “Governo degli affidamenti e delle esternalizzazioni” del Patrimonio BancoPosta è stato ulteriormente rafforzato con riferimento agli ambiti normativo, organizzativo e di presidio delle attività affidate ed esternalizzate, nell’ottica di migliorare la qualità dei processi. Nel mese di marzo 2019 è stata costituita, a diretto riporto del responsabile BancoPosta, la funzione “Governo *Outsourcing e Business Support*”, all’interno della quale, a giugno 2019, è stata declinata la struttura di Governo *Outsourcing*.

Con riferimento alle principali novità normative che hanno richiesto interventi di adeguamento, dal 1° gennaio 2019 hanno trovato applicazione gli Orientamenti in materia di obblighi di segnalazione dei dati sulle frodi, ai sensi della Direttiva “*Payment Services Directive 2*” (PSD2), i quali forniscono informazioni dettagliate sui dati statistici relativi alle frodi connesse ai diversi mezzi di pagamento che i Prestatori di servizi di pagamento (PSP) devono segnalare alle rispettive autorità competenti, nonché sui dati aggregati che queste ultime devono condividere con l’Autorità bancaria europea (EBA) e la Banca centrale europea (BCE).

In data 22 gennaio 2020 l'EBA ha pubblicato il documento che modifica i suddetti orientamenti a partire dal 1° luglio 2020 con riguardo ai formati di segnalazione dei dati sulle frodi connessi ad alcuni mezzi di pagamento.

Poste italiane si è altresì adeguata alle disposizioni, in vigore dal 1° gennaio 2019, in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"²⁵, che costituiscono parte integrante della disciplina generale sui requisiti organizzativi e sul sistema dei controlli interni e rafforzano le misure organizzative e i presidi che gli intermediari sono tenuti ad adottare per elaborare, distribuire, monitorare e modificare i prodotti offerti alla clientela. Gli adempimenti previsti sono stati recepiti nella citata "Linea guida sul processo di product governance".

Nel mese di luglio 2019 è stato pubblicato il provvedimento della Banca d'Italia n. 156 che apporta alcune modifiche alle disposizioni di recepimento della direttiva 2014/92/UE - PAD (*Payment Account Directive*) - in materia di conti di pagamento offerti ai consumatori. Le modifiche, in vigore dal 1° gennaio 2020 riguardano, tra l'altro, la documentazione relativa all'informativa precontrattuale e a quella periodica. In particolare, sono stati introdotti due nuovi documenti da fornire ai clienti, redatti secondo i modelli standard non modificabili contenuti nei Regolamenti della Commissione europea: il documento informativo sulle spese (*Fee Information Document*) e il riepilogo delle spese (*Statement of fees*). Poste italiane ha concluso le necessarie attività di adeguamento.

Infine, in un'ottica di graduale e completa estensione dei servizi finanziari sui canali digitali, a settembre 2019 Poste italiane ha acquisito una partecipazione di minoranza in MFM Holding Ltd (Moneyfarm Holding) società indipendente di gestione del risparmio, specializzata in portafogli in ETF²⁶, con l'obiettivo di offrire innovativi servizi di investimento digitali alla clientela tramite lo sviluppo di una piattaforma di prodotti di risparmio gestito accessibile da un'area all'interno del sito www.poste.it.

4.2 Andamento economico dei Servizi Finanziari

L'attività dei Servizi finanziari riguarda l'offerta del Patrimonio separato BancoPosta, disciplinata dal d.p.r. n. 144/2001 e s.m.i.. Nel triennio 2017-2019 i risultati realizzati,

²⁵ Tali disposizioni, emanate con provvedimento di Banca d'Italia, danno attuazione agli orientamenti dell'EBA sui dispositivi di *governance* e di controllo relativi ai prodotti bancari al dettaglio.

²⁶ Gli ETF (*Exchange Traded Funds*) sono dei fondi di investimento negoziati in Borsa.

sintetizzati nella Tabella 8, evidenziano il complessivo incremento del 6,4 per cento dei ricavi riferibile, principalmente, alle buone performance dei comparti del *Risparmio* (+10,6 per cento), del *Collocamento Prodotti di finanziamento*²⁷ (+52,8 per cento) nonché dei *Conti correnti* (+2,9 per cento).

Tabella 8 - Ricavi dei Servizi BancoPosta

	(dati in milioni)					
	2017	2018	Δ% 18/17	2019	Δ% 19/18	Δ% 19/17
Conti Correnti	2.600	2.685	3,3	2.676	-0,3	2,9
Risparmio	2.084	2.293	10,0	2.305	0,5	10,6
Trasferimento fondi	37	29	-21,6	21	-27,6	-43,2
Proventi dei Servizi Delegati	104	101	-2,9	97	-4,0	-6,7
Collocamento Prodotti di finanziamento	214	262	22,4	327	24,8	52,8
Altri prodotti e servizi	67	49	-26,9	9	-81,6	-86,6
RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA	5.106	5.419	6,1	5.435	0,3	6,4

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

Nell'ultimo biennio si rileva invece una sostanziale invarianza, in quanto i proventi dei Servizi BancoPosta conseguiti nel 2019, pari a 5.435 mln, sono in linea con le risultanze del precedente esercizio (+0,3 per cento). Tali risultati derivano dal positivo andamento del *Collocamento prodotti di finanziamento*, in crescita del 24,8 per cento sul 2018, dal rallentamento del comparto del *Risparmio*, in rialzo solo dello 0,5 per cento e dalla flessione di tutti gli altri comparti. Nel dettaglio:

a) i *Conti correnti* hanno registrato ricavi per 2.676 mln, in diminuzione dello 0,3 per cento sul 2018 (Tabella 9). Sono in diminuzione i proventi rivenienti dalle *Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate* (173 mln nel 2018), conseguente al conferimento in PostePay, dei prodotti rientranti nel ramo monetica e pagamenti e in aumento quelli rivenienti dal *Collocamento di prodotti e servizi di pagamento* (passati da 47 mln del 2018 a 191 mln nel 2019), riferibili alle commissioni percepite per le attività di collocamento e promozione di prodotti emessi da PostePay.

²⁷ La voce accoglie le commissioni percepite per l'attività di collocamento di prestiti e mutui erogati da terzi.

Tabella 9 - Andamento economico dei conti correnti

	(dati in milioni)					
	2017	2018	Δ% 18/17	2019	Δ% 19/18	Δ% 19/17
Commissioni su bollettini di c/c postale	434	412	-5,1	390	-5,3	-10,1
Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali	1.475	1.556	5,5	1.638	5,3	11,1
di cui:						
Proventi degli impieghi in titoli - Raccolta da clientela privata	1.448	1.488	2,8	1.570	5,5	8,4
Proventi degli impieghi presso il MEF - Raccolta da clientela pubblica	27	65	n.s.	64	-1,5	n.s.
Altri proventi	-	3	-	4	33,3	n.s.
Ricavi dei servizi di c/c	497	497	0,0	457	-8,0	-8,0
Collocamento prodotti e servizi di pagamento	-	47	n.s.	191	n.s.	n.s.
Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	194	173	-10,8	-	n.s.	n.s.
TOTALE RICAVIDI SERVIZI C/C	2.600	2.685	3,3	2.676	-0,3	2,9

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

I Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali evidenziano una crescita del 5,3 per cento, passando da 1.556 mln del 2018 a 1.638 mln nel 2019. Tale voce accoglie gli interessi maturati sugli impieghi dei fondi rivenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata (1.570 mln) e la pubblica amministrazione (64 mln). Al 31 dicembre 2019 la giacenza media dei conti correnti privati si è attestata a 61,9 mld, in crescita del 5,4 per cento sul 2018 (58,7 mld), mentre quella riveniente dai conti correnti intestati alla pubblica amministrazione ammonta a 7,2 mld (5,9 mld nel 2018). Come noto, le risorse provenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata sono obbligatoriamente impiegate in titoli governativi dell'area euro²⁸, mentre quelle rivenienti dalla raccolta effettuata presso la pubblica amministrazione sono depositate presso il Mef e remunerate a un tasso variabile calcolato su un paniere di Titoli di Stato, in conformità a quanto previsto da apposita convenzione con il Mef rinnovata il 6 maggio 2019 per il biennio 2019-2020²⁹.

Rientrano tra i proventi degli impieghi gli interessi maturati sulla quota di raccolta privata impiegata in un deposito presso il Mef, c.d. Conto "Buffer"³⁰, finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta

²⁸ Inoltre, per effetto delle modifiche introdotte dalla l. 23 dicembre 2014, n. 190 (l. di Stabilità 2015), il Patrimonio BancoPosta ha la facoltà di investire sino al 50 per cento della raccolta in titoli garantiti dallo Stato italiano.

²⁹ La nuova convenzione differisce dalla precedente per quanto riguarda il parametro di remunerazione: la convenzione scaduta a dicembre 2018 prevedeva la media aritmetica del tasso Rendistato e del tasso d'asta del BOT a 6 mesi, rilevati nel semestre di riferimento, e la liquidazione semestrale degli interessi; la nuova, invece, fissa come parametro di remunerazione la media aritmetica semplice del tasso d'asta del BTP a 10 anni, in luogo del tasso Rendistato, mantenendo invariato il secondo parametro (Bot a 6 mesi). Rimane uguale anche il peso dei due parametri, fissato nella misura del 50 per cento in base al rendimento BOT a sei mesi e per il restante 50 per cento in base al rendimento dei BTP a dieci anni.

³⁰ Regolato da apposita convenzione scaduta al 31 dicembre 2019 e in corso di rinnovo.

privata. Tali impieghi, che al termine dell'anno ammontano a 123 mln, sono remunerati a un tasso variabile commisurato al tasso *Euro overnight index average*³¹.

Nel triennio le commissioni sui bollettini di conto corrente postale registrano un costante calo generato dalla flessione dei volumi di tale prodotto.

b) il settore del *Risparmio* registra la complessiva crescita del 10,6 per cento dei ricavi nel triennio e dello 0,5 per cento sul 2018 (Tabella 10). Al termine dell'anno in riferimento, le due componenti del settore mostrano andamenti opposti anche rispetto alle risultanze del precedente esercizio: il *Risparmio Postale* ha apportato proventi per 1.799 mln nel 2019, inferiori dell'1,5 per cento sul 2018 (1.827 mln); il *Risparmio Amministrato e gestito*, al contrario, ha realizzato ricavi per 506 mln in crescita dell'8,6 per cento sul 2018 (466 mln).

Tabella 10 - Risparmio

	<i>(dati in milioni)</i>					
	2017	2018	$\Delta\%$ 18/17	2019	$\Delta\%$ 19/18	$\Delta\%$ 19/17
Risparmio Postale	1.566	1.827	16,7	1.799	-1,5	14,9
Risparmio amministrato e gestito	518	466	-10,0	506	8,6	-2,3
<i>di cui:</i>						
<i>Commissioni da collocamento e negoziazione titoli</i>	4	4	-	4	-	-
<i>Intermediazione assicurativa</i>	468	407	-13,0	437	7,4	-6,6
<i>Fondi comuni di investimento</i>	41	51	24,4	62	21,6	51,2
<i>Deposito titoli</i>	5	4	-20,0	3	-25,0	-40,0
TOTALE	2.084	2.293	10,0	2.305	0,5	10,6

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

Risparmio Postale

Con riferimento al *Risparmio postale* l'Azienda, al fine di migliorare la qualità e l'efficienza dell'offerta alla clientela, ha concluso nell'anno il progetto volto a fornire la disponibilità h24 dei servizi fruibili dai canali ATM, *app* e *web*, ha potenziato la gamma dei prodotti attraverso il collocamento di alcune tipologie di BFP e ha rilasciato il servizio "Salvadanaio digitale BancoPosta", che permette di accumulare piccole somme di denaro per raggiungere obiettivi di risparmio tramite l'app BancoPosta.

Il calcolo del compenso spettante alla Società per il servizio di raccolta del *Risparmio postale*, stabilito nell'accordo siglato tra le parti a dicembre 2017 per il triennio 2018-2020, si basa su un

³¹ *Euro overnight index average* (EONIA) è il tasso cui fanno riferimento le operazioni a brevissima scadenza (*overnight*) ed è calcolato come media ponderata dei tassi *overnight* delle operazioni svolte sul mercato interbancario comunicati alla BCE da un campione di banche operanti nell'area euro (le maggiori banche di tutti i paesi dell'area euro).

meccanismo di remunerazione mista, parametrata in parte alla giacenza media e, in parte, ai flussi annui di sottoscrizione di alcune tipologie di BFP³², collegato al raggiungimento di predefiniti obiettivi di raccolta netta³³. Nei primi mesi del 2020 Poste italiane e Cdp hanno avviato le trattative per la rinegoziazione dell'Accordo che disciplina la *Remunerazione delle attività di raccolta del Risparmio Postale*, la cui scadenza è fissata al 31 dicembre 2020.

Nella Tabella 11 sono illustrati i valori di *Raccolta netta* realizzati per le tipologie di prodotti del Risparmio postale nel triennio 2017-2019.

Tabella 11 - Raccolta netta del risparmio postale

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ 18/17	2019	Δ 19/18
Libretti Postali (LP)					
Versamenti	84.844	86.782	1.938	88.676	1.894
Prelevamenti	(95.236)	(89.605)	5.631	(92.632)	(3.027)
RACCOLTA NETTA LP	(10.392)	(2.823)	7.569	(3.956)	(1.133)
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)					
Sottoscrizioni	21.162	19.562	(1.600)	22.544	2.982
Rimborsi	(18.653)	(21.519)	(2.866)	(22.042)	(523)
RACCOLTA NETTA (BFP)	2.509	(1.957)	(4.466)	502	2.459
RACCOLTA NETTA TOTALE (LP+BFP)	(7.883)	(4.780)	3.103	(3.454)	1.326

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

Nel 2019 la Raccolta netta del Risparmio Postale presenta un saldo negativo di 3,5 mld, tuttavia risulta in miglioramento di oltre 1,3 mld rispetto all'anno precedente e di oltre 4,4 mld rispetto al 2017. L'incremento dell'ultimo anno è attribuibile alla performance dei BFP che hanno realizzato una raccolta netta positiva per 0,5 mld, superiore di 2,5 mld rispetto al 2018.

Nella tabella che segue è illustrata la giacenza media delle masse di denaro gestite dai due strumenti emessi da Cdp nell'ultimo triennio (Tabella 12).

³² Il meccanismo di remunerazione mista prevede che lo stock dei Libretti e dei BFP in essere al 31 dicembre 2017 e le nuove emissioni di BFP dedicati ai minori, continueranno a essere remunerati allo 0,52 per cento sullo stock medio, come previsto nel precedente Accordo. I BFP sottoscritti successivamente, invece, sono remunerati con una percentuale sulla raccolta lorda dell'anno e non più sulla giacenza.

³³ La Raccolta netta è la risultante della somma algebrica dei collocamenti e dei rimborsi effettuati nel corso dell'anno.

Tabella 12 - Giacenza media del Risparmio postale

(dati in miliardi)

	2017	2018	Δ 18/17	2019	Δ 19/18
Libretti Postali	113,5	107,0	(6,5)	104,1	(2,9)
Buoni Fruttiferi Postali	192,1	200,6	8,5	206,2	5,6
GIACENZA MEDIA	305,6	307,6	2,0	310,3	2,7

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

Grazie al risultato della Raccolta netta al di sopra delle attese e alla capitalizzazione degli interessi sui BFP, la giacenza media totale dell'anno si è attestata a 310,3 mld, registrando un incremento di 2,7 mld sul 2018 (+0,9 per cento) e di 4,7 mld sul 2017 per effetto del contributo delle nuove emissioni di BFP che hanno trovato un riscontro positivo presso i risparmiatori.

Risparmio amministrato e gestito

Le attività svolte nel corso del 2019 hanno riguardato, con riferimento al comparto del Risparmio amministrato, la partecipazione di Poste italiane sia al consorzio di collocamento della nuova obbligazione emessa da Cdp, dedicata alla clientela *retail*, sia al collocamento della quindicesima emissione del BTP Italia, titolo del Mef indicizzato all'inflazione italiana; per quanto riguarda il comparto del Risparmio gestito la Società ha avviato la distribuzione di nuovi fondi comuni, frutto anche della collaborazione con Anima SGR ed Eurizon Capital SGR, in qualità di gestori delegati.

L'esame dei risultati realizzati dal settore evidenziano l'incremento dei ricavi rivenienti dal Servizio di Intermediazione assicurativa (+7,4 per cento), relativi alle commissioni maturate nei confronti delle controllate Poste Vita e Poste Assicura, per effetto delle attività di collocamento polizze, a fronte di una raccolta premi assicurativi, svolta negli uffici postali, di 17.913 mln, in crescita del 7,1 per cento rispetto al 2018 (16.720 mln).

4.3 Processo di affidamento ed esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta

In coerenza con la normativa di vigilanza applicabile (Circolare di Banca d'Italia 285/2013 e s.m.i.) le attività del Patrimonio BancoPosta sono svolte anche attraverso l'affidamento di funzioni ad altri soggetti, mediante un processo strutturato. Se l'esecuzione dell'attività è demandata a una funzione di Poste viene attivato il processo di affidamento, mentre quando l'esecutore è un soggetto terzo, anche se appartenente al Gruppo, viene attivato il processo di

esternalizzazione³⁴. La normativa, inoltre, prevede una classificazione delle funzioni sia in caso di affidamento che di esternalizzazione, articolata su tre tipologie: funzioni operative importanti (FOI), funzioni operative non importanti (non FOI) e funzioni di controllo.

Figura 2 - Disciplinari esecutivi

FUNZIONI OPERATIVE IMPORTANTI (FOI)	FUNZIONI DI CONTROLLO	FUNZIONI OPERATIVE NON IMPORTANTI (non FOI)
	<i>Disciplinari Esecutivi</i>	
Rete Commerciale - Mercato Privato	Presidi Specialistici Compliance	Corporate Affairs - Acquisti
Rete Commerciale - Mercato Business e Pubblica Amministrazione	Corporate Affairs - Antiriciclaggio	Corporate Affairs - Immobiliare
Corporate Affairs - Sicurezza, Privacy, Fraud Management e Mov. Fondi	Controllo Interno	Corporate Affairs - Comunicazione
Corporate Affairs - Affari Legali		Risorse Umane e Organizzazione
Amministrazione Finanza e Controllo		Poste Comunicazione e Logistica
Sistemi Informativi		
Back Office e Assistenza Clienti		

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

Come anticipato nel paragrafo 4.1 il processo di governo degli affidamenti e delle esternalizzazioni del Patrimonio BancoPosta è stato ulteriormente rafforzato nel corso del 2019: il 31 gennaio 2019 è stato approvato dal Consiglio di amministrazione di Poste il “Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta” (ulteriormente aggiornato il 12 maggio 2020) che accorpa in un documento unitario quanto precedentemente disciplinato dal “Regolamento generale del processo di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste italiane” e dalle “Linee guida di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta” e identifica le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli organi e delle funzioni aziendali a vario titolo coinvolte.

Sono stati attivati nel corso dell’anno diversi comitati operativi sulle Funzioni affidate e su quelle esternalizzate. In tali sedi, a partire dal mese di marzo 2020, sono stati valutati e discussi anche gli impatti dell’emergenza COVID-19 sui livelli di servizio delle attività affidate tramite Disciplinari ed esternalizzate alle società del Gruppo.

Con riferimento ai dati economici, il valore netto complessivo dell’apporto al Patrimonio BancoPosta per il 2019, sulla base dei criteri definiti per la determinazione della remunerazione

³⁴ Si considerano esternalizzazioni, ai sensi delle disposizioni di vigilanza, le attività date in *outsourcing* sia direttamente da BancoPosta, sia da altre funzioni di Poste nell’ambito del perimetro definito dai Disciplinari esecutivi sottoscritti con BancoPosta.

dei servizi resi dalle funzioni affidatarie, è stato di 4.508 mln, in lieve decremento (0,5 per cento) rispetto al 2018. Nel 2019 il valore complessivo delle perdite operative attribuite alle funzioni affidate è stato di 32,3 mln, di cui il 94 per cento circa è riconducibile, come in precedenza, alle reti commerciali, in ragione anche della natura e tipologia delle attività affidate. La restante parte è stata attribuita al *back office* e servizi al cliente per il 5,38 per cento e a Sistemi Informativi per il residuo.

Le attività di monitoraggio hanno evidenziato, relativamente al 31 dicembre, il mancato raggiungimento di 6 indicatori alternativi di performance (KPI), determinando l'applicazione di penali per circa 28 mln.

4.4 Gestione dei reclami

Poste italiane ha adottato un modello organizzativo accentrato per la gestione dei reclami e del servizio di assistenza clienti al fine di garantire un adeguato governo delle situazioni di insoddisfazione o di potenziale conflittualità con la propria clientela. In attuazione di tale modello ha affidato, mediante apposito contratto di esternalizzazione, l'attività di gestione dei reclami alla funzione *Chief Operating Office* di Poste nonché a PostePay per le contestazioni relative ai prodotti e servizi di pagamento affidati a quest'ultima.

La normativa della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e degli orientamenti in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici reclami prevede che BancoPosta si doti di una apposita politica di trattazione e che la stessa sia approvata e sottoposta ad esame periodico da parte del Consiglio di amministrazione. Pertanto, il 26 settembre 2019 il Consiglio di amministrazione ha approvato la "Linea guida gestione reclami del Patrimonio BancoPosta".

Nel corso del 2019 la Società ha ricevuto 125mila reclami, in aumento del 33 per cento rispetto al 2018, di cui circa 43mila di competenza BancoPosta e circa 82mila di competenza PostePay. I reclami complessivamente ricevuti sono riconducibili, nell'80 per cento dei casi ai servizi di pagamento, nel 6 per cento dei casi ai servizi bancari e nel 13 per cento dei casi al risparmio postale, mentre un ulteriore 1 per cento è relativo ai servizi di investimento e all'intermediazione assicurativa.

I reclami BancoPosta attengono a disconoscimenti (*online* e su canale fisico) per il 31 per cento del totale e a contestazioni su rendimenti e condizioni applicate ai BFP per il 19 per cento.

Per quanto riguarda l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), nel corso del 2019 sono stati presentati 3.211 ricorsi di competenza BancoPosta, con un incremento rispetto al 2018 dell'86 per cento, fondamentalmente determinato dalla crescita delle richieste di rimborso dei BFP rientranti nella cd fattispecie "21°/30°"³⁵ (cfr. capitolo 1). Nel processo di gestione dei reclami permangono alcuni punti di attenzione in termini di qualità del censimento, gestione della lettera di risposta a seguito di lettera interlocutoria, mancato invio di controdeduzioni e conseguenti decisioni negative dell'ABF.

Le evidenze dei sistemi di monitoraggio sui sistemi di pagamento hanno mostrato, nell'esercizio in esame, un incremento sia delle frodi su *digital banking* (+92 per cento rispetto al 2018), sia di quelle su carte di pagamento principalmente connesse a operatività *online* su canali di terze parti, a seguito dell'evoluzione delle tecniche di *phishing*.

Come richiesto dalla Banca d'Italia, le funzioni di controllo (Compliance e Revisione Interna) hanno espresso le proprie valutazioni circa l'efficacia delle misure di rimedio adottate; in particolare, hanno rilevato un generale rafforzamento dei presidi di controllo dei processi di gestione dei reclami e dei ricorsi ABF e dei disconoscimenti di operazioni *online*, pur evidenziando la necessità di proseguire nella realizzazione del piano degli interventi correttivi e delle ulteriori iniziative progettuali individuate dalla Società.

4.5 Incidenti operativi per pagamenti sul canale mobile

La Banca d'Italia, con comunicazione del 31 dicembre 2019, ha richiesto approfondimenti in merito a tre incidenti operativi³⁶ legati a malfunzionamenti dell'infrastruttura che supporta le procedure di accesso e autenticazione dei clienti alle *app* mobili BancoPosta e PostePay. Ciò ha comportato, limitatamente alla durata di ciascun malfunzionamento, l'impossibilità per una parte di clienti di accedere ai servizi forniti tramite le suddette *app* e quindi di disporre operazioni di pagamento a distanza sfruttando il canale mobile.

In particolare, l'Autorità ha richiesto, tenuto conto della frequenza di tali incidenti, dell'impatto sull'operatività propria e della clientela, nonché di possibili riflessi in termini di rischio reputazionale, una relazione della funzione Internal Audit riportante un'analisi delle

³⁵ Mancata apposizione, per i BFP della serie Q del timbro di variazione dei tassi di rendimento con riferimento al periodo dal 21° al 30° anno nel caso di utilizzo di modulistica relativa ai buoni della serie precedente.

³⁶ Gli incidenti operativi in oggetto riguardano tre casi di indisponibilità dei servizi *app*, durati rispettivamente circa 10 ore il primo, sei ore il secondo e due il terzo: sulla base della normativa EBA tali incidenti sono considerati come "gravi".

cause di tali incidenti e una valutazione sull'adeguatezza delle relative infrastrutture di supporto e dei processi di sviluppo e rilascio in produzione delle procedure informatiche oggetto dei citati incidenti. Ha inoltre richiesto di fornire specifica informativa in merito al processo prudenziale di valorizzazione del rischio informatico effettivo al 31 dicembre 2019 relativo ai servizi di pagamento via *internet*.

Le verifiche di audit hanno confermato la tempestiva adozione di importanti misure correttive finalizzate a impedire il ripetersi di analoghi scenari di disservizio; nello specifico, è stata modificata la logica applicativa delle *app*, sono stati attivati meccanismi di controllo relativi al numero delle richieste simultanee di registrazione all'*app*, è stata potenziata l'infrastruttura fisica e logica ed è stato rafforzato il monitoraggio, sia di tipo applicativo che infrastrutturale.

5. RISORSE UMANE

5.1 Costo del lavoro

Il costo del lavoro sostenuto da Poste italiane s.p.a. nell'esercizio 2019 si attesta a 5.833 mln, in diminuzione del 4,1 per cento rispetto all'esercizio precedente (6.080 mln) ed è riferito a 125.894 risorse FTE³⁷ mediamente impiegate nel corso dell'anno, anch'esse in calo del 3,8 per cento rispetto a 130.867 FTE del 2018 (- 4.973 unità). Il costo totale accoglie anche 131 mln di *Spese per servizi del personale*, evidenziate nel macroaggregato *Costi per servizi*, riconducibili, per natura e tipologia, al costo del lavoro e ulteriori 36 mln (82 mln nel 2018) quale costo del personale del Patrimonio destinato BancoPosta ridottosi per effetto del trasferimento di risorse in *Postepay*. Il costo del lavoro 2019 di Poste rappresenta il 68,2 per cento del totale costi e assorbe il 68,3 per cento dei ricavi e proventi.

La seguente tabella evidenzia il suddetto onere disaggregato secondo le diverse voci che lo compongono e ripartito tra le diverse famiglie professionali (Tabella 13).

Tabella 13 - Costo del lavoro disaggregato 2019

(dati in milioni)

Voci	Dirigenti	Dipendenti a tempo indeterminato	CTD	Apprendisti	Somministrati	Totale (*)	% sul totale
Salari e Stipendi	101	3.672	190	15	15	3.993	68,5
Pagamenti basati su azioni	11					11	0,2
Contributi	34	1.064	54	2		1.154	19,8
TFR	5	224	11	1		241	4,1
Altri costi	3	(80)				(77)	(1)
Esodi- vertenze-ammin-coll.	18	362				380	6,5
Costo da bilancio	172	5.242	255	18	15	5.702	97,8
Spese per servizi del personale	2	128	1			131	2,2
Costo del lavoro	174	5.370	256	18	15	5.833	100
% su costo lavoro	3	92,1	4,4	0,3	0,2	100	
Numero medio unità	550	117.315	7.214	515	300	125.894	

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

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

Il costo sostenuto per i dipendenti a tempo indeterminato ammonta a 5.370,3 mln e rappresenta il 92,1 per cento del totale. Per il personale con contratto a tempo determinato (CTD) il relativo onere è stato di 256 mln e per i dirigenti di 174 mln. Irrilevanti le restanti categorie (0,5 per cento tra apprendisti e somministrati). Il costo medio annuo *pro-capite* ammonta a 46.330 euro (46.450 euro nel 2018) e si attesterebbe a 42.630 euro (41.739 nel 2018) ove non si tenesse conto dell'onere per gli incentivi all'esodo, che sono tuttavia in riduzione rispetto al 2018 per i motivi

³⁷ L'acronimo FTE (*full time equivalent*) esprime il numero annuo dei dipendenti della Società ed equipara tutti i lavoratori al regime di normale attività pari alle 36 ore settimanali. Tutte le informazioni contenute nel presente referto sulle unità impiegate da Poste italiane s.p.a. si intendono espresse in FTE.

illustrati nel prosieguo. Il costo del lavoro, infatti, nelle sue componenti ordinarie³⁸ presenta un aumento dello 0,7 per cento rispetto al 2018 (5.368 mln nel 2019 contro 5.333 mln del 2018); a incidere sul decremento sono invece le componenti straordinarie che passano da 614 mln del 2018 a 334, come evidenziato nella Tabella 14.

Tabella 14 - Costo del lavoro 2019/2018

		(dati in milioni)		
Voci di costo		2018	2019	Δ% 19/18
Componenti ordinarie	Salari e stipendi	3.976	3.978	0,1
	Oneri sociali	1.137	1.154	1,5
	TFR: costo relativo prev.za compl. e Inps	248	241	-2,8
	Contratti di somministrazione/a progetto	8	15	87,5
	Compensi e spese amministratori	2	2	0
	Pagamenti basati su azioni	4	11	175
	Altri costi (recuperi di costo) del personale	(42)	(33)	-21,4
Totale Costo ordinario del lavoro		5.333	5.368	0,7
straordinarie	Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi	444	369	-16,9
	Incentivi all'esodo	173	16	-90,8
	Accantonamenti netti per vertenze con il personale	2	4	n.s.
	Recuperi del personale per vertenze	(5)	(10)	n.s.
	Altri costi (recuperi di costo) del personale		(45)	n.s.
Totale partite straordinarie		614	334	-45,6
Costo del lavoro da Bilancio 2019		5.947	5.702	-4,1
Spese per servizi del personale		133	131	-1,5
TOTALE COSTO DEL LAVORO		6.080	5.833	-4,1

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

La voce *Salari e Stipendi* resta stabile in quanto la riduzione di 4.973 unità assorbe gli effetti dell'entrata a regime dell'ultimo rinnovo contrattuale (CCNL 2016-2018) e della corresponsione a tutto il personale di circa 700 euro medie *pro-capite* a titolo di *vacatio* contrattuale a copertura dell'intero anno 2019, come previsto da un accordo sottoscritto con le OO.SS. il 18 febbraio 2020. In lieve rialzo dell'1,5 per cento la componente *Oneri Sociali* e in diminuzione del 2,8 per cento il *TFR*.

L'onere relativo ai *Contratti di somministrazione/a progetto* passa da 8 a 15 mln (+87,5 per cento) per effetto del maggior ricorso a tale tipologia di personale. I *Pagamenti basati su azioni*³⁹

³⁸ Le componenti ordinarie del costo del lavoro considerano le voci *Salari e stipendi*, *Oneri sociali*, *TFR*, *Altri costi (recupero di costo) del personale*, *Contratti di somministrazione/a progetto* e *Compensi e spese amministratori*, *Pagamenti basati su azioni*.

³⁹ Qualora i benefici di pagamenti basati su azioni si riferiscano ai dipendenti, il relativo onere è imputato al costo del lavoro e il valore dell'azione di Poste italiane viene calcolato sulla media aritmetica dei prezzi rilevati nei trenta giorni lavorativi di Borsa antecedenti all'approvazione del bilancio d'esercizio.

aumentano (11 mln nel 2019, 4 mln nel 2018) per effetto della conclusione del secondo ciclo (2017/2019) del piano di incentivazione a medio-lungo termine *ILT Phantom Stock* e del compimento del periodo di *retention*⁴⁰ del primo ciclo (2016/2018) del medesimo piano. Rimane stabile l'onere complessivo degli amministratori della Società, pari a 2 mln. In aumento il saldo positivo della voce *Altri costi (recuperi di costo) del personale* per 78 mln (contro i 42 mln del 2018), dei quali 33 mln fanno riferimento a sopravvenienze attive connesse a decontribuzioni fiscali, indennità, ecc. e ulteriori 45 mln a variazione di stime per passività stanziata negli esercizi precedenti per la categoria degli esodati non tutelati.

L'Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi, da utilizzare per l'uscita volontaria di circa 5.200 dipendenti entro la fine del 2021, ammonta a 369 mln (444 nel 2018), mentre si riduce ampiamente l'accantonamento del 2019 per *Incentivi all'esodo* che passa da 173 mln del 2018 a 16 mln nel 2019. Tali interventi sono rivolti a razionalizzare l'organico prossimo all'età pensionabile principalmente negli ambiti gestionali della logistica e del recapito. Grazie all'effetto dell'introduzione del trattamento pensionistico "Quota 100" venendo avvicinato l'accesso alla pensione, si è determinato un minore ricorso all'incentivazione all'esodo che ha portato una riduzione di 232 mln. Con riferimento agli oneri connessi al contenzioso del lavoro, l'accantonamento al Fondo vertenze con il personale a copertura delle passività stimate e delle relative spese legali è stato di 4 mln (2 nel 2018), mentre la voce *Recuperi del personale per vertenze* riduce il costo per 10 mln (5 mln nel 2018) per il venir meno di passività identificate nei precedenti esercizi. In leggera riduzione le *Spese per servizi del personale* (131 mln contro i 133 mln del 2018) la cui voce più rappresentativa è data dal servizio di refezione aziendale⁴¹ che, con un onere di 93,9 mln (97,8 mln nel 2018), costituisce il 71,7 per cento del totale.

Relativamente all'ammontare dei compensi incentivanti corrisposti al personale nell'ambito delle competenze accessorie alla retribuzione, sono stati erogati premi per complessivi 67,6 mln (60,7 mln nel 2018), in crescita dell'11,4 per cento. Sono 34.330 gli impiegati e i quadri premiati con 45,5 mln secondo i sistemi di incentivazione commerciale, professionale e operativa in uso presso la Società e 510 i dirigenti aziendali a cui sono state destinate risorse per 22,1 mln (16 mln nel 2018). Infine, per quanto attiene agli oneri relativi alla formazione del

⁴⁰ La clausola di *retention*, da applicarsi ad alcune tra le figure con responsabilità strategiche più rilevanti (direttore generale, responsabile BancoPosta, ecc.), differisce di un anno la data del pagamento del premio, previa verifica del raggiungimento dei livelli minimi previsti nelle condizioni di *malus* (meccanismi di correzione che, da regolamento e sulla base dei risultati conseguiti, possono condurre alla riduzione e/o all'azzeramento del premio).

⁴¹ Articolato in 12 contratti a copertura dell'intero territorio nazionale.

personale erogata a 126.440 dipendenti per complessive 5,1 mln di ore (3,4 nel 2018) pari a 40,2 ore medie annue *pro-capite*, la Società ha sostenuto un onere di 7,7 mln in crescita del 22,2 per cento rispetto ai 6,3 mln del 2018. I programmi di formazione e sviluppo hanno riguardato le direttrici *tecnico/specialistiche* (antiriciclaggio, settore finanziario, sicurezza sul lavoro, anticorruzione per oltre 73 mila dipendenti ecc.), *manageriali* (sviluppo della leadership) e di *compliance* (tematiche normative, etiche, ecc.).

5.2 Composizione del personale

Poste italiane ha proseguito il percorso, già avviato nei precedenti esercizi, finalizzato a rendere più efficace il proprio modello di funzionamento. La Società dispone di una rete di 12.809 uffici postali⁴², di figure di vendita operanti sull'intero territorio e di una infrastruttura digitale⁴³ con canali multimediali che consentono di servire l'intera popolazione nazionale⁴⁴. Due funzioni presidiano la commercializzazione dei prodotti e servizi, specializzati per tipologia di clientela: Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica amministrazione⁴⁵. Nel corso del 2019 la funzione Mercato Privati, oggetto di una importante riorganizzazione⁴⁶, ha svolto l'attività di *front end* commerciale per i segmenti di clientela privati e piccole e medie imprese utilizzando 58.009 unità (59.800 nel 2018), pari al 46 per cento dell'intera popolazione aziendale, delle quali circa 53mila applicate negli uffici postali. La vendita di prodotti e servizi alle grandi imprese e alla pubblica amministrazione centrale e locale è presidiata dalla funzione Mercato Imprese e Pubblica amministrazione in cui sono state applicate 914⁴⁷ risorse (581 nel 2018). La rete logistica postale è affidata alla funzione Posta, Comunicazione e Logistica che si è avvalsa di 43.710 unità (-851 rispetto al 2018 per effetto degli efficientamenti realizzati negli ambiti del recapito e delle lavorazioni interne secondo i contenuti del citato

⁴² Dato puntuale al 31 dicembre 2019.

⁴³ Nel 2019 i canali commerciali digitali web e app hanno costituito il punto di accesso ai servizi *online* per 20,8 mln di utenti (17,6 a fine 2018) con circa 2 mln (1,5 mln nel 2018) di contatti giornalieri. Il contact center ha gestito 28 milioni di chiamate, contro i 24 dello scorso esercizio.

⁴⁴ Sono attivi sull'intero territorio 27 uffici postali multietnici nei quali sono stati serviti, nel corso del 2019, circa 3,4 mln di clienti stranieri che hanno effettuato oltre 5,5 mln di operazioni.

⁴⁵ Dal 24 giugno 2020 la funzione Mercato Business e Pubblica Amministrazione è stata ridenominata Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione.

⁴⁶ In data 8 marzo 2019 è stato sottoscritto un accordo con le Organizzazioni Sindacali sui principali progetti di riorganizzazione negli ambiti organizzativi della logistica, delle strutture di staff centrali e territoriali e della rete degli uffici postali. Successivamente in data 8 maggio, 26 giugno e 18 luglio 2019, sono state raggiunte ulteriori intese volte a integrare l'accordo quadro e a delineare gli interventi previsti nel 2019. L'accordo ha previsto, tra l'altro, l'ottimizzazione dei modelli di funzionamento a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale al fine di renderli più adeguati e flessibili alle nuove opportunità di sviluppo. Ciò ha determinato una riduzione dell'organico di Mercato Privati pari a 1.791 unità.

⁴⁷ L'incremento delle risorse applicate (57 per cento) rispetto al 2018 è legato al citato accordo dell'8 marzo 2019.

accordo) per la maggior parte (35.457 unità) applicate nei 1.543 centri di recapito postale distribuiti sull'intero territorio del Paese. La compagine dei portalettere ha contato 26.673 operatori che, con l'utilizzo di personale a termine, ha raggiunto nell'esercizio le 30mila unità. La seguente Tabella 15 riepiloga il numero medio dei dipendenti totali classificati secondo i diversi livelli inquadramentali.

Tabella 15 - Tipologia del personale

Qualifiche professionali	2018	2019	Δ 19/18
Dirigenti	573	550	(23)
Quadri - A1	6.389	6.173	(216)
Quadri - A2	8.130	7.818	(312)
Livelli B,C,D	107.149	101.163	(5.986)
Livelli E, F	580	2.161	1.581
Contratti di apprendistato	19	515	496
Totale organico a tempo indeterminato	122.840	118.380	(4.460)
Personale CTD	7.873	7.214	(659)
Contratti di somministrazione lavoro	154	300	146
Totale organico flessibile	8.027	7.514	(513)
Totale organico Poste italiane s.p.a.	130.867	125.894	(4.973)

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

Prosegue il trend in diminuzione all'interno delle famiglie professionali: in calo, infatti, tutti i profili dai dirigenti agli operativi, compresi i CTD che evidenziano una riduzione di 659 FTE. Aumentano, invece, per effetto degli interventi di ottimizzazione e riorganizzazione territoriale come sopra anticipato, i portalettere (1.581 unità in più rispetto al 2018) e gli apprendisti (+496 FTE), per i quali è prevista una tipologia contrattuale di studio e lavoro che consente di assumere giovani laureati fino a 32 anni di età e di avviarli alle attività delle sale consulenze per la vendita dei prodotti finanziari, e i somministrati (+146). Nell'organico della Società sono altresì comprese 426 risorse del Patrimonio destinato BancoPosta (1.343 FTE nel 2018).⁴⁸ L'88 per cento dei dipendenti aziendali riceve l'assegnazione di obiettivi lavorativi e una valutazione delle prestazioni orientata allo sviluppo della carriera, per genere e categoria⁴⁹.

⁴⁸ Il decremento di 917 FTE è legato al trasferimento di risorse, beni e rapporti giuridici costituenti il ramo d'azienda della monetica e dei servizi di pagamento di Patrimonio BancoPosta in PostePay a far data dal 1° ottobre 2018.

⁴⁹ La percentuale si riferisce a tutto il personale stabile del Gruppo (ad eccezione di Poste Air Cargo), ma non include circa 4.000 risorse non valutabili a causa di lunghe assenze dal lavoro (oltre sei mesi).

L'emergenza Covid-19 esplosa nel marzo 2020 ha accelerato il processo di trasformazione digitale nei processi e modelli di *business* della Società e in particolare nel modo di lavorare dei dipendenti. Grazie all'ausilio delle nuove tecnologie Poste ha avviato tempestivamente il lavoro agile (*smart working*) coinvolgendo oltre 16mila dipendenti e ha mantenuto aperti, con turnazione del personale, la quasi totalità degli uffici postali garantendo il pagamento delle pensioni e l'erogazione di prodotti e servizi, anche attraverso l'uso dei canali digitali e l'utilizzo di reti terze (oltre 8mila punti di consegna alternativi all'ufficio postale). Un accordo con le OO.SS. ha consentito alla Società di accedere al Fondo di Solidarietà al fine di garantire il 100 per cento della retribuzione fissa continuativa a tutti i dipendenti impossibilitati, per tipologia di mansione, a rendere la normale prestazione di lavoro (es. autisti) e agli assenti dal servizio in conseguenza delle esigenze di sanificazione ambientale, installazioni di *plexiglas*, approvvigionamento di *termoscanner* in oltre 300 siti aziendali e nella quasi totalità dei centri di smistamento, mascherine, disinfettanti, ecc. Le azioni promosse hanno consentito di tenere in esercizio in prima linea circa 70mila dipendenti assicurando il funzionamento degli uffici.

5.3 Personale dirigente

Il costo del personale dirigente si attesta a 174 mln, in diminuzione del 9,4 per cento rispetto al 2018 (192 mln). In calo anche il numero degli FTE che passa da 573 del 2018 a 550. Nel corso dell'esercizio sono 27 i nuovi ingressi e 52 i cessati dal servizio, dei quali 40 nell'ambito della incentivazione all'esodo (65 nel 2018). Il costo del personale dirigente rappresenta il 3 per cento del complessivo costo del lavoro. Nella sottostante Tabella 16 vengono riepilogate le voci del suddetto onere poste a raffronto con le medesime del 2018.

Tabella 16 - Costo personale dirigente 2018/2019

Voci di costo	2018	FTE	2019	FTE	Δ% 19/18
Competenze fisse	76.765.127		73.413.120		-4,4
Competenze accessorie	29.003.755		27.956.926		-3,60
Pagamenti basati su azioni	4.543.165		10.773.334		137,10
Contributi	34.379.694		33.756.194		-1,80
TFR	5.459.459		5.174.044		-5,20
Altri costi	743.359		2.530.920		n.s.
Esodi - Vertenze -Amm.- Collab.	39.155.637		18.108.454		-53,80
Spese per servizi del personale	2.124.784		2.334.647		9,90
TOTALE	192.174.980	573	174.047.639	550	-9,40
Costo del lavoro	6.079.207.356		5.833.182.100		
Costo personale dirigente su costo totale del lavoro	3,2%		3,0%		

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

In diminuzione le componenti ordinarie dell'onere (*competenze fisse, accessorie, oneri sociali, TFR*) per effetto del minor numero di dirigenti, mentre in aumento sia la voce *Pagamenti basati su azioni* (11 mln contro 4 mln del 2018), per la conclusione dei cicli dei piani di incentivazione a medio-lungo termine, sia la voce *Altri costi* (2,5 mln contro i 743mila del 2018) riepilogativa di oneri connessi a formazione, permessi, indennità, ecc. Si attesta a 18,1 mln l'onere per *Esodi, vertenze, ecc.* in calo del 53,8 per cento rispetto al 2018 per il minor numero di dirigenti che hanno fruito dell'esodo incentivato (15,7 mln nel 2019, 36,6 nel 2018); la voce include altresì 2,4 mln afferenti al costo degli amministratori della Società e al ricorso a collaborazioni esterne. La Tabella 17 evidenzia la ripartizione del suddetto onere nelle categorie dei *DIRS* (dirigenti con responsabilità strategiche)⁵⁰ e altri dirigenti.

Tabella 17 - Costo 2019 Dirigenti con responsabilità strategiche e altri dirigenti

DIRS + DG	Costo 2019	FTE	Altri dirigenti	Costo 2019	FTE
Competenze fisse	5.788.161		Competenze fisse	67.624.959	
Competenze accessorie	3.651.410		Competenze accessorie	24.305.516	
Pagamenti basati su azioni	4.052.657		Pagamenti basati su azioni	6.720.678	
Contributi	3.001.841		Contributi	30.754.353	
TFR	371.296		TFR	4.802.747	
Altri costi	1.611.423		Altri costi	919.497	
Esodi - Vertenze -Amm.- Collab.	1.269.000		Esodi, Vert., Amm. Collab.	16.839.454	
Spese per servizi del personale	-		Spese per servizi del personale	2.334.647	
TOTALE	19.745.788	14	TOTALE	154.301.851	536

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

I dirigenti con responsabilità strategiche hanno generato un onere di 19,7 mln, in crescita del 9 per cento rispetto al 2018 (18,1 mln). L'incremento può essere ricondotto ai già citati maggiori costi ascritti alle voci *Pagamenti basati su azioni* (2,8 mln nel 2018) e *Altri costi*. Diminuisce invece il costo dei 536 dirigenti non strategici che si attesta a 154,3 mln contro i 174 mln dello scorso esercizio. Nell'ambito del sistema premiante in uso presso la Società, si rilevano premi per incentivazione manageriale a 485 dirigenti per 20 mln a cui vanno aggiunti 25 beneficiari del già citato Piano *ILT Phanthom Stock*, che hanno beneficiato di ulteriori 2,1 mln per un totale complessivo di compensi incentivanti erogati nel corso dell'esercizio pari a 22,1 mln.

⁵⁰ I DIRS sono i responsabili delle funzioni a diretto riporto dell'amministratore delegato e direttore generale, oltre al dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e societari.

5.4 Personale dipendente

Assunzioni e Cessazioni

Nel corso del 2019 la Società ha effettuato 5.522 assunzioni di personale dipendente, superando le stime previsionali contenute nel Piano *Deliver 2022* che, nell'intero triennio 2018-2020, contemplava ingressi per almeno 6.000 FTE ripartiti in assunzioni da mercato, riammissioni/reintegri, stabilizzazioni di portalettere CTD e conversioni da *part time* a *full time*. Tra le assunzioni figurano 922 contratti di apprendistato, 38 riammissioni in servizio provenienti dal contenzioso giuslavoristico con i CTD e 808 *part time*. Sono 281 i nuovi contratti sottoscritti nel corso dell'esercizio con i somministrati e 13.584 quelli formalizzati, per la durata di due o tre mesi, con il personale CTD, di cui 485 *part time*. I dipendenti che invece hanno risolto nell'anno il rapporto di lavoro secondo le consuete causali (licenziamento, raggiunti limiti di età, morte, ecc.) ammontano a 8.978⁵¹ e di questi 6.736 fanno riferimento alla tipologia dell'esodo incentivato con oneri pari a 394 mln. Si riduce il costo medio per ciascun esodo pari a circa 58mila (in precedenza circa 120mila *pro-capite*) per effetto della "Quota 100" che, come già riferito, ha consentito alla Società un notevole risparmio negli stanziamenti ai relativi fondi destinati alla copertura delle uscite incentivate programmate entro la fine del 2021.

Gestione Coordinamento e Sicurezza sul lavoro

Poste italiane adotta i principi e le linee guida in materia di gestione della Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro in conformità alla norma ISO 45001⁵². Attraverso *policy* specifiche, inoltre, individua ruoli e responsabilità per ciascuna unità produttiva, prevede periodiche attività di valutazione, revisione, monitoraggio e segnalazioni di anomalie al fine di garantire la sicurezza⁵³ infrastrutturale, impiantistica e dei processi di lavoro secondo gli standard e le norme di riferimento perché siano correttamente attuati e mantenuti attivi. Ammontano a 4.396 le segnalazioni di non conformità, totali e/o parziali, rilevate nel corso del 2019 dagli organismi interni alla Società (secondo le procedure di Piani Verifiche/Controlli SSL/*Technical Audit*) e inoltrate alle strutture competenti per la risoluzione delle criticità, che si addensano

⁵¹ Il numero delle uscite dal servizio è espresso a teste intere e non in FTE.

⁵² La norma ISO 45001 aggiorna il precedente sistema (BS OHAS 18001) agli attuali standard internazionali. L'adozione di un sistema di gestione certificato assicura l'adeguamento tempestivo alle variazioni normative e garantisce allineamento tra le innovazioni e le trasformazioni dei processi lavorativi rispetto agli obiettivi di salute e sicurezza dei lavoratori.

⁵³ Nel gennaio 2019 è stata costituita, nell'ambito di Tutela Aziendale, la funzione Protezione Civile, a cui è stata affidata la cura dei rapporti con enti e organismi internazionali di protezione e difesa della salute e la gestione di fatti calamitosi e attività di emergenza che, al loro verificarsi, potrebbero generare impatto sui lavoratori.

maggiormente negli ambiti dell'antincendio e della gestione delle emergenze (accesso alle vie di esodo), nell'uso delle attrezzature e nelle condizioni delle strutture immobiliari. Il 12 per cento delle segnalazioni concerne la gestione manutentiva della flotta aziendale a cui fanno seguito, tra le altre, la scarsa qualità del microclima in alcuni ambienti di lavoro e i dispositivi di protezione individuale in uso al personale. Anche le verifiche di non conformità segnalate dagli organi di vigilanza esterni, che rivestono qualifica di polizia giudiziaria (Asl, VV.F ecc.), hanno evidenziato diverse irregolarità negli ambiti impiantistico/strutturali (locali e arredi, stato di porte, scale e finestre, ergonomia delle postazioni di lavoro) e organizzativo/gestionali (servizi di manutenzione, pulizie e prevenzione) portando alla notifica di 60 verbali (64 nel 2018) contenenti 103 prescrizioni⁵⁴, con una riduzione dei rilievi di circa il 7,2 per cento rispetto al 2018 nel quale si erano registrate 111 prescrizioni. In calo del 29,6 per cento anche il relativo onere che passa da 209 mln dello scorso esercizio agli attuali 147 mln. Sul tema della salute e sicurezza sul lavoro sono state erogate 369.070 ore di formazione⁵⁵ a oltre 58.620 dipendenti nelle direttrici della sensibilizzazione e coinvolgimento del personale, della costante valutazione dei rischi in materia di antincendio e di primo soccorso e del rispetto della normativa vigente.

Malattie e Infortuni

Prosegue il trend di crescita del fenomeno delle assenze dal lavoro per motivi di salute che registra, nel corso del 2019, assenze per malattia per 68.443 dipendenti, contro i 55.733 del 2018 (+22,8 per cento). I giorni di assenza *pro-capite* annui per malattia passano dai 12,37 del precedente esercizio agli attuali 12,43, in aumento dello 0,5 per cento, evidenziando pertanto una minore durata dei periodi di malattia. Rimane, infatti, stabile il tasso di assenteismo che si attesta, come per il 2018, al 4 per cento. Complessivamente, il fenomeno ha determinato la perdita della capacità lavorativa di 5.600 FTE e un costo stimato dalla Società in circa 223,6 mln (221 nel 2018) in crescita del 2 per cento. Aumentano anche le assenze dal servizio per effetto

⁵⁴ La prescrizione consiste in un verbale emesso dagli organi di vigilanza che impartisce al contravventore l'ordine di rimuovere la situazione non conforme, fissando un termine per la regolarizzazione. Ciascun provvedimento può contenere una o più prescrizioni che corrispondono a una specifica violazione di legge. L'ottemperanza della prescrizione è condizione necessaria per l'ammissione al pagamento della sanzione amministrativa alla quale segue l'estinzione del procedimento a carico del contravventore. Il procedimento penale nei confronti del contravventore è sospeso in attesa che scadano i tempi fissati nella prescrizione.

⁵⁵ Erogata anche con l'ausilio di docenti interni della funzione Tutela Aziendale qualificati ai sensi del d.interm. del 6 marzo 2013.

dei benefici derivanti dalla l. n. 104/1992 in materia di tutela dell'handicap che passano da 6,05 a 6,26 giorni di assenza *pro/capite* annui (+3,5 per cento rispetto al precedente esercizio).

Continua invece la riduzione degli infortuni occorsi sui luoghi di lavoro che riguardano 6.599 casi, contro i 6.784 del 2018, in calo del 2,7 per cento. In diminuzione anche gli indici di frequenza e di gravità. L'onere derivante ammonta a 9 mln, contro i 9,6 mln del 2018 (-6,2 per cento). Il 74 per cento del totale degli incidenti (di cui 5 mortali) si concentra nel settore del recapito postale che risente delle insidie della circolazione stradale. In particolare, sono 2.221 (circa il 34 per cento dell'intero fenomeno) gli infortuni connessi all'uso dei motoveicoli per caduta da motomezzo, in prevalenza durante il suo posizionamento, e per collisione con o senza terzi coinvolti. La seconda causale di infortuni è rappresentata da episodi di caduta durante il percorso a piedi che ha registrato 879 incidenti. La tipologia dell'aggressione da animali interessa l'8 per cento della casistica, quella a seguito di eventi criminosi (rapina o tentata rapina), con 153 casi, riguarda invece il 2,3 per cento del totale. Ulteriori 820 incidenti sono avvenuti durante la movimentazione dei carichi presenti all'interno delle unità di lavorazione della corrispondenza. Il fenomeno presenta un trend in costante diminuzione con un abbattimento complessivo, rispetto agli ultimi dieci anni, di 4.312 incidenti (10.911 infortuni nel 2010) per l'effetto di interventi mirati nel campo della prevenzione e messa in sicurezza dei lavoratori e in particolare per l'impiego di innovazioni tecnologiche negli impianti di smistamento e delle attrezzature, l'acquisto di veicoli a tre ruote ad alimentazione elettrica, l'erogazione di programmi di formazione specifica sulla guida (fornita da Polstrada) e su come poter prevenire le aggressioni da cani ai danni dei portalettere.

5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari

Il fenomeno del contenzioso del lavoro registra nel 2019 499 nuovi casi rispetto ai 936 del 2018 con un trend di diminuzione del 46,7 per cento. La tipologia dello *svolgimento del rapporto di lavoro* riguarda 365 istanze (785 del 2018) e rappresenta vari filoni di vertenze tra cui emergono quelle per *sanzione disciplinare* e *trasferimento/mobilità*. Nuove 100 controversie attengono alla causale della *risoluzione del rapporto di lavoro* e 34 alla sua *costituzione*. Le passività che ne sono derivate hanno impegnato il *Fondo vertenze con il personale* per 17 mln, 4 dei quali per spese di assistenze legali e di giudizio. L'accantonamento di fine anno ammonta a 4 mln. Per quanto attiene alle controversie relative alla stabilizzazione del personale assunto con contratti a

termine (CTD)⁵⁶, fenomeno che nel passato è stato rilevante e ampiamente trattato nei precedenti referti, si rilevano 17 nuove cause (16 del 2018), 41 procedimenti attivati in appello, 441 conclusi in Cassazione e 1.970 vertenze ancora pendenti nei vari gradi di giudizio. In crescita il costo medio per vertenza CTD sopportato dalla Società che passa da 4.481 euro del 2018 agli attuali 7.079 euro, incluse spese legali riferite a tutte le tipologie di contenzioso. La soccombenza in giudizio raggiunge il 10 per cento (8,4 per cento nel 2018) sulla base degli esiti sfavorevoli di primo grado a cui vanno aggiunti quelli di secondo grado, dopo il primo favorevole. Sono 38 le unità FTE riammesse in servizio con sentenza sfavorevole alla Società. È in riduzione il numero delle sanzioni disciplinari comminate al personale con 2.888 nuovi provvedimenti adottati nel 2019, con un trend in diminuzione pari all'11,3 per cento rispetto al 2018 (3.256 provvedimenti). Nello specifico, si riducono del 26,5 per cento le sanzioni di tipo espulsivo (con licenziamento) che passano da 181 a 133 casi; in diminuzione anche quelle di tipo conservativo (10,4 per cento) con 2.755 provvedimenti nel 2019 contro i 3.075 del 2018. *L'assenza ingiustificata dal servizio* protratta tra dieci e sessanta giorni risulta essere la prima causa delle sanzioni di tipo espulsivo (37 provvedimenti adottati pari al 27,8 per cento del totale), seguita dalle voci *irregolarità operative* (28 casi) e *violazione di norme/regolamenti* (ulteriori 17 casi) nell'adempimento dei doveri d'ufficio. Le *irregolarità operative* sono altresì alla base dell'applicazione di 840 delle 2.755 sanzioni conservative (30,5 per cento del fenomeno) determinanti la responsabilità amministrativa e/o penale del personale negligente, 387 casi riguardano l'assenza a visita fiscale e ulteriori 251 fanno riferimento a sanzioni correlate alla giacenza della corrispondenza risultata inevasa. Nell'ambito dei comportamenti contrari alle misure di prevenzione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, si segnalano 53 provvedimenti disciplinari conservativi adottati per rifiuto di indossare i dispositivi antinfortuno e 36 per inosservanza delle norme relative al codice stradale (in larga parte per guida senza casco). Infine, la Società ha adottato 208 provvedimenti di "reprimenda", 161 provvedimenti gestionali senza procedimento e sono stati archiviati 143 casi ritenuti non rilevanti.

⁵⁶ Il contenzioso con la categoria dei lavoratori CTD ha fortemente condizionato il costo del lavoro degli esercizi passati a causa delle dimensioni assunte dal fenomeno, dopo che la Società nei vari gradi di giudizio, arrivava a soccombere fino nel 46 per cento delle controversie (esercizi 2010 e 2011). Dopo l'entrata in vigore della l. n. 183/2010 (*Collegato Lavoro*), che ha introdotto una nuova regolamentazione delle assunzioni e dei risarcimenti da corrispondere ai suddetti lavoratori, tale tipologia di contenzioso ha iniziato un graduale e costante trend di diminuzione.

In aumento del 57 per cento l'attività processuale del recupero crediti derivante dalla responsabilità patrimoniale o obbligazione debitoria dei dipendenti sanzionati che nel corso del 2019 ha registrato l'avvio di 829 giudizi (528 nel 2018) e la definizione di 640 posizioni. Le somme recuperate ammontano a 3,4 mln contro i 3,2 mln del precedente esercizio.

6. SISTEMI INFORMATIVI

6.1 Evoluzione organizzativa

L'*Information Technology* (IT) rappresenta un importante fattore per il perseguimento degli obiettivi del Piano Industriale di Poste in quanto la velocità di adattamento e di reazione all'innovazione tecnologica è un elemento rilevante in un contesto sempre più competitivo. La funzione Sistemi Informativi, pertanto ha avviato da tempo un percorso di trasformazione tecnologica volto a evolvere e potenziare le prestazioni IT, nel rispetto delle esigenze e delle evoluzioni di business. Il percorso di trasformazione verso una "*One IT Company*" di Gruppo vede la funzione IT al servizio delle diverse aree di business, con una organizzazione integrata per aumentare la standardizzazione, incrementare la qualità e migliorare il servizio offerto, riducendo al contempo i costi.

In base alle informazioni fornite dalla Società, nel corso del 2019 è proseguita la realizzazione di numerosi progetti all'interno delle piattaforme progettuali (di *business* e infrastrutturali) di Poste italiane e di tutte le Società del Gruppo. Nell'esercizio in esame risultano prese in carico 1.871 iniziative progettuali⁵⁷, di cui il 37 per cento cd. complesse e il 63 per cento cd. semplici⁵⁸. A fronte di queste, sono state completate nel 2019 1.674 iniziative, di cui il 35 per cento complesse e il 65 per cento semplici.

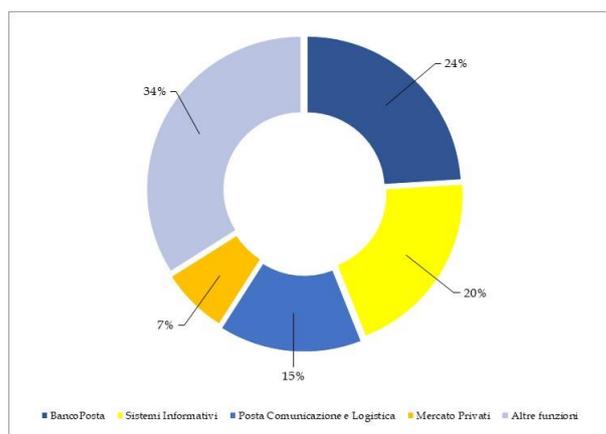
Di seguito viene illustrata loro ripartizione delle iniziative per cliente interno.

⁵⁷ Nell'analisi delle iniziative prese in carico e completate nel 2019, occorre tenere presente che l'insieme delle attività progettuali è composto da:

- Attività avviate negli anni precedenti con termine nell'anno 2019;
- Attività avviate e terminate nell'anno 2019;
- Attività avviate nell'anno 2019 che termineranno negli anni successivi.

⁵⁸ Le iniziative progettuali relative ai fabbisogni IT vengono convenzionalmente classificate in "semplici" e "complesse" in relazione al diverso impatto in termini di architettura sistemistico/applicativa, al perimetro funzionale, al livello di integrazione con altre iniziative/sistemi dal punto di vista applicativo, tecnologico o di dati.

Figura 3 - Ripartizione iniziative progettuali 2019



Dall'analisi per cliente interno emerge che il 34 per cento degli investimenti IT ha riguardato iniziative progettuali di reingegnerizzazione dei processi e conseguente implementazione di sistemi a supporto di attività trasversali a tutte le diverse aree di business. Il 24 per cento degli interventi sono stati realizzati in ambito BancoPosta e comprendono attività di progettazione, sviluppo, evoluzione e manutenzione dei sistemi informativi per l'efficientamento dei processi e l'adeguamento normativo. A tal riguardo, sono stati realizzati gli interventi necessari a rendere i sistemi applicativi di BancoPosta conformi agli obblighi di legge e di *compliance* di varia natura (leggi, audit interni, regolamentazione di Banca d'Italia, norme e orientamenti Consob, disposizioni dell'Agenzia delle Entrate), nonché a migliorare i processi contabili. Nell'ambito di quanto previsto dagli organi di vigilanza e controllo, nell'anno sono state condotte attività finalizzate a ridurre le attuali tempistiche di elaborazione della procedura che consente la produzione e l'inoltro a Banca d'Italia delle segnalazioni di vigilanza ed è stato aggiornato il "*Business continuity plan* Servizi Finanziari e di Pagamento" volto ad assicurare in caso di emergenza la continuità delle operazioni vitali per l'Azienda e il ritorno in tempi rapidi alla normale operatività.

Ulteriori attività di natura ricorrente hanno riguardato l'antiriciclaggio e sono state finalizzate a consentire l'allineamento organizzativo e di processo ai provvedimenti emanati dalla Banca d'Italia in materia di adeguata verifica e tenuta dell'Archivio unico informatico. Le innovazioni introdotte hanno permesso di migliorare il monitoraggio della clientela introducendo procedure informatiche per lo svolgimento dell'adeguata verifica, dei controlli anti-terrorismo e della profilazione della clientela in base al potenziale rischio.

Con riferimento al percorso di allineamento agli standard normativi Consob⁵⁹ in materia di consulenza sugli investimenti, sono stati indirizzati interventi di natura informatica e procedurale per la gestione della consulenza guidata sugli strumenti finanziari.

Per quanto attiene alle iniziative progettuali inerenti ai Sistemi Informativi sono proseguite le attività di ammodernamento dell'infrastruttura tecnologica, che richiede un costante aggiornamento delle componenti a supporto dei servizi erogati: in tale contesto sono stati avviati progetti per la realizzazione di nuove piattaforme e la reingegnerizzazione di quelle obsolete.

A conclusione dell'audit sul processo di sviluppo del software condotto nel 2019 è stata rilevata l'esigenza di standardizzarne le modalità operative. In tale ottica è stato promosso lo sviluppo e l'esercizio nell'uso, nell'installazione e nella configurazione di specifici applicativi e prodotti software e, al contempo, consentito all'intero Gruppo Poste di aderire a uno *standard* architetturale definito centralmente.

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

Gli investimenti realizzati nel corso del 2019 da Poste italiane nell'ICT sono stati pari a circa 348 mln (273 mln nel 2018) di cui 184 mln destinati ai progetti "infrastrutturali" volti all'aggiornamento, al consolidamento, trasformazione e innovazione tecnologica delle infrastrutture ICT aziendali a supporto del business e 164 mln afferenti ai progetti volti alla crescita dei volumi e dei ricavi.

Per quanto riguarda la componente costi ICT il 2019 ha consuntivato 222 mln; la riduzione di circa 4 mln rispetto al 2018 è principalmente dovuta ad azioni di contenimento e ottimizzazione della spesa (efficientamenti conseguiti relativamente a manutenzioni *software*, presidi di *operation* e servizi TLC) realizzati anche per effetto del percorso intrapreso di trasformazione verso una "One IT Company". A tal riguardo, nel secondo semestre 2019 si è completato l'*insourcing* dell'IT SDA, con il passaggio di *asset* e risorse in Sistemi Informativi, che ha comportato una riduzione del delta della spesa a circa 0,5 mln.

⁵⁹ In data 12 febbraio 2019 la Consob ha richiesto chiarimenti in merito alle misure adottate per assicurare il rispetto delle regole di condotta nella relazione con la clientela con riferimento, tra l'altro, all'erogazione del servizio di consulenza di prodotti di investimento assicurativi.

6.3 Rischio informatico

Nel corso degli ultimi anni la Società ha sviluppato un modello di approccio sistemico per il governo della sicurezza informatica che indirizza, in maniera strutturata, omogenea e continuativa, tutti i processi di gestione dei rischi derivanti dalla compromissione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei servizi e delle informazioni trattate, in un progetto di adeguamento continuo dei presidi di prevenzione e protezione delle risorse informative. Tale approccio è stato formalizzato nel "Testo unico di sicurezza informatica" al cui interno è stato definito il "Modello di *information security governance*" che rappresenta il contesto attraverso il quale sono strutturati e definiti i processi e le attività in ambito sicurezza informatica.

I sistemi di monitoraggio nel 2019 hanno evidenziato complessivamente un andamento in crescita rispetto all'anno precedente per le frodi accertate: 330mila transazioni fraudolente (246mila nel 2018) per un controvalore di 28 mln (18 mln nel 2018). Il fenomeno si riferisce prevalentemente a carte di pagamento che rappresentano il 90,2 per cento del numero di transazioni in frode e al *digital banking* per il restante 9,8 per cento.

Alla luce delle analisi condotte sul rischio effettivo nell'ambito dei pagamenti via internet e come richiesto dalla Banca d'Italia, la Società ha rilevato la necessità di rafforzare il presidio complessivo di sicurezza su tutte le iniziative digitali e relative al canale web attraverso un'analisi specifica del rischio informatico al fine di avere una visione integrata e centralizzata dei relativi piani di rientro di sicurezza.

7. ATTIVITÀ NEGOZIALE

7.1 Novità normative

Poste italiane, in qualità di impresa pubblica⁶⁰, per l'approvvigionamento di beni e servizi opera in condizioni normali di economia di mercato; fanno eccezione le attività dei settori speciali⁶¹ per le quali è tenuta a osservare la normativa del codice dei contratti pubblici (d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50) recentemente aggiornato con le disposizioni introdotte dal d.l. 18 aprile 2019, n. 32 c.d. "sblocca- cantieri" (convertito in l. 14 giugno 2019, n. 55).

Le novità sul piano normativo riguardano in particolare la reintroduzione del "Regolamento Unico"⁶² recante disposizioni di esecuzione, attuazione e integrazione del codice degli appalti che ha previsto misure atte a sostenere la ripartenza dell'economia del Paese, semplificando l'esecuzione delle gare sottosoglia⁶³.

A livello di normazione primaria, nel mese di ottobre 2019 è entrato in vigore il d.l. n. 124/2019, convertito in l. n. 157/2019, c.d. "Decreto fiscale" il quale, oltre alle minimali novelle operate con riferimento ad alcune disposizioni del richiamato Codice dei contratti pubblici ha introdotto, all'art. 4, alcuni complessi meccanismi nel panorama degli appalti pubblici e privati diretti a garantire il versamento delle ritenute Irpef sul personale impiegato nell'esecuzione del contratto da parte delle imprese appaltatrici e subappaltatrici⁶⁴. Permane anche nel corso del 2019 l'attività regolatoria e interpretativa dell'Autorità nazionale anticorruzione sia attraverso provvedimenti di natura non vincolante, adottati nel quadro dei generali poteri ad essa attribuiti dal d.lgs. 50/2016 e s.m.i., sia mediante l'adozione di atti aventi portata generale e diretti a disciplinare gli ambiti di intervento dell'Autorità medesima.

Infine, con riferimento alle verifiche sul rispetto della normativa in tema di procedure a evidenza pubblica, occorre rilevare il decremento delle contestazioni giudiziarie sulle

⁶⁰ La Corte di giustizia dell'Unione europea, con sentenza del 28 ottobre 2020, ha confermato la natura di impresa pubblica di Poste e non di organismo di diritto pubblico.

⁶¹ L'art 3 del d.lgs. 50/2016 definisce "settori speciali" i settori dei contratti pubblici relativi a gas, energia termica, elettricità, acqua, trasporti, servizi postali, sfruttamento di area geografica, come disciplinati dalla parte II del codice dei contratti pubblici.

⁶² Il "Regolamento unico d'esecuzione del Codice dei contratti pubblici", diretto a sostituire le Linee guida emanate dall'Autorità nazionale anticorruzione, nonché i decreti ministeriali attuativi del Codice medesimo, non ha ancora trovato piena applicazione.

⁶³ Le stazioni appaltanti sono autorizzate ad affidare sulla base del progetto definitivo, invece che su quello esecutivo, tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, senza limiti di importo ma con l'esclusione degli interventi di manutenzione straordinaria che prevedono il rinnovo o la sostituzione di parti strutturali delle opere o di impianti.

⁶⁴ Tali misure non hanno avuto diretta incidenza sull'esercizio 2019, stante il fatto che il Decreto fiscale, collegato alla legge di Bilancio 2020, ne ha previsto la decorrenza dal 1° gennaio 2020.

procedure di gara, tra quelle indette ai sensi del codice appalti nel corso dell'anno 2019, da n.12 a n.3, che al momento risultano tutte favorevoli per Poste italiane.

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

Il progetto di accentramento delle attività di acquisto nell'ambito della funzione Acquisti Corporate, ispirato alla implementazione di un modello di Gruppo integrato, nel biennio 2018-2019 ha raggiunto alcuni obiettivi volti alla semplificazione, standardizzazione e digitalizzazione dei processi, all'accelerazione dei tempi di risposta, al rispetto della *compliance* e al rafforzamento dei rapporti di partnership di Gruppo. A tal riguardo, attività e risorse delle Società del Gruppo afferenti agli acquisti sono state accentrate nella Capogruppo, disciplinando in specifici contratti di servizio i rapporti tra Poste italiane e le controllate. Tale percorso, iniziato nel 2018 con la sottoscrizione dei contratti con PostePay e con il Gruppo Poste Vita, è proseguito con la formalizzazione dei contratti di servizio con SDA, Postel, Mistral (ora Poste AirCargo), EGI e BancoPosta Fondi SGR (quest'ultima ad aprile 2020). Inoltre, nel 2019 si è conclusa la fase di centralizzazione delle funzioni di acquisto territoriali, riportando la gestione dei fabbisogni acquisitivi in capo alla Capogruppo per ambito merceologico⁶⁵.

I processi acquisitivi del Gruppo negli ultimi anni sono stati profondamente riorganizzati introducendo importanti cambiamenti in alcuni ambiti quali la sostenibilità e il marketing d'acquisto. Nel corso del 2019 il management ha promosso una gestione responsabile della catena di fornitura in termini di sostenibilità, funzionalità e tracciabilità degli approvvigionamenti con l'obiettivo di coniugare la sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e di razionalizzazione dei costi⁶⁶.

Nei processi di gara è stata pertanto incentivata l'adozione da parte dei fornitori di standard etici di comportamento e di certificazioni in materia sociale e ambientale (a titolo di esempio ISO 9001 - ISO 14001 - SA 8000 - OHSAS 18001) e, per determinate categorie merceologiche (pulizia e igiene ambientale, ristorazione, logistica, lavori ecc.), sono stati previsti specifici percorsi di acquisizione volti a valorizzare gli aspetti legati alla sostenibilità.

⁶⁵ Nel 2019 è stata completata la centralizzazione delle attività di acquisto svolte sul territorio, che ha consentito il superamento delle 9 articolazioni territoriali e il consolidamento sulla struttura centrale dei fabbisogni di acquisto per ambito merceologico.

⁶⁶ Sono stati recepiti i criteri previsti dal GPP (*green public agreement*) - Acquisti verdi della pubblica amministrazione.

Anche la seconda edizione del Bilancio integrato del Gruppo (2019) contempla alcuni indicatori utili a monitorare e garantire un miglioramento continuo nel percorso di adozione di criteri ESG nei processi di approvvigionamento.

Tabella 18 - Gare avviate con criteri ESG

KPI	2018	2019	Δ 19/18
Ambientali	34,1%	49,1%	+15%
Sociali	45,5%	34,1%	+12,2%

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

Al fine di assicurare la massima competitività nelle procedure di affidamento è stata istituita la struttura di Strategie di Procurement che ha contribuito al percorso di sviluppo e trasformazione del processo di approvvigionamento con l'implementazione di strategie di marketing di acquisto. Tali strategie sono state elaborate attraverso studi e analisi di settore finalizzati a rilevare gli elementi caratteristici dei mercati di riferimento avvalendosi di diversi strumenti di indagine tra i quali le richieste preliminari di informazioni funzionali alla definizione di adeguate politiche di approvvigionamento⁶⁷.

7.3 Evoluzione dei sistemi di supporto agli Acquisti

Come già riferito nel precedente referto, Poste italiane ha avviato nel 2018 un importante processo di dematerializzazione documentale delle attività di acquisto articolato in 2 fasi: digitalizzazione della Richiesta di acquisto (RdA), completata nel 2018, e digitalizzazione delle fasi di affidamento, contrattualizzazione ed entrata merce (avvenuta prestazione) che è proseguita nel 2019 attraverso la diffusione dello strumento di *workflow management*⁶⁸ presso le varie strutture. Inoltre, è stata realizzata una *web-app* utilizzabile anche da dispositivi mobili (tablet, cellulare) con un'interfaccia utente evoluta e intuitiva che consente di svolgere in modalità automatica tutti gli *step* autorizzativi e di sottoscrivere contratti/accordi quadro gestendo firme digitali con marca temporale e protocollazione dei documenti di acquisto.

⁶⁷ Nel 2019 sono stati effettuati ca. 50 studi di settore relativi prevalentemente ad ambiti merceologici non rientranti nel perimetro di copertura dell'Albo Fornitori di Gruppo.

⁶⁸ Un *workflow management* è l'automazione totale o parziale di un processo aziendale in cui documenti, informazioni o compiti passano da un partecipante a un altro per svolgere attività, secondo un insieme di regole definite. Le attività possono essere svolte dai partecipanti o da applicazioni informatiche.

Nel corso del 2019, oltre agli interventi evolutivi/adequativi dettati dalle normative vigenti, in ambito portale “PosteProcurement”, strumento in uso da diversi anni in Poste italiane per lo svolgimento in modalità telematica delle gare, sono state realizzate funzionalità aggiuntive per l’automazione dei processi di selezione e rotazione dei fornitori da invitare alle gare/competizioni in ambito Acquisti ICT e Lavori.

Tali innovazioni sui sistemi e sui processi aziendali risultano funzionali agli adempimenti dettati dalla normativa sull’anticorruzione⁶⁹, che prevede l’invio e la pubblicazione sul sito aziendale delle tabelle riassuntive delle procedure di scelta del contraente per l’affidamento di lavori, forniture e servizi all’Anac⁷⁰.

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

I principali presidi di *governance* e *compliance* normativa degli affidamenti di Poste italiane sono costituiti, oltre che dal codice dei contratti pubblici ove applicabile, dal Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture⁷¹ (approvato a novembre 2017 e modificato a luglio 2019).

A tal proposito nel corso del 2019, per effetto delle novità normative intervenute e delle evoluzioni del modello operativo di riferimento, Poste ha aggiornato il quadro regolamentare e procedurale in tema di acquisti, sia relativamente agli appalti soggetti al codice dei contratti pubblici, sia agli appalti esclusi dall’ambito di applicazione del codice. In particolare, nel mese di agosto 2019 è stato approvato l’aggiornamento della “Procedura generale di acquisto di lavori, servizi e forniture” con l’intento di rafforzare il processo di programmazione dei fabbisogni finalizzato a ottimizzare le modalità di acquisizione e i tempi di erogazione delle forniture per tutto il Gruppo. Inoltre, al fine di assicurare un adeguato presidio dei termini di erogazione di servizi e forniture è stata aggiornata ad aprile 2020 la procedura “Predisposizione, autorizzazione ed emissione delle richieste di acquisto” che ha introdotto nuovi parametri sui “tempi obiettivo” per l’emissione delle RdA volti a garantire il

⁶⁹ Cfr. art. 1, c. 32, l. n. 190 del 2012 (c.d. legge Anticorruzione).

⁷⁰ Tali tabelle sono pubblicate annualmente nella sezione “Contratti aperti e trasparenti” del sito www.posteitaliane.it e corrispondono a quelle inviate all’Autorità anticorruzione (tramite flusso telematico) così come previsto dalla normativa vigente. I dati pubblicati riguardano contratti sottoscritti a fronte di procedure competitive relative a forniture 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. Il sito fornisce, tra l’altro, informazioni sul dettaglio dei singoli contratti del mese con il relativo importo, durata, ambito merceologico, procedura di affidamento, tipologia, posizione geografica e nome dell’aggiudicatario oltre a quelli dei subappaltatori.

⁷¹ A seguito dell’entrata in vigore della l. n. 55/2019, il Consiglio di amministrazione di Poste del 30 luglio 2019 ha approvato l’adeguamento del Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture.

perfezionamento delle procedure acquisitive in tempi funzionali all'avvio di nuovi progetti o ad assicurare la continuità dei servizi ricorrenti.

Infine, per disciplinare le modalità con le quali periodicamente le Società del Gruppo programmano, definiscono e quantificano i propri fabbisogni di acquisto di servizi, forniture e lavori, è stata redatta una istruzione operativa "Piano dei fabbisogni società del Gruppo". L'aggiornamento di detto quadro regolamentare e procedurale rappresenta anche un presidio funzionale ai fini dell'osservanza di quanto previsto dal d.lgs. 231/2001 che interessa tutte le Società del Gruppo.

7.5 Attività d'acquisto svolte nell'esercizio 2019

Nel corso del 2019 Poste ha dato seguito a 3.217 procedure acquisitive che hanno determinato una spesa complessiva di 2,58 mld. In particolare, le procedure soggette ad applicazione del d.lgs. n. 50/2016 hanno rappresentato il 46 per cento del totale, mentre la restante parte ha riguardato appalti esclusi dall'ambito di applicazione del codice degli appalti⁷² interessando per il 9 per cento le procedure *intercompany* (esclusi ex art. 6 e art. 7) e per il 45 per cento altri appalti, come dettagliato nella Tabella 19:

Tabella 19 - Suddivisione contratti per applicazione del codice degli appalti

Totale Poste italiane - Anno 2019	N. atti	(dati in milioni)	
		Importi	% Spesa
Attività soggette ad applicazione del d.lgs. 50/2016	2.075	1.186,8	46
Appalti esclusi (dall'ambito del d.lgs 50/2016 (Parte I - Titolo II))	1.142	1.392,0	54
Intercompany - Esclusi ex art. 6 e art. 7	82	230,4	9
Altri appalti esclusi	1.060	1.161,5	45
TOTALE	3.217	2.578,8	

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

Occorre precisare che non fanno parte della presente esposizione i contratti di approvvigionamento di servizi legali afferenti specifiche materie, conclusi direttamente dalle strutture "Risorse Umane e Organizzazione" e "Corporate Affairs-Affari Legali", così come i contratti perfezionati sui temi della sicurezza, la cui responsabilità è direttamente in capo al

⁷² Tra gli appalti esclusi dall'applicazione del d.l. 50/2016 e s.m.i. rientrano, a titolo esemplificativo, gli appalti aggiudicati per scopi diversi dal perseguimento delle attività di cui all'art. 120 (Servizi Postali) e gli appalti funzionali ad attività gestite da Poste in regime di libera concorrenza per le quali sia stata positivamente esperita in sede comunitaria la procedura di esenzione dall'assoggettamento alla normativa sugli appalti. Poste ha ottenuto l'esenzione dall'applicazione della normativa europea e nazionale relativamente al settore finanziario e a quello del corriere espresso, con decisioni della Commissione europea rispettivamente del 5 gennaio 2010 e del 30 aprile 2008.

datore di lavoro. Parimenti sono esclusi anche gli ordini di acquisto di importo inferiore alla soglia di euro 2.500, in quanto di scarsa significatività.⁷³

Tabella 20 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)

Anno	N.contratti	Importo complessivo
2019	371	413.128
2018	511	512.082

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

a) Procedure di affidamento

Nell'ambito degli affidamenti verso società extra-gruppo soggette all'applicazione del codice appalti (1.187 mln) le gare, per un importo complessivo di 985 mln, hanno raggiunto l'83 per cento del totale, sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente. Ai fini di una corretta valutazione dei dati riportati nella Tabella 21 occorre tenere presente che le variazioni, in aumento o in diminuzione dei valori assoluti e percentuali delle procedure competitive rispetto all'esercizio precedente, sono determinate prevalentemente dalla durata pluriennale dei contratti stessi, che possono determinare oscillazioni anche consistenti tra un anno e l'altro. Proseguendo l'analisi delle differenti procedure competitive in uso, come rappresentato nella tabella richiamata, si rileva il cospicuo ricorso alla selezione con chiamata da albo fornitori.

⁷³ A seguito dell'istruttoria condotta, la competente funzione aziendale ha comunicato che gli atti acquisitivi inferiori a euro 2.500 nel 2019 sono stati n. 371 per un valore di 0,41 mln, in diminuzione del 27 per cento rispetto al 2018.

Tabella 21 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.

		Attività 2019			Attività 2018		
Procedure di affidamento		Quantità	Valore	Valore %	Quantità	Valore	Valore %
Attività soggette ad applicazione d.lgs. 50/2016	Procedure competitive	Gare pubbliche	226	389.217.708	32,8	451	356.427.094
		Selezione Albo fornitori	239	224.764.046	18,9	305	356.299.298
		Altre procedure di gara	190	22.245.990	1,9	196	26.395.742
		Atti aggiuntivi	660	349.266.271	29,4	703	255.063.718
		Totale procedure competitive	1.315	985.494.015	83,0	1.655	994.185.852
	Affidamenti diretti	Deroga ex art. 125 d.lgs. 50/2016 art.221 d.lgs 163/2006	143	123.830.516	10,4	124	40.504.980
		Sottosoglia da Regolamento	377	6.391.322	0,5	527	8.907.477
		Altro	62	5.319.970	0,4	106	8.753.370
		Atti aggiuntivi	10	618.804	0,1	43	6.941.788
	Totale affidamenti diretti	592	136.160.612	11,5	800	65.107.615	5,5
	Altri affidamenti	Proroghe Tecniche	168	65.149.782	5,5	287	119.787.648
		Regolarizzazioni Extragruppo	-	-	0,0	1	91.565
Totale altri affidamenti	168	65.149.782	5,5	288	119.879.212	10,2	
Totale attività soggette a d.lgs 50/2016		2.075	1.186.804.409		2.743	1.179.172.679	
Attività esclusa d.lgs 50/16	Esclusi	1.060	1.161.541.971	83,4	621	334.993.376	
	Intercompany	82	230.444.411	16,6	124	341.543.981	
	Totale attività escluse applicazione d.lgs 50/2016	1.142	1.391.986.382		745	676.537.358	
TOTALE ATTIVITA' 2019		3.217	2.578.790.791		3.488	1.855.710.037	
Incidenza attività soggette a d.lgs 50/2016				46,0			63,5
Incidenza attività escluse applicazione d.lgs 50/2016				54,0			36,5

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

Al fine di garantire maggiori standard qualitativi nella selezione degli operatori economici, nel corso del 2019 l'Albo fornitori è stato aggiornato e arricchito di nuove funzionalità⁷⁴, nonché dotato di un sistema di qualificazione su un ampio ventaglio di categorie merceologiche⁷⁵ in grado di selezionare gli operatori in base alle loro capacità, assicurando al contempo adeguata accessibilità e trasparenza verso il mercato.

Gli affidamenti diretti registrano una riduzione dei volumi degli atti del 26 per cento (-208) rispetto allo scorso anno, tuttavia i valori dei contratti evidenziano una sensibile crescita passando da 65,1 mln del 2018 a 136,2 mln⁷⁶ nel 2019. Nel dettaglio, le trattative dirette⁷⁷ ex art. 125 d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. ammontano a 123,8 mln e per il 96 per cento sono in ambito ICT. L'incremento è sostanzialmente dovuto alla stipula di due contratti pluriennali con gli stessi

⁷⁴ Tra le principali novità: l'introduzione dei comparti "Patrocinio ed assistenza legale", "Servizi di stampa", "Attività di servizi di smistamento, facchinaggio e movimentazione di merce" e la reingegnerizzazione delle categorie relative a "Servizi di contact center", "Servizi di trasporto e custodia valori", "Lavori e servizi di manutenzione multiservice".

⁷⁵ Il sistema di qualificazione all'Albo fornitori è accessibile a tutti gli operatori economici e adotta un modello di valutazione fondato sul possesso di requisiti generali (di ordine morale e di idoneità professionale) e di requisiti speciali (di ordine economico-finanziario e tecnico-organizzativo).

⁷⁶ Come per le procedure competitive, le variazioni dei valori assoluti e percentuali rispetto all'esercizio precedente sono spesso correlate alla durata pluriennale dei contratti.

⁷⁷ Per tali tipologie di affidamento, se sopra soglia comunitaria, si procede con la pubblicazione sulla GUCE, almeno 10 giorni prima della formalizzazione del contratto, dell'avviso per la trasparenza ex ante previsto dalla direttiva 2007/66 (cd direttiva Ricorsi). Tale pubblicazione, oltre ad assolvere al generale obbligo di trasparenza, esclude la possibilità, in caso di contenzioso, che il contratto possa essere dichiarato inefficace in via giudiziale (art.121 c. 5 c.p.a.).

fornitori in continuità tecnologica (*enterprise agreement* con *Microsoft Ireland Operation Ltd* del valore di 46 mln per il triennio luglio 2019 - giugno 2022 e *unlimited licence agreement* con Oracle del valore di 17 mln per il biennio 2019-2020). Escludendo tali operazioni, il valore degli affidamenti risulta in linea con l'anno precedente ed è prevalentemente correlato all'acquisizione e manutenzione di software proprietari, funzionali al programma di trasformazione digitale del Gruppo Poste. Il valore delle proroghe tecniche⁷⁸ registra una sensibile riduzione (-46 per cento), passando da 119,8 mln del 2018 a 65,1 mln nel 2019.

Emerge, inoltre, il superamento del ricorso a regolarizzazioni extragruppo, fenomeno che si era già fortemente ridotto nel corso degli ultimi anni. Per quanto riguarda il settore degli appalti non ricadenti nel perimetro di applicazione del codice dei contratti, ai sensi degli artt. 6 e 7 del d.lgs. 50/2016, gli atti di acquisto *intercompany* hanno prodotto una spesa complessiva di 230,4 mln in progressiva riduzione rispetto al biennio 2017 e 2018, ove ammontavano rispettivamente a 441,4 mln e 341,5 mln. Di contro, il settore degli altri appalti esclusi ha registrato nell'anno un significativo incremento sia nei volumi, che passano da 621 atti del 2018 a 1.060 atti nel 2019, sia nei valori economici, che si attestano rispettivamente a 1,16 mlnd rispetto a 335 mln del 2018. Tale incremento è principalmente ascrivibile all'aumento del volume degli investimenti pianificati per i prossimi anni dal Gruppo e al nuovo contratto per servizi logistici tra la Capogruppo e SDA di 562 mln, della durata di 14 mesi.

b) Tipologie contrattuali

Le analisi effettuate sulle informazioni fornite dalla Società in merito alle tipologie contrattuali, sono sinteticamente riportati nella Tabella 22.

Tabella 22 - Tipologie contrattuali

Tipologia di contratto	Attività 2019		Attività 2018		Δ 19/18	
	Quantità	Importo	Quantità	Importo	% Quantità	% Importi
Comunicazione	149	50.639.850	120	15.078.758	24,2	n.s.
Consulenze	54	3.398.606	71	6.606.536	-23,9	-48,6
Formazione	119	7.788.392	109	4.845.195	9,2	60,7
Fornitura	300	436.029.570	351	473.359.139	-14,5	-7,9
Lavori	195	106.436.062	394	250.642.877	-50,5	-57,5
Servizi ⁽¹⁾	2.398	1.971.175.063	2.443	1.105.177.532	-1,8	78,4
TOTALE	3.215	2.575.467.545	3.488	1.617.389.011		

⁽¹⁾ La categoria include le attività afferenti igiene ambientale, trasporto effetti postali e manutenzioni di apparati e automezzi.

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

⁷⁸ Le proroghe tecniche sono uno strumento di carattere eccezionale normativamente regolamentato che risponde all'esigenza di garantire la continuità di servizi/forniture nelle more dell'espletamento di procedure di gara per il tempo strettamente necessario alla conclusione di tali procedure; si sostanziano nella prosecuzione, alle medesime condizioni, di contratti stipulati all'esito delle precedenti gare espletate per l'affidamento della medesima attività.

La tipologia contrattuale che incide maggiormente, sia per quantità che per risorse economiche impiegate, è quella relativa ai servizi. Di contro, si riducono gli appalti per lavori, che si attestano a 106,4 mln (-58 per cento rispetto al 2018) e quelli di fornitura pari a 436,02 mln (-8 per cento rispetto al 2018). È opportuno evidenziare il considerevole incremento di spesa per contratti relativi alla comunicazione (50,6 mln nel 2019 contro 15 mln del 2018), imputabile essenzialmente alla componente legata agli eventi aziendali che assorbono oltre la metà del budget di spesa; la restante quota è impiegata per servizi di marketing e comunicazione, rispettivamente pari a un terzo e un sesto della spesa complessiva.

Per quanto concerne il ricorso a collaborazioni professionali esterne all'azienda, la Tabella 23 riporta i contratti stipulati dalla società nel quinquennio 2015/2019.

Tabella 23 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2015/2019

Anno	Atti stipulati	Spesa sostenuta
2015	122	21.227.303
2016	82	10.207.349
2017	58	5.837.119
2018	71	6.606.536
2019	54	3.398.606

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

Si rileva un significativo ricorso a tali prestazioni negli anni 2015-2016, in coincidenza con la quotazione in borsa (avvenuta nell'ottobre 2015) e con la successiva realizzazione di progetti di trasformazione aziendale conseguente al nuovo ruolo assunto da Poste italiane. Successivamente a tale periodo la spesa per le consulenze è rimasta su valori più contenuti fino a dimezzarsi nel 2019 rispetto al 2018.

8. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA

Il bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. per l'anno 2019, comprendente il Rendiconto separato del Patrimonio destinato BancoPosta, approvato dall'Assemblea degli Azionisti del 15 maggio 2020, è stato redatto in conformità ai principi contabili internazionali, *International Financial Reporting Standards (IFRS)*⁷⁹. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nell'anno sono uniformi a quelli di predisposizione del precedente bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018, eccetto che per le modifiche, in materia di contratti di locazione e *leasing* operativo, introdotte dall'entrata in vigore, a partire dal 1° gennaio 2019, del nuovo principio contabile IFRS 16 - *Leasing*, emanato con Regolamento UE n. 2017/1986⁸⁰, che ha sostituito lo IAS 17. Per effetto dell'iniziale applicazione del nuovo principio contabile Poste italiane s.p.a. ha rilevato, nei saldi di apertura al 1° gennaio 2019 dello Stato patrimoniale, Attività per diritto d'uso per 1.230 mln, relative ai leasing classificati in precedenza come leasing operativi e Passività finanziarie per complessivi 1.230 mln, pari al valore attualizzato dei residui pagamenti dovuti fino alla scadenza contrattuale.

Il bilancio d'esercizio, inoltre, è corredato della Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio rilasciata, ai sensi dell'art. 14 d.lgs. n. 39/2010 e del Regolamento (UE) 537/2014, da una primaria società di revisione il 25 marzo 2020 e della Relazione del Collegio sindacale agli Azionisti, redatta ai sensi dell'art. 153 d.lgs. n. 58/1998, consegnata anche questa il 25 marzo 2020.

8.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno

Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2019 con un utile di 661 mln, superiore del 13,2 per cento rispetto al risultato conseguito nel precedente esercizio (584 mln). Al termine dell'anno, come dettagliatamente illustrato nel prosieguo:

- i *Ricavi* si sono attestati a 9.403 mln, in crescita dell'1,2 per cento (9.289 mln nel 2018);

⁷⁹ Come attestato dall'amministratore delegato e dal dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane s.p.a., corrisponde alle risultanze dei libri e delle scritture contabili ed è idoneo a fornire una rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'emittente.

⁸⁰ L'IFRS 16 disciplina i contratti passivi di *leasing* quelli cioè che contengono il diritto a utilizzare un bene (diritti d'uso) per un certo periodo di tempo in cambio di un corrispettivo. L'applicazione dell'IFRS 16 prevede la rilevazione nel conto economico degli ammortamenti e degli oneri (interessi) finanziari e nello stato patrimoniale delle attività e delle passività. Dal 1° gennaio 2019 Poste italiane ha adottato un nuovo impianto contabile conforme all'IFRS 16, che prevede la rilevazione nativa del diritto d'uso e della passività finanziaria mentre alle società del Gruppo è stata lasciata la possibilità di mantenere il precedente impianto contabile, rilevando periodicamente gli aggiustamenti necessari per rendere conforme la contabilità ai dettami del nuovo principio contabile.

- i *Costi* ammontano a 8.547 mln, in lieve aumento rispetto al 2018 (8.511 mln);
- il *Risultato operativo e di intermediazione* si è attestato a 856 mln, in crescita del 10,0 per cento (778 mln);
- il *Risultato prima delle imposte* è di 823 mln, incrementato del 12,4 per cento (732 mln);
- le *Imposte dell'esercizio* ammontano a 162 mln, in crescita del 9,5 per cento (148 mln).

I principali eventi intercorsi nel periodo hanno riguardato:

- l'esternalizzazione della gestione finanziaria relativa all'impiego della raccolta dei conti correnti postali a BancoPosta Fondi SGR;
- il conferimento, da parte dall'Assemblea su raccomandazione motivata del Collegio sindacale⁸¹, dell'incarico di revisore legale unico di Gruppo per il novennio 2020-2028 ad una società di revisione;
- l'acquisto di n. 5.257.965 azioni proprie per un controvalore complessivo di 40 mln pari allo 0,4026 per cento del capitale sociale;
- la costituzione da parte di Poste Assicura, ad aprile 2019, di Poste Insurance Broker s.r.l.;
- il pagamento di un acconto sul dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2019 per un ammontare complessivo di 200 mln;
- la sottoscrizione, a maggio 2019, del contratto di compravendita⁸² da parte di FSIA Investimenti s.r.l., veicolo societario partecipato al 30 per cento da Poste italiane (il restante 70 per cento è controllato indirettamente da Cdp Equity attraverso FSI Investimenti), del 7,934 per cento delle azioni di SIA s.p.a., detenute da UniCredit e Intesa San Paolo. In seguito a tali eventi, il Gruppo Cdp ha acquisito il controllo esclusivo di FSIA investimenti, che a sua volta detiene il controllo di SIA con una quota del 57,4 per cento del capitale sociale. La partecipazione indiretta di Poste italiane in SIA è passata dal 14,85 al 17,23 per cento. La partecipazione in FSIA Investimenti è stata qualificata come di collegamento, in luogo del precedente controllo congiunto;
- la sottoscrizione a settembre 2019 degli accordi di collaborazione con un vettore digitale tedesco per la costituzione di una *joint venture* societaria in Italia allo scopo di ottimizzare il trasporto di lungo raggio (c.d. *full track load*) e la successiva sottoscrizione di un aumento di capitale riservato di sennder a seguito del quale Poste detiene una partecipazione dell'1,63

⁸¹ Ai sensi dell'art. 16, c. 2 del regolamento UE il Collegio sindacale ha formalizzato, il 15 marzo 2019, la propria raccomandazione per il conferimento dell'incarico di revisione legale unico del Gruppo Poste per gli esercizi 2020-2028.

⁸² Il contratto di compravendita si è perfezionato con l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte dell'Antitrust e della Banca d'Italia, quest'ultima ricevuta in data 24 ottobre 2019.

per cento del capitale sociale della società tedesca. Il 12 febbraio 2020 Poste italiane ha inoltre sottoscritto un aumento di capitale di 255mila euro nella società sender Italia s.r.l., acquisendone una partecipazione del 75 per cento e, il 25 febbraio 2020, ha effettuato un ulteriore versamento in conto capitale per 3 mln;

- il rinnovo della convenzione con il Mef che disciplina la remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati alla pubblica amministrazione per il biennio 2019-2020 e l'avvio delle attività per il rinnovo delle altre convenzioni in scadenza.

L'Assemblea ordinaria degli azionisti nella riunione del 15 maggio 2020, in coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi approvata dal Consiglio, ha deliberato:

- di destinare l'utile netto del Patrimonio BancoPosta di 611 mln, come segue:
 - a "Riserva di utili" per 85 mln;
 - a disposizione di Poste italiane per l'eventuale distribuzione per 526 mln;
- di destinare l'utile netto di Poste italiane di 661 mln, come segue:
 - a "Riserve di utili" del Patrimonio BancoPosta per 85 mln;
 - a Riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota di riserva non disponibile alla distribuzione, per 24 mln⁸³;
 - alla distribuzione in favore degli azionisti per il residuo di 552 mln;
- di distribuire un dividendo di euro 0,463 per azione (superiore del 5,4 per cento sul dividendo del 2018) a valere sull'utile dell'esercizio di Poste italiane disponibile per la distribuzione (552 mln), come segue:
 - l'importo di euro 0,154 per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di acconto sul dividendo, già messo in pagamento a decorrere dal 20 novembre 2019 per un importo complessivo di 200 mln;
 - l'importo di euro 0,309 per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione il 22 giugno 2020, data prevista per lo "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo.

⁸³ L'ammontare di 24 mln si riferisce al provento indisponibile alla distribuzione, rilevato per la valutazione a *fair value* delle azioni Visa Preferred Stock che, in applicazione del d.lgs. n. 38/2005, non può essere oggetto di distribuzione fino al suo effettivo realizzo.

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

La struttura patrimoniale della Società evidenzia, al 31 dicembre 2019, un *Patrimonio netto* di 6.328 mln, che copre ampiamente il *Capitale investito netto* (3.719 mln), e un avanzo della *Posizione finanziaria netta* di 2.608 mln (Tabella 24).

Tabella 24 - Capitale investito netto e relativa copertura

	(dati in milioni)					
	2017	2018	Δ 18/17	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Immobilizzazioni materiali	1.964	1.882	(82)	1.931	49	2,6
Attività immateriali	385	448	63	562	114	25,4
Attività per diritti d'uso	-	-	-	1.119	1.119	-
Partecipazioni	2.081	2.198	117	2.205	7	0,3
Capitale Immobilizzato	4.430	4.528	98	5.817	1.289	28,5
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	4.061	4.415	354	4.845	430	9,7
Debiti commerciali e Altre passività	(3.988)	(4.602)	(614)	(4.559)	43	-0,9
Crediti (Debiti) per imposte correnti	71	82	11	(153)	(235)	-286,6
Capitale Circolante netto	144	(105)	(249)	133	238	n.s.
Capitale investito lordo	4.574	4.423	(151)	5.950	1.527	34,5
Fondi per rischi e oneri	(1.538)	(1.431)	107	(1.131)	300	-21,0
Trattamento di fine rapporto	(1.244)	(1.158)	86	(1.107)	51	-4,4
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	447	487	40	8	(479)	-98,4
Capitale investito netto	2.239	2.321	82	3.720	1.399	60,3
Patrimonio netto	5.512	5.459	(53)	6.328	869	15,9
Posizione finanziaria netta	(3.273)	(3.138)	135	(2.608)	530	-16,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

Il *Capitale immobilizzato* si è attestato a 5.817 mln e registra un incremento di 1.289 mln (+28,5 per cento) sul 2018 per effetto, principalmente, dell'applicazione dal 1° gennaio 2019 del nuovo principio contabile IFRS 16 che ha comportato la rilevazione, al termine dell'anno, di *Attività per diritti d'uso* per 1.119 mln⁸⁴. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno inoltre concorso *Investimenti* per 643 mln, illustrati nel prosieguo, parzialmente compensati da *Ammortamenti e Svalutazioni/Riprese di valore* per 485 mln. Con riferimento alle *Partecipazioni*, le movimentazioni intervenute nell'esercizio hanno riguardato incrementi per 40 mln, riferibili al versamento in conto capitale di 25 mln a favore di SDA e di 15 mln a favore FSIA

⁸⁴ Il valore al 31 dicembre 2019 tiene conto del saldo iniziale (al 1° gennaio 2019) di 1.230 mln e della movimentazione avvenuta nell'esercizio per acquisizioni/(rettifiche) di nuovi contratti per circa 79 mln e ammortamenti per 189 mln.

Investimenti⁸⁵ e decrementi per 33 mln, relativi per 32 mln⁸⁶ alla svalutazione della partecipazione in SDA attuata sulla base delle risultanze dell'*impairment test* eseguito.

Il *Capitale circolante netto* si è attestato a 133 mln, registrando un incremento di 238 mln rispetto all'esercizio 2018 per effetto, principalmente, dei minori debiti per incentivi all'esodo (passati da 636 mln del 2018 a 374 mln nel 2019) e del regolamento del debito di 72 mln verso la controllata PostePay, generatosi a ottobre 2018 a seguito del conferimento alla stessa del ramo d'azienda inerente la monetica e i servizi di pagamento. Nell'aggregato:

- i *Crediti* ammontano complessivamente a 4.845 mln e si incrementano di 430 mln (+9,7 per cento) rispetto al 2018; sono costituiti per il 49,3 per cento da *Crediti commerciali* e per il restante 50,7 per cento dagli *Altri crediti e Attività* (Tabella 25).

Tabella 25 - Crediti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2018				Saldo al 31 dicembre 2019				Δ% 19/18
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	
Crediti verso clienti	6	1.790	1.796		5	1.859	1.864		
Crediti verso imprese controllate, collegate e a controllo congiunto	-	397	397		-	481	481		
Crediti verso Controllante	-	68	68		-	45	45		
CREDITI COMMERCIALI	6	2.255	2.261	51,2	5	2.385	2.390	49,3	5,7
Crediti per sostituto d'imposta	1.198	470	1.668		1.357	471	1.828		
Crediti per accordi CTD	82	85	167		66	82	148		
Crediti vs enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CTD)	-	109	109		-	93	93		
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	78	78		-	79	79		
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	7	7		-	5	5		
Crediti tributari	-	-	-		-	4	4		
Crediti vs imprese controllate	-	25	25		-	257	257		
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46	1,1	-	46	46		
Crediti per interessi attivi su rimborso IRAP	-	3	3	0,1	-	-	-		
Crediti diversi	8	106	114		13	90	103		
Fondo svalutazione crediti verso altri	-	(63)	(67)		(1)	(107)	(108)		
ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	1.288	866	2.154	47,7	1.435	1.020	2.455	50,7	14,0
TOTALE CREDITI	1.294	3.121	4.415	100	1.440	3.405	4.845	100	9,7

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

I *Crediti commerciali*, illustrati nella Tabella 26, sono passati da 2.261 mln a 2.390 mln, evidenziando un incremento di 129 mln (+5,7 per cento) sul 2018.

⁸⁵ Il versamento in conto capitale, effettuato il 4 ottobre 2019, è finalizzato all'esercizio dell'opzione di acquisto, da parte di FSIA, delle azioni detenute in SIA s.p.a. da Intesa Sanpaolo e Unicredit.

⁸⁶ Puntualmente rilevato a Conto economico alla voce *Altri costi e oneri*.

Tabella 26 - Crediti commerciali

	(dati in milioni)					
	2017	2018	Δ 18/17	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Clienti privati	689	833	144	1.057	224	26,9
Crediti verso clienti privati	1.035	1.188	153	1.313	125	
Fondo svalutazione verso clienti privati	(346)	(355)	(9)	(256)	99	
CDP - Attività di raccolta del Risparmio postale	374	440	66	451	11	2,5
Ministeri ed Enti pubblici	502	523	21	356	(167)	-31,9
Rimborso delle Integrazioni tariffarie editoria - PCM	43	104	61	50	(54)	
Pagamento Pensioni - Inps	66	68	2	12	(56)	
Servizi di Spedizione con utilizzo dei conti di credito - Varie pp.aa.	88	73	(15)	73	-	
Rimborso spese immobili, veicoli e vigilanza per conto - Mise	75	76	1	79	3	
Altri Servizi - Varie pubbliche amm.ni	370	342	(28)	299	(43)	
Fondo svalutazione crediti	(140)	(140)	-	(157)	(17)	
CREDITI VS CLIENTI	1.565	1.796	231	1.864	68	3,8
Remunerazione raccolta su c/c	25	39	14	15	(24)	
Servizio Universale	31	31	-	31	-	
Riduzioni tariffarie/ Agevolazioni elettorali	83	1	(82)	1	-	
Servizi delegati	56	28	(28)	28	-	
Altri crediti	2	1	(1)	2	1	
Fondo svalutazione crediti vs Controllante	(31)	(32)	(1)	(32)	-	
CREDITI VS CONTROLLANTE	166	68	(98)	45	(23)	-33,8
CREDITI VS CONTROLLATE, COLLEGATE E A CONTROLLO CONGIUNTO	288	397	109	481	84	21,2
CREDITI COMMERCIALI	2.019	2.261	242	2.390	129	5,7

Fonte: Elaborazione su dati di Poste italiane s.p.a.

I *Crediti verso Clienti*, al netto del Fondo svalutazione di 413 mln stanziato dalla Società a copertura delle perdite attese, ammontano a 1.864 mln e segnano una crescita di 68 mln (+3,8 per cento). In tale ambito:

- i *Crediti verso i clienti privati* si attestano a 1.057 mln, in rialzo di 224 mln sul 2018 (+26,9 per cento). L'andamento è determinato dall'effetto combinato di diversi fattori tra cui: l'incremento dei *Crediti verso altri clienti* (passati da 485 mln del 2018 a 663 nel 2019) che accolgono, tra l'altro, i crediti del ramo d'azienda di SDA ceduto a Poste italiane; la diminuzione dei *Crediti per conti correnti con saldo debitore* (passati da 154 mln del 2018 a 39 mln nel 2019) derivante dall'iniziativa di stralcio di crediti, una volta constatata l'impossibilità di recupero di tali somme e tenuto conto dell'esiguità dell'importo del singolo credito, per complessivi 121 mln, mediante l'utilizzo, di pari importo, del fondo svalutazione stanziato in precedenza. Nel complesso la Società ha intrapreso, nel corso dell'anno, azioni di sollecito e di recupero che hanno consentito di mantenere il livello dei crediti scaduti verso i clienti privati stabile e sostanzialmente in linea con gli anni precedenti, tuttavia il persistere delle sofferenze e delle crisi aziendali rende difficilmente recuperabili i crediti pregressi per i quali la Società ha stanziato un Fondo svalutazione di 256 mln;

- i *Crediti verso Cassa Depositi e Prestiti* si riferiscono ai corrispettivi per il servizio di gestione del Risparmio postale⁸⁷, svolto da BancoPosta per conto della CdP nell'ultimo trimestre 2019. Tali crediti sono stati incassati ad aprile 2020;
- i *Crediti verso Ministeri ed Enti pubblici* ammontano a 356 mln, in flessione del 31,9 per cento sul 2018. Il credito per *Rimborso delle integrazioni Tariffarie all'Editoria*, riferito alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento dell'editoria, ammonta a 50 mln, di cui 45 mln maturati nell'esercizio in riferimento. Al 31 dicembre 2019 circa 13 mln di tali crediti sono stati oggetto di svalutazione in quanto privi di copertura finanziaria nel Bilancio dello Stato. A luglio 2019 la Commissione europea ha approvato, ai sensi delle norme UE in materia di aiuti di Stato, le compensazioni statali per il triennio 2017-2019 a favore di Poste italiane per complessivi 171,7 mln⁸⁸. Conseguentemente, a settembre 2019 la Società ha incassato 99 mln per le compensazioni relative agli esercizi 2017-2018 e a febbraio 2020 ulteriori 26 mln.
- Per quanto riguarda i *Crediti verso il Mise* (79 mln) la Società ha avviato un'azione presso il Tribunale civile di Roma per il pagamento di 62 mln oltre gli interessi, relativi a spese e oneri vari che Poste italiane ha sostenuto, nel periodo 1997-2012, per conto dell'ex Ministero delle comunicazioni. Nel bilancio della Società tale credito risulta completamente svalutato. Il Tribunale civile di Roma, con sentenza 6747 del 30 aprile 2020, ha posto fine alla controversia condannando il Mise al pagamento di 34,3 mln oltre interessi. Il Mise ha impugnato la sentenza dinanzi alla Corte di appello che, il 3 dicembre 2020, ha rigettato il ricorso. Con riferimento invece al credito di 12 mln vantato verso l'Inps e relativo al servizio di pagamento delle pensioni e voucher, ad aprile 2020 sono stati incassati 9 mln. Inoltre, con Inps è stato sottoscritto un accordo che ha definito le precedenti rispettive posizioni creditorie di natura commerciale; tali posizioni, oggetto di regolazione finanziaria nel mese di aprile 2019, hanno generato un incasso di 68 mln⁸⁹ e un pagamento da parte della Società di 67 mln che, al 31 dicembre 2018, erano accantonati nel *Fondo rischi operativi*. A fronte dei *Crediti verso Ministeri ed Enti pubblici* è stanziato un Fondo svalutazione crediti di 157 mln.

I crediti verso *Controllante*, pari 45 mln, sono il risultato di azioni svolte nel corso degli anni che hanno consentito di ridurre il credito verso il Mef che al termine del 2014 ammontava 2,0

⁸⁷ Il Patrimonio BancoPosta svolge per conto di Cdp servizi di emissione e rimborso di BFP e di versamento e prelievo sui Libretti postali. La fatturazione e liquidazione del credito avvengono con cadenza trimestrale, come previsto nella Convenzione 2018-2020.

⁸⁸ La Commissione europea ha rilevato che il livello della compensazione non ha superato l'importo necessario per coprire il costo netto sostenuto dalla Società per la prestazione del servizio svolto.

⁸⁹ L'incasso è avvenuto in due tranches: la prima di 41 mln e la successiva di 27 mln.

mld. Come riportato nelle precedenti relazioni, nel corso del 2015 è stato definito l'intero assetto delle partite debitorie e creditorie di Poste verso la Controllante, formalizzato con l'invio da parte del Mef della nota tecnica congiunta dei Dipartimenti del Tesoro e della Ragioneria dello Stato (n. 63488 del 7 agosto 2015), proposta alla quale la Società ha aderito con nota dell'8 ottobre 2015. Sulla base delle quantificazioni contenute nella citata Nota, nel periodo 2015-2019 il Mef ha sbloccato i pagamenti delle partite pregresse, lasciando inevaso esclusivamente il *Credito per il servizio universale* di 31 mln, riferibile per 8 mln a compensi dell'esercizio 2005, oggetto di tagli definitivi a seguito delle Leggi finanziarie 2007 e 2008, e per 23 mln al differenziale tra il compenso calcolato dalla Società per l'esercizio 2012 (350 mln) e l'onere riconosciuto con Delibera 412/14/CONS dall'AGCom per lo stesso anno (327 mln) al termine del procedimento di verifica sul costo netto (cfr. capitolo 4). Nel corso dell'anno sono stati liquidati dalla Controllante i compensi maturati nel 2019 per l'OSU (262 mln), per i Servizi delegati⁹⁰ e gli interessi sulla raccolta dei conti correnti postali per complessivi 143 mln. A fronte dei *Crediti verso Controllante* è stanziato un Fondo svalutazione di 32 mln.

Tra gli *Altri crediti e attività* si rilevano *Crediti verso le imprese controllate* per 257 mln, relativi per 242 mln al credito di Poste italiane, in qualità di consolidante fiscale, nei confronti di Poste Vita e PostePay e *Crediti per interessi attivi su rimborso Ires*, riferibili agli interessi maturati sino al 31 dicembre 2019 sul credito per Ires, derivante dalla mancata deduzione ai fini Irap del costo del lavoro. Per il recupero del credito, di complessivi 50 mln, sono stati instaurati due contenziosi presso la Commissione tributaria provinciale di Roma, che ha accolto i ricorsi di Poste e dichiarato che l'Agenzia delle Entrate di Roma è tenuta al rimborso delle somme richieste. Avverso entrambe le sentenze, l'Agenzia delle Entrate ha proposto appello alla Commissione Tributaria regionale che è stato accolto per una delle due cause in data 23 marzo 2018. La Società ha impugnato tale sentenza di fronte alla Corte di Cassazione. Si evidenzia che nel 2019 la stessa Corte ha avuto modo di pronunciarsi su altro procedimento relativo alla operatività del rimborso ex d.l. n. 201/2011 che presenta notevole omogeneità di circostanze giuridico-formali. Nella determinazione del Fondo svalutazione crediti l'Azienda ha comunque tenuto conto del possibile esito finale della vicenda con uno stanziamento di complessivi 45 mln, rilevato nella voce rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie.

⁹⁰ I compensi per i *Servizi delegati*, riguardanti la remunerazione dei servizi svolti da BancoPosta per conto dello Stato, sono disciplinati da convenzione con il Mef scaduta il 31 dicembre 2019 e rinnovata il 22 maggio 2020 per il triennio 2020-2022.

I *Debiti*, pari a 4.558 mln, si presentano in linea con le risultanze del precedente esercizio (Tabella 27) e sono costituiti per il 35,1 per cento dai Debiti commerciali e per il restante 64,9 per cento dalle Altre passività.

Tabella 27 - Debiti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dic. 2018	% sul totale	Saldo al 31 dic. 2019	% sul totale	Δ% 19/18
Debiti vs fornitori	878		881		
Debito verso imprese controllate e a controllo congiunto	281		418		
Passività derivanti da contratti	329		299		
DEBITI COMMERCIALI	1.488	32,3	1.598	35,1	7,4
Debiti vs il personale	973		786		
Debiti vs istituti di previdenza e sicurezza sociale	474		516		
Altri debiti tributari	1.329		1.488		
Debiti vs Controllante	210		41		
Debiti diversi	114		117		
Ratei e risconti passivi	14		12		
ALTRE PASSIVITA'	3.114	67,7	2.960	64,9	-4,9
DEBITI	4.602	100	4.558	100	100

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

I *Debiti commerciali* evidenziano un incremento del 7,4 per cento sul 2018, riferibile all'aumento del "*Debito verso imprese controllate, collegate e a controllo congiunto*" per effetto dell'accordo stipulato tra Poste e SDA, in seguito alla citata operazione di scissione.

Il saldo dei *Fondi per rischi e oneri* si è attestato a 1.131 mln, evidenziando una flessione di 300 mln sul precedente esercizio (1.431 mln). La movimentazione intervenuta nel corso dell'anno è stata caratterizzata da accantonamenti per 502 mln, assorbimenti a conto economico per 123 mln, utilizzi per 680 mln e oneri finanziari per 1 mln. Gli accantonamenti più rilevanti hanno riguardato il *Fondo di incentivazione agli esodi* (369 mln), riferito alle uscite entro il 31 dicembre 2021 e il *Fondo rischi operativi* (33 mln), costituito per fronteggiare le passività derivanti dall'operatività BancoPosta. L'accantonamento è basato sulla stima delle perdite potenziali riferibili al collocamento di prodotti del Risparmio postale (BFP e Libretti Postali) emessi in anni passati, per i quali si sono registrate richieste di rimborso e contenzioso inerenti al riconoscimento degli interessi, nonché rischi legati a istanze della clientela relative a prodotti di investimento con performance non in linea con le attese. Gli *utilizzi* del Fondo in argomento (193 mln) si riferiscono per 100 mln alle passività definite in favore della clientela sottoscrittrice dei Fondo Europa Immobiliare 1 (giunto a scadenza il 31 dicembre 2017) e del Fondo Immobiliare Obelisco (giunto a scadenza il 31 dicembre 2018), in relazione alle iniziative volontarie di tutela, deliberate dal Cda di Poste italiane, intraprese nel corso dell'esercizio

2019⁹¹, e per 67 mln alle passività definite nei confronti dell'Inps, a seguito dell'accordo sottoscritto tra le parti nel mese di febbraio 2019, di cui si è parlato in precedenza.

Al 31 dicembre 2019 il *Patrimonio netto* di Poste italiane, che include la "Riserva per il Patrimonio BancoPosta" di 1.210 mln, ammonta a 6.328 mln, incrementato di 869 mln rispetto al 2018 (5.459 mln) e risulta così composto:

Capitale sociale	1.306 mln
Riserve	2.618 mln
Azioni proprie	(40) mln
Risultati portati a nuovo	<u>2.444 mln</u>
PATRIMONIO NETTO	6.328 mln

Le variazioni del Patrimonio netto, intervenute nell'esercizio, sono sinteticamente illustrate nella Tabella 28.

Tabella 28 - Variazioni del Patrimonio Netto

	<i>(dati in milioni)</i>
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2018	5.459
<i>Incrementi:</i>	
Utile netto dell'esercizio 2019	661
Movimentazione della Riserva di <i>Cash flow hedge</i>	26
Piani di incentivazione	2
Variazione della Riserva di <i>fair value</i>	1.044
	1.733
<i>Decrementi:</i>	
Perdite attuariali da TFR	50
Acquisto azioni proprie	40
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	774
	864
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2019	6.328

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

⁹¹ L'adesione all'iniziativa di tutela nei confronti dei sottoscrittori del Fondo Immobiliare Europa 1, ha coinvolto 49mila clienti e ha comportato un esborso da parte della Società quantificato in 75,7 mln. La seconda iniziativa, intrapresa verso i sottoscrittori del Fondo Immobiliare Obelisco, è stata strutturata in due fasi: la prima ha coinvolto circa 31mila clienti ed è terminata a dicembre 2019 mentre la seconda, avviata nel corso dei primi mesi del 2020 si sarebbe dovuta concludere a giugno 2020 ma a causa dell'emergenza coronavirus è stata prorogata a dicembre dello stesso anno. L'esborso complessivo dell'operazione ammonta a 122 mln.

Il Patrimonio netto di Poste italiane è passato da 5.459 mln del 2018 a 6.328 mln nel 2019 per effetto sia della movimentazione della Riserva di *fair value* (1.044 mln), sia dell'utile netto conseguito nell'esercizio (661 mln). Tali aumenti sono stati parzialmente compensati dalla distribuzione di dividendi, mediante l'utilizzo di *Risultati portati a nuovo*, per complessivi 774 mln sulla base delle delibere dell'Assemblea degli Azionisti del 28 maggio 2019, che ha definito la distribuzione di dividendi per 574 mln (dividendo unitario lordo pari a euro 0,441) a valere sull'utile 2018, e del Consiglio di Poste italiane del 5 novembre 2019 che ha approvato la distribuzione di un acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2019 per 200 mln.

Posizione finanziaria netta

Al termine dell'esercizio 2019 la *Posizione finanziaria netta* della Società (Tabella 29) presenta un avanzo di 2.608 mln, in flessione di 530 mln sui valori del 2018 (3.138 mln). La variazione è principalmente riferibile alla rilevazione, dal 1° gennaio 2019, delle passività finanziarie previste dall'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 (1.149 mln al 31 dicembre 2019), alla distribuzione di dividendi per 774 mln e all'incremento di *fair value* degli strumenti finanziari al FVOCI per 1.462 mln. La riserva di *fair value* relativa a tali strumenti è positiva per 1.348 mln, al netto del relativo effetto fiscale.

Tabella 29 - Posizione Finanziaria Netta

(dati in milioni)

	2018	2019	Δ 19/18
Passività finanziarie BancoPosta	(66.759)	(77.937)	(11.178)
Debiti per conti correnti postali	(51.139)	(53.880)	(2.741)
Debiti verso istituzioni finanziarie	(8.473)	(12.194)	(3.721)
Mef conto Tesoreria dello Stato	(3.649)	(4.542)	(893)
Strumenti finanziari derivati	(1.829)	(5.567)	(3.738)
Cash flow hedging	(107)	(102)	5
Fair value hedging	(1.722)	(5.450)	(3.728)
Fair value vs Conto economico		(15)	
Altre passività finanziarie	(1.669)	(1.754)	(85)
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	(395)	(2.301)	(1.906)
Finanziamenti	(250)	(624)	(374)
Obbligazioni	(50)	(50)	-
Debiti verso istituzioni finanziarie	(200)	(574)	(374)
Debiti per leasing	-	(1.149)	
Strumenti finanziari derivati	(31)	(22)	9
Cash flow hedging	(5)	(16)	(11)
Fair value hedging	(26)	(6)	20
Passività finanziarie verso imprese controllate	(112)	(505)	(393)
Altre passività finanziarie	(2)	(1)	1
PASSIVITA' FINANZIARIE	(67.154)	(80.238)	(13.084)
Attività Finanziarie BancoPosta	63.863	76.396	12.533
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	31.397	39.453	8.056
Attività finanziarie al FVTOCI	32.040	36.799	4.759
Attività finanziarie al FVTPL	58	71	13
Strumenti finanziari derivati	368	73	(295)
Attività Finanziarie Patrimonio non destinato	983	941	(42)
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	446	394	(52)
Attività finanziarie al FVTOCI	537	547	10
ATTIVITA' FINANZIARIE	64.846	77.337	12.491
AVANZO FINANZIARIO NETTO/(INDEBITAMENTO NETTO)	(2.308)	(2.901)	(593)
Cassa e Depositi BancoPosta	3.318	4.303	985
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	2.128	1.206	(922)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	3.138	2.608	(530)

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

Le *Passività finanziarie* ammontano a 80.238 mln e si incrementano di 13.084 mln rispetto al precedente esercizio. In sintesi:

- le *Passività finanziarie BancoPosta*, pari a 77.937 mln, si incrementano di 11.178 mln sul 2018 (66.759 mln) per effetto principalmente dell'aumento dei *Debiti per conti correnti postali* (+2.741 mln) che accoglie, oltre alle competenze nette maturate con la clientela e regolate a gennaio 2020, i debiti verso le società del Gruppo per 5.494 mln, nonché dei *Debiti verso le istituzioni finanziarie* (+3.721 mln) che riguardano operazioni di pronti contro termine stipulati con primari operatori finanziari e Controparte centrale⁹² per un nominale complessivo di titoli

⁹² La Controparte centrale è un soggetto che, in una transazione, si interpone tra due contraenti evitando che questi siano esposti al rischio di inadempienza della propria controparte contrattuale e garantendo il buon fine dell'operazione.

impegnati di 11.550 mln le cui risorse sono state finalizzate a investimenti in titoli di Stato a reddito fisso e alla provvista per il versamento di depositi incrementali a fronte di operazioni di collateralizzazione. Al 31 dicembre 2019, il *fair value* di tali debiti ammonta a 12.205 mln;

- le *Passività finanziarie del Patrimonio non destinato*, pari a 2.301 mln, evidenziano un incremento di 1.906 mln sul 2018 (395 mln) essenzialmente ascrivibile alla citata introduzione dell'IFRS 16 che ha comportato l'iscrizione, tra i saldi di apertura, di 1.230 mln corrispondenti al valore attualizzato dei residui pagamenti dei contratti di leasing dovuti fino alla scadenza contrattuale. Tra i *Finanziamenti* la voce *Obbligazioni* si riferisce ad un prestito iscritto al costo ammortizzato di 50 mln, emesso nel 2013 presso la Borsa del Lussemburgo nell'ambito del Programma *Euro Medium Term Note* di 2 mld. La durata del prestito è decennale, con pagamento di cedole annuali a tasso fisso del 3,5 per cento per i primi due anni e variabile per i restanti⁹³. Il *fair value* di tale passività al 31 dicembre 2019 è di 51 mln; la voce *Debiti verso istituzioni finanziarie* si riferisce a due finanziamenti BEI per complessivi 574 mln, comprensivi di 1 mln di rate di interesse: il primo, dell'importo di 173 mln erogato a marzo 2019, prevede interessi al tasso fisso dello 0,879 per cento e una durata di 7 anni (il *fair value* al 31 dicembre 2019 è di 185 mln); il secondo dell'importo 400 mln è stato erogato a ottobre 2019, con un tasso fisso dello 0,29 per cento e una durata di 7 anni, a fronte di investimenti per 821 mln individuati dalla Società nell'ambito del piano *Deliver 2022* (al 31 dicembre 2019 il *fair value* è di 413 mln).

Le *Attività finanziarie* ammontano a 77.337 mln, incrementate di 12.491 mln sul 2018 (64.846 mln). Nel dettaglio, le *Attività finanziarie BancoPosta* (76.396 mln nel 2019, 63.863 mln nel 2018) sono classificate nelle categorie:

- *Attività finanziarie al costo ammortizzato* che si attestano a 39.453 mln e registrano un incremento di 8.056 mln rispetto al precedente esercizio (31.397 mln). Tali attività sono riconducibili a *Crediti* per 13.231 mln, rappresentati dai depositi presso il Mef e da altri crediti finanziari, a *Finanziamenti* per 1.158 mln e a *Titoli a reddito fisso*, costituiti da titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato italiano, per un valore di bilancio di 25.064 mln (valore nominale 21.175 mln), in crescita del 9,6 per cento sul 2018 (22.872 mln). Il saldo si riferisce a titoli a reddito fisso non oggetto di copertura per 10.047 mln e a titoli a reddito fisso oggetto di copertura di *fair value hedge* per 12.146 mln, incrementato di 2.871 mln per tener

⁹³ Tasso EUR *Constant Maturity Swap* maggiorato dello 0,955 per cento, con *cap* al 6 per cento e *floor* allo 0 per cento.

conto degli effetti della copertura stessa (1.902 mln relativi all'esercizio 2019). Il valore di tali titoli è stato rettificato, come prevede l'IFRS 9, del relativo *impairment* (1 mln) il cui fondo al 31 dicembre 2019 ammonta a circa 8 mln (9 mln al 31 dicembre 2018). La movimentazione delle Attività in argomento intervenuta nell'anno evidenzia un saldo positivo di 1.042 mln (tra acquisti, vendite e rimborsi)⁹⁴. Nel portafoglio sono compresi titoli a tasso fisso emessi da Cdp e garantiti dallo Stato italiano per un valore di bilancio di 3.946 mln (valore nominale di 3.750 mln). Al 31 dicembre 2019 il *fair value* di tali titoli è di 24.686 mln;

- *Attività finanziarie valutate al fair value rilevato nelle altre componenti di conto economico complessivo (FVTOCI)* costituite da titoli di Stato di emissione italiana a reddito fisso che evidenziano, al termine dell'anno, un valore nominale di 31.170 mln in crescita di 941 mln sul 2018 (30.229 mln) e un *fair value* di 36.799 mln, in rialzo del 14,9 per cento sul 2018 (32.040 mln). L'oscillazione del *fair value* nell'esercizio, positiva per 3.758 mln, è rilevata nell'apposita riserva di patrimonio netto per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* (1.702 mln) e a conto economico per la parte coperta (2.056 mln). L'*impairment* cumulato al 31 dicembre 2019 ammonta a 11 mln (13 mln al 31 dicembre 2018);

- *Attività finanziarie valutate al fair value rilevato a conto economico (FVTPL)* ammontano a 71 mln (58 mln nel 2018) e rappresentano il *fair value* di 32.059 azioni privilegiate di Visa Incorporated (Series C *Convertible participating preferred stock*) assegnate alla Società in seguito del perfezionamento dell'operazione di cessione della partecipazione azionaria di Visa Europe Ltd a Visa Incorporated avvenuta il 21 giugno 2016. A giugno 2019 è stato incassato il credito di 8 mln relativo al corrispettivo differito a tre anni maturato a seguito dalla stessa operazione. Al 31 dicembre 2019 l'oscillazione complessiva del *fair value* delle azioni è positiva per 26 mln ed è rilevata a conto economico tra i *Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria*.

Le *Attività finanziarie del patrimonio non destinato* ammontano a 941 mln e si riducono di 42 mln sul 2018 (983 mln). Nel dettaglio:

- *Attività finanziarie al costo ammortizzato* pari a 394 mln accolgono *Finanziamenti* per 337 mln riferibili per 251 mln a un prestito subordinato irredimibile concesso a Poste Vita, finalizzato a dotare la Compagnia di mezzi patrimoniali adeguati a sostenere la crescita della raccolta

⁹⁴ La movimentazione delle *Attività finanziarie* evidenzia al 31 dicembre 2019 acquisti/erogazioni per 69.141 mln e vendite, rimborsi ed estinzioni di ratei per 68.099 mln, con un saldo positivo di 1.042 mln. Per i *Titoli a reddito fisso* si rilevano acquisti/erogazioni per 2.449 mln e vendite, rimborsi ed estinzioni per 2.314 mln, con un saldo positivo di 135 mln.

dei premi nel rispetto delle normative del settore assicurativo e *Crediti* per 57 mln, di cui 50 mln relativi al credito residuo nei confronti di Invitalia per la cessione di Banca del Mezzogiorno-MediocreditoCentrale (BdM) avvenuta il 7 agosto 2017⁹⁵.

- *Attività finanziarie al FVTOCI* evidenziano un *fair value* di 547 mln, in crescita di 10 mln sul 2018 (537 mln) e includono investimenti in titoli a reddito fisso (BTP) per un valore nominale di 500 mln, di cui 375 mln oggetto di copertura da nove contratti di *interest rate swap* di *fair value hedge*.

Nel 2019 i rendimenti a lungo termine dei titoli di Stato sono diminuiti raggiungendo un minimo nel mese di agosto per poi riprendersi leggermente verso la fine dell'anno. In Italia il rendimento del titolo decennale ha chiuso l'anno all'1,41 per cento rispetto al 2,74 per cento del dicembre 2018, ma in crescita rispetto allo 0,82 per cento registrato a fine settembre 2019 per effetto dell'aumento dei tassi *risk free* e dello *spread*. Infatti il rendimento del *Bund* tedesco a 10 anni è sceso dallo 0,24 per cento di fine 2018 a -0,57 per cento nel mese di settembre 2019, per poi chiudere l'anno a -0,18 per cento, mentre lo *spread* del Buono del Tesoro Pluriennale (BTP) è sceso da 250 bps di fine 2018 a 139 bps nel mese di settembre 2019 per poi chiudere il 2019 a 160 bps.

In questo scenario di tassi ai minimi storici BancoPosta Fondi SGR ha curato la gestione finanziaria del Patrimonio BancoPosta modulando le iniziative in modo tale da sfruttare le opportunità offerte dalla volatilità del mercato. Come riferito nel precedente referto, nel corso del 2018 erano state realizzate, mediante operazioni *forward* con regolamento a gennaio 2019, circa l'80 per cento delle plusvalenze previste per il 2019. Così il primo trimestre dell'anno, approfittando dello *spread* creditizio elevato e dell'alto livello di rendimenti, è stato dedicato agli acquisti e a investire anticipatamente le somme rivenienti dal rimborso dei titoli in scadenza nel corso dell'intero anno. Nel secondo e terzo trimestre, caratterizzati dalla graduale riduzione del rendimento dei tassi d'interesse e dello *spread* creditizio italiano, sono state realizzate le plusvalenze residue previste per il 2019 e oltre il 50 per cento di quelle previste a Piano per il 2020 (187 mln), mediante vendite *forward* con regolamento a febbraio 2020. Infine, nel quarto trimestre dell'anno, contraddistinto da un rialzo dei rendimenti, nell'ottica del

⁹⁵ Ad agosto 2017 Poste ha ceduto a Invitalia la BdM a fronte di un corrispettivo di 387 mln incassato per 317 tra il 2107 e il 2018. Con riferimento al credito residuo di 70 mln le parti hanno stipulato un accordo che ha permesso alla Società l'incasso di 20 mln a febbraio 2019 e previsto il pagamento di altri 20 mln in ragione dei dividendi corrisposti da BdM a valere sugli esercizi 2018, 2019 e 2020. Il saldo sarà corrisposto tra il 30 giugno 2021 e il 30 giugno 2022, al verificarsi di determinate condizioni.

miglioramento del profilo reddituale del portafoglio è stato avviato un programma di sostituzione degli *asset swap* con scadenza in area 10 anni con *asset swap* aventi scadenze più lunghe, generando un miglioramento del profilo reddituale del portafoglio, attraverso un incremento degli interessi nell'arco temporale del piano industriale. Il basso livello dei tassi di interesse ha permesso, inoltre, di consolidare il finanziamento di parte della raccolta strutturale e della gestione collaterale, tramite pronti contro termine a medio termine a tassi negativi con scadenza compresa tra 1 e 5 anni. A fine anno il portafoglio titoli della Società ha un valore nominale di 52,3 mld e 54,4 mld di controvalore al costo ammortizzato ed è investito per il 93 per cento in BTP e per il 7 per cento in obbligazioni emesse dalla Cdp e garantite dallo Stato. Circa la metà dei BTP in portafoglio è stata trasformata a tasso variabile, mediante derivati di copertura (*swap* di copertura del rischio tasso di interesse).

La strategia di copertura del rischio tasso di interesse consente di accorciare la *duration* dell'investimento in linea con i limiti di durata del portafoglio previsti dalle Linee guida della gestione finanziaria di Poste italiane (compresa tra 4 e 7 anni) anche acquistando titoli a lungo termine che generalmente offrono rendimenti più alti. Nel complesso, la gestione finanziaria è stata rivolta a mantenere elevato il livello del rendimento sfruttando le opportunità e le oscillazioni del mercato con una composizione del portafoglio equilibrata tra tasso fisso e variabile.

Al 31 dicembre 2019 i derivati in essere⁹⁶ ammontano in termini nozionali a 28.640 mln, evidenziano un *fair value* negativo di 5.494 mln e comprendono:

- derivati di copertura del rischio tasso (*fair value hedging*) per 25.690 mln, a protezione del valore dei titoli a lunga scadenza contro il rischio di deprezzamento in caso di incremento dei tassi;
- derivati di copertura dei flussi futuri dei titoli (*cash flow hedging in interest rate swap*) per 1.670 mln a copertura di BTP indicizzati all'inflazione europea protetti dal rischio di ribasso del tasso di inflazione;
- derivati di copertura dei flussi (sempre *cash flow hedging*), pari a 1.280 mln, relativi a vendite di titoli al FVTOCI effettuate nel 2019 ma con valuta 2020.

Nel corso dell'anno la Società ha effettuato le seguenti operazioni in derivati:

⁹⁶ I derivati stipulati sono stati solo di copertura contabile secondo il principio IAS 39, ossia contratti che proteggono gli investimenti dai rischi di mercato.

- acquisti a termine per un nominale di 875 mln e regolazione per 2.420 mln, di cui 1.545 mln in essere al 1° gennaio 2019;
- vendite a termine per un nominale di 1.670 mln e regolazione per 1.730 mln, di cui 1.340 mln in essere al 1° gennaio 2019;
- nuovi *interest rate swap* di *cash flow hedge* per un nominale di 505 mln;
- nuovi *interest rate swap* di *fair value hedge* per un nominale di 2.525 mln;
- un contratto di vendita a termine di 400.000 azioni ordinarie di *Visa Incorporated*.

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

I risultati economici realizzati nell'anno sono sinteticamente illustrati nella Tabella 30 confrontati con quelli del precedente esercizio.

Tabella 30 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Ricavi e proventi	8.419	8.541	122	1,4
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	418	384	(34)	-8,1
Altri ricavi e proventi	452	478	26	5,8
di cui:				
Proventi non ricorrenti	116	-	(116)	n.s.
TOTALE RICAVI	9.289	9.403	114	1,2
Costi per beni e servizi	1.592	1.723	131	8,2
Oneri dell'operatività finanziaria	50	100	50	100,0
Costo del lavoro ^(*)	6.080	5.833	(247)	-4,1
Ammortamenti e svalutazioni	474	674	200	42,2
Incrementi per lavori interni	(12)	(20)	(8)	66,7
Altri costi e oneri	306	196	(110)	-35,9
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	21	41	20	95,2
COSTI	8.511	8.547	36	0,4
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	778	856	78	10,0
Oneri finanziari	70	59	(11)	-15,7
Proventi finanziari	44	71	27	61,4
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	20	45	25	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	732	823	91	12,4
Imposte dell'esercizio	148	162	14	9,5
UTILE DELL'ESERCIZIO	584	661	77	13,2

^(*) Il Costo del lavoro comprende le Spese per servizi del personale (131 ml nel 2019, 133 ml nel 2018) incluse nel bilancio della Società tra i Costi per beni e servizi.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

RICAVI

I ricavi totali della Società conseguiti nel 2019 ammontano a 9.403 mln, in crescita dell'1,2 per cento sul precedente esercizio (9.289 mln) principalmente per effetto dell'incremento dei *Ricavi e proventi* (+1,4 per cento). La gestione dell'anno evidenzia maggiori dividendi percepiti da Società controllate (348 mln nel 2019, 262 mln nel 2018) e minori plusvalenze da alienazione di strumenti finanziari (353 mln nel 2019, 400 mln nel 2018), in linea con gli obiettivi del Piano *Deliver 2022* di riduzione della dipendenza dei risultati da effetti non ricorrenti.

Nel dettaglio:

Ricavi e proventi

I *Ricavi e proventi*, che accolgono i ricavi rivenienti dai Servizi Postali, da BancoPosta (cfr. capitoli 3 e 4) nonché gli altri ricavi della vendita di beni e servizi, si attestano a 8.541 mln, evidenziando una crescita di 122 mln sul 2018 (+1,4 per cento), come riportato nella Tabella 31.

Tabella 31 - Ricavi e Proventi - Ricavi da mercato

(dati in milioni)								
		2017	2018	Δ 18/17	$\Delta\%$ 18/17	2019	Δ 19/18	$\Delta\%$ 19/18
Servizi Postali								
Ricavi da mercato	A	2.574	2.569	(5)	-0,2	2.608	39	1,5
Contribuzioni statali	B	305	323	18	5,9	321	(2)	-0,6
<i>di cui:</i>								
Compensi per Servizio Universale		262	262	-	-	262	-	-
Integrazioni tariffarie editoria		43	61	-	42	59	(3)	-3,3
Totale Servizi Postali	(A+B)	2.879	2.892	13,0	0,5	2.929	37	1,3
Servizi BancoPosta								
Ricavi da mercato	C	5.106	5.419	313	6,1	5.435	16	0,3
Totale Servizi BancoPosta		5.106	5.419	313	6,1	5.435	16	0,3
Totale Ricavi da mercato Aree di business	(A+C)	7.680	7.988	308	4,0	8.043	55	0,7
Altri ricavi della vendita di beni e servizi								
Ricavi da mercato	D	75	108	33,0	44,0	177	69	63,9
Totale Altri Ricavi della vendita di beni e servizi		75	108	33,0	44,0	177	69	63,9
Totale Ricavi da mercato	(A+C+D)	7.755	8.096	341,0	4,4	8.220	124	1,5
Totale Contribuzioni statali	B	305	323	18	5,9	321	(2)	-0,6
RICAVI E PROVENTI		8.060	8419	359	4,5	8541	122	1,4

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

I Ricavi da mercato realizzati dalle Aree di business ammontano a 8.043 mln, in linea con le risultanze del 2018 da cui si discostano per la lieve crescita dello 0,7 per cento (7.988 mln). I Servizi Postali evidenziano una crescita dell'1,5 per cento risultante dall'incremento dei ricavi del comparto Pacchi (+35,5 per cento), attribuibile allo sviluppo dell'e-commerce, e dal decremento dei proventi rivenienti dal comparto Corrispondenza (-4,7 per cento) per effetto del declino della domanda per la distribuzione di lettere, quotidiani e periodici, a seguito della diffusione delle comunicazioni elettroniche. Per quanto riguarda le Contribuzioni statali, diminuiscono del 3,3 per cento le Integrazioni tariffarie all'editoria che riguardano le somme, a carico della Presidenza del Consiglio dei ministri, spettanti alla Società a titolo di rimborso delle riduzioni tariffarie praticate agli editori e al settore no-profit all'atto dell'impostazione. Per l'esercizio in commento, come già riferito nello stato patrimoniale - crediti commerciali, l'importo delle agevolazioni che la Società ha concesso (59 mln) trova solo parziale copertura nel Bilancio dello Stato.

Il compenso per lo svolgimento del servizio universale, che riguarda il parziale rimborso a carico del Mef dell'onere sostenuto dalla Società per lo svolgimento del servizio universale, è stabilito in 262 mln dal Contratto di programma 2015-2019 che, scaduto al 31 dicembre 2019, è stato rinnovato il 30 dicembre 2019 per il quinquennio 2020-2024 (cfr. capitolo 3).

I ricavi dei *Servizi BancoPosta* mostrano una lieve crescita dello 0,3 per cento sul 2018 in relazione alla crescita dei *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali* (+5,3 per cento) che riguardano gli interessi maturati sugli investimenti della raccolta riveniente dalla clientela privata e pubblica⁹⁷, e dei proventi rivenienti dal *Collocamento prodotti di finanziamento*, che accolgono le commissioni percepite per l'attività di collocamento di prestiti e mutui da terzi, che mostrano ricavi in crescita del 24,8 per cento sul 2018. Il settore del *Risparmio* evidenzia risultanze in linea con quelle del precedente esercizio (+0,5 per cento). Per maggiori dettagli sui servizi in argomento cfr. cap. 4.

Ricavi e proventi-Ricavi da Stato

Il 73,3 per cento del totale ricavi e proventi è rappresentato da ricavi da mercato e il 26,7 per cento da ricavi da Stato. Questi ultimi ammontano a 2.281 mln e registrano una flessione dell'1,5 per cento sul 2018 (Tabella 32).

Tabella 32 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Stato

(dati in milioni)							
	2018	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2019	Δ% 19/18	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
<u>Servizi Postali</u>							
Compensazioni Servizio Universale	262	13,1	3,1	262	0,0	11,5	3,1
Agevolazioni tariffarie editoria	61	2,1	0,7	59	-3,3	2,6	0,7
Totale ServiziPostali	323	15,2	3,8	321	-0,6	14,1	3,8
<u>Servizi BancoPosta</u>							
Proventi degli impieghi presso il Mef	65	1,3	0,8	64	-1,5	2,8	0,7
Remunerazione Risparmio Postale	1.827	78,2	21,7	1.799	-1,5	78,9	21,1
Remunerazione Servizi Delegati	101	5,2	1,2	97	-4,0	4,3	1,1
Totale Servizi BancoPosta	1.993	84,8	23,7	1.960	-1,7	85,9	22,9
TOTALE RICAVI DA STATO	2.316	100	28	2.281	-1,5	100	26,7
Servizi Postali	2.602	-	30,5	2.608	0,2	0,0	30,5
Servizi BancoPosta	3.426	-	40,7	3.475	1,4	0,0	40,7
Vendita di beni e servizi	75	-	1,3	177	n.s.	-	2,1
TOTALE RICAVI DA MERCATO	6.103	-	72,5	6.260	2,6	-	73,3
RICAVI E PROVENTI	8.419	-	100	8.541	1,4	-	100

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

Per i *Servizi Postali* i ricavi da Stato ammontano a 321 mln e rappresentano il 14,1 per cento dei ricavi da Stato e il 3,8 per cento dei ricavi e proventi; per i *Servizi BancoPosta* la quota di ricavi

⁹⁷ L'impiego della raccolta dei conti correnti postali, esternalizzata dal 1° gennaio 2019 a BancoPosta Fondi, è gestita secondo le Linee guida della gestione finanziaria di Poste e nel rispetto dei vincoli previsti dalla legge:

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

riveniente dallo Stato ammonta a 1.960 mln e costituisce l'85,9 per cento dei proventi da Stato e il 22,9 per cento dei ricavi e proventi.

I *Proventi diversi derivanti da attività finanziaria* ammontano a 384 mln (418 nel 2018) e si riducono dell'8,1 per cento per effetto, principalmente, dei minori utili da realizzo da attività finanziarie al FVTOCI (353 mln nell'anno a fronte di 400 mln del 2018), in linea con le scelte strategiche del Piano *Deliver 2022* che tendono a ridurre la dipendenza dei risultati della Società da plusvalenze non ricorrenti, in parte compensati dall'incremento di *fair value* delle azioni privilegiate di *Visa Incorporated* (+16 mln).

Gli *Altri ricavi e proventi* ammontano a 478 mln ed evidenziano un incremento del 5,7 per cento sul 2018 (452 mln) essenzialmente ascrivibile ai maggiori *Dividendi da società controllate* (348 mln nel 2019, 262 mln nel 2018) e agli *Altri ricavi e proventi diversi* (91 mln), il cui incremento rispetto al 2018 (31 mln) è dovuto alla rilevazione di proventi derivanti da passività insussistenti definitesi a seguito di analisi svolte su conti transitori utilizzati nell'ambito dell'operatività del Patrimonio BancoPosta.

COSTI

I costi totali sostenuti nel 2019 sono sostanzialmente in linea con le risultanze del 2018 (8.547 mln nel 2019 a fronte di 8.511 mln del 2018) e registrano andamenti differenti tra le singole voci: diminuisce il Costo del lavoro (-4,1 per cento) mentre aumentano i Costi per beni e servizi (+8,2 per cento) e gli Ammortamenti (+42,2 per cento), come illustrato nella Tabella 33.

Tabella 33 - Costi

	(dati in milioni)			
	2018	2019	$\Delta\%$ 19/18	% totale
Costi per beni e servizi ^(*)	1.592	1.723	8,2	20,2
Oneri dell'operatività finanziaria	50	100	100,0	1,2
Costo del lavoro	6.080	5.833	-4,1	68,2
Ammortamenti e svalutazioni	474	674	42,2	7,9
Incrementi per lavori interni	(12)	(20)	66,7	-0,2
Altri costi e oneri	306	196	-35,9	2,3
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	21	41	95,2	0,5
TOTALE COSTI	8.511	8.547	0,4	100

^(*) I Costi per beni e servizi non comprendono le Spese per servizi del personale (131 ml nel 2019, 133 ml nel 2018), incluse nel Costo del lavoro.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

Nel dettaglio:

- i *Costi per beni e servizi* evidenziano un incremento di 131 mln prevalentemente riconducibile all'internalizzazione dell'offerta SDA (avvenuta a fine 2019) e all'aumento dei costi sostenuti per i servizi resi da PostePay, a seguito dello scorporo della stessa (avvenuto a fine 2018);
- gli *Oneri dell'operatività finanziaria* registrano una crescita di 50 mln rispetto al 2018 in relazione ai maggiori interessi passivi (+44 mln) e oneri da valutazione delle vendite a termine delle azioni privilegiate di *Visa Incorporated* (+15 mln) compensati, almeno in parte, dal decremento delle Perdite da realizzo da attività finanziarie al FVTOCI (-19 mln);
- il *Costo del lavoro*, che ammonta a 5.833 mln e rappresenta il 68,2 per cento dei costi totali, si riduce per complessivi 247 mln rispetto all'esercizio 2018 per effetto principalmente di minori costi per incentivi all'esodo e di maggiori recuperi di costi del personale per variazioni di stime effettuate in esercizi precedenti. Maggiori dettagli concernenti la dinamica del Costo del lavoro sono illustrati nel capitolo 5;
- gli *Ammortamenti e svalutazioni*, pari a 674 mln, evidenziano un incremento di 200 mln rispetto all'esercizio 2018 pressoché interamente riferito agli ammortamenti per Attività per diritti d'uso (189 mln) conseguente all'applicazione dell'IFRS 16 da gennaio 2019;
- gli *Altri costi e oneri* registrano una flessione di 110 mln sul precedente esercizio, per effetto di minori *Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri* (16 mln nel 2019 a fronte di 72 mln del 2018), *Altre perdite operative BancoPosta* (30 mln nel 2019 a fronte di 40 mln del 2018) e *Svalutazioni delle partecipazioni in imprese controllate* (32 mln nel 2019 a fronte di 94 mln del 2018). Tali decrementi sono stati in parte compensati dai maggiori costi per Iva indetraibile su accordi *leasing* riclassificati per natura al 31 dicembre 2019, per effetto dell'applicazione dell'IFRS 16.

Gli *Oneri finanziari*, pari a 59 mln, si riducono di 11 mln rispetto all'esercizio 2018 in relazione all'effetto combinato di minori oneri per prestiti obbligazionari (-12 mln), conseguente al rimborso del prestito obbligazionario del valore nominale di 750 mln avvenuto nel mese di giugno 2018, dell'assenza di svalutazioni su partecipazioni in società collegate (-27 mln nel 2018) e di maggiori costi per Debiti per leasing (+ 25 mln).

Consulenze

I costi sostenuti nel 2019 per incarichi di consulenza e collaborazione (Tabella 34) ammontano complessivamente a 15 mln, segnando una riduzione del 28,6 per cento sul 2018 (21 mln).

Tabella 34 - Consulenze varie e assistenze legali*(dati in migliaia)*

	2018	2019	$\Delta\%$ 19/18	% sul totale
Consulenze normative, amministrative/contabili/fiscali	1.834	1.223	-33,3	8,1
Consulenze Tecnico Specialistiche	769	1.190	54,7	7,8
Consulenze strategiche	3.112	826	-73,5	5,4
Consulenze Ricerca personale	550	249	-54,7	1,6
Consulenze finanziarie	90	204	n.s.	1,3
Altre consulenze	330	-	n.s.	n.s.
Assistenza legale	13.898	10.960	-21,1	72,2
Consulenze e assistenze legali	20.583	14.652	-28,8	96,5
Collaborazioni assimilate a lavoro dipendente ^(*)	667	529	-20,7	3,5
CONSULENZE	21.250	15.181	-28,6	100,0

^(*) L'importo relativo alla voce collaborazioni assimilate al lavoro dipendente è inclusa, nel bilancio della Società, nel costo del lavoro.

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli incarichi di consulenza hanno interessato un vasto ambito di materie che vanno dall'assistenza normativa, organizzativa, fiscale a quella tecnica specialistica e alla ricerca di personale. Il confronto delle risultanze dell'anno con i valori dell'anno precedente evidenzia la diminuzione degli oneri sostenuti dalla Società per tutte le tipologie di consulenza ad eccezione di quella "tecnico specialistica" i cui costi si sono incrementati del 54,7 per cento.

Per quanto riguarda l'*assistenza legale*, il ricorso a professionisti esterni è stato limitato nell'anno a 297 affidamenti, numero esiguo a fronte dei 30.579 affari aperti e trattati dall'avvocatura interna alla Società (Cfr. cap. 10). Tali incarichi hanno riguardato, principalmente, attività di rappresentanza e difesa in giudizio in cause di recupero crediti, procedimenti penali e consulenze legali. I costi sostenuti nel corso dell'anno ammontano a 10,9 mln, inferiori del 21,1 per cento rispetto alle risultanze del precedente esercizio (13,9 mln).

Il Risultato operativo e di intermediazione di Poste italiane, pari a 856 mln e il Risultato d'esercizio, pari a 661 mln, si presentano in miglioramento rispetto ai valori del 2018 rispettivamente del 10,0 e del 13,0 per cento.

8.4 Investimenti

La Società nel corso del 2019 ha realizzato investimenti per 683 mln, in flessione del 2,3 per cento sulle risultanze del precedente esercizio (Tabella 35).

Tabella 35 - Investimenti

(dati in milioni)

	2018	2019	$\Delta\%$ 19/18	$\Delta\%$ sul totale
Investimenti Industriali	457	643	40,7	94,1
di cui:				
Materiali	215	340	58,1	
Immateriali	242	303	25,2	
Investimenti Finanziari	242	40	-83,5	5,9
INVESTIMENTI	699	683	-2,3	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019

Gli *investimenti industriali*, effettuati a supporto degli obiettivi del Piano strategico, ammontano a 643 mln, in aumento di 186 mln sul 2018 (+40,7 per cento) e rappresentano il 94,1 per cento del volume complessivo degli impieghi; gli *investimenti finanziari*, pari a 40 mln evidenziano una flessione dell'83,5 per cento sul 2018 e rappresentano il restante 5,9 per cento del volume degli investimenti. Gli investimenti industriali sono ripartiti nelle aree di attività secondo gli importi riportati nella Tabella 36.

Tabella 36 - Investimenti industriali

(dati in milioni)

	2018	2019	$\Delta\%$ 19/18
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	388	549	41,5
Servizi Finanziari	45	64	42,2
Pagamenti, Mobile e Digitale	26	30	15,4
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	459	643	40,1

Fonte: Poste italiane s.p.a.

La maggior parte degli investimenti è concentrata nei *Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione*, nel cui ambito sono proseguiti gli interventi di potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e della rete logistica nonché di riorganizzazione delle attività di trasporto, smistamento e recapito. Nel corso dell'anno sono stati installati sei nuovi impianti *mixed mail* che, unitamente all'introduzione della *lean production*⁹⁸, hanno permesso di conseguire il

⁹⁸ *Lean production*, letteralmente produzione snella, è una modalità di organizzazione del lavoro che garantisce il miglioramento dei processi produttivi attraverso la riduzione degli sprechi. Tale metodologia, basata sul coinvolgimento delle risorse, consente di organizzare, strutturare, standardizzare le attività lavorative.

miglioramento della produttività sulle attività di smistamento della corrispondenza. Per quanto riguarda l'area del recapito il modello *joint delivery*, come già rappresentato nel capitolo 3, è stato esteso a tutto il territorio nazionale consentendo il recapito di piccoli pacchi attraverso la rete dei portalettere. Coerentemente con la strategia di crescita nella logistica legata agli acquisti *online* la Società ha, inoltre, ampliato la rete PuntoPoste che consente il ritiro degli acquisti e la consegna dei resi attraverso uffici postali, tabaccai e *locker* per un totale di oltre seimila punti di ritiro. Infine, sono proseguiti i lavori di adeguamento degli immobili strumentali finalizzati alla riqualificazione e alla sicurezza fisica degli uffici postali.

Nell'ambito dei *Servizi Finanziari* è proseguito il rinnovo dell'*hardware* degli uffici postali, direzionali e di recapito.

Infine, per quanto riguarda i *Servizi Pagamenti, mobile e digitale* gli interventi effettuati hanno permesso di ampliare l'offerta del prodotto *Postepay Connect* con la possibilità di scegliere un piano tariffario a rinnovo mensile. Nell'ambito del programma *digital transformation*, l'app *Postepay* si è arricchita di nuove funzionalità e le carte *Postepay Evolution* e *Postepay Evolution Business* sono state abilitate al pagamento *online*.

Nella Tabella 37 sono confrontati per l'anno in riferimento i valori di consuntivo con i valori di budget previsti.

Tabella 37 - Risultanze dell'anno/previsioni di budget

(dati in milioni)

	2019	Budget 2019	Δ Budget	Δ% Budget
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	549	530	19	3,5
Servizi Finanziari	64	61	3	4,7
Pagamenti, Mobile e Digitale	30	34	(4)	-13,3
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	643	625	18	2,8

Fonte: Poste italiane s.p.a.

L'esame dei dati evidenzia che nel corso dell'anno sono stati effettuati investimenti complessivamente superiori del 2,8 per cento rispetto alle previsioni di budget. Solo l'area Pagamenti, mobile e digitale mostra uno scostamento negativo di 4 mln.

Gli *investimenti finanziari* attengono, come già riferito in precedenza, ai versamenti in favore di SDA per 25 mln e di FSIA Investimenti per 15 mln.

Infine, come già anticipato nella disamina sulle Passività finanziarie, la Banca Europea per gli Investimenti ha erogato alla Società un finanziamento di 400 mln che sarà utilizzato per supportare il Piano di investimenti 2020-2022 nella realizzazione delle seguenti principali iniziative già programmate:

- l'innovazione e trasformazione dei sistemi informatici in ottica Digital e Cloud;
- l'automazione degli impianti di smistamento ed evoluzione della rete logistica;
- la sicurezza dei luoghi di lavoro;
- l'efficientamento energetico;
- la riqualificazione degli uffici postali.

8.5 Rendiconto Separato del Patrimonio BancoPosta

Il Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, che è parte integrante del Bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a., è redatto in conformità ai principi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards* (IFRS) e al d.lgs. n. 38/2005. Il documento è elaborato in coerenza con quanto previsto dal sesto aggiornamento della Circolare della Banca d'Italia n. 262/2005 e secondo le disposizioni dell'art. 2447- *septies* comma 2 c.c.. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nel Rendiconto al 31 dicembre 2019 sono uniformi a quelli di predisposizione del 2018.

Gli eventi principali che hanno interessato il Patrimonio nel corso dell'anno riguardano:

- l'esternalizzazione del servizio di gestione finanziaria a BancoPosta Fondi SGR;
- l'avvio di una seconda "finestra" di adesione all'iniziativa di tutela sul Fondo "Europa Immobiliare 1" (dal 23 maggio al 13 luglio 2019)⁹⁹ e di una nuova iniziativa volontaria, a favore dei clienti che hanno investito nel Fondo "Obelisco", scaduto il 31 dicembre 2018;
- il rinnovo della convenzione con l'Inps per il servizio di pagamento delle pensioni e delle prestazioni non pensionistiche e di quella con il Mef, per la remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati alla pubblica amministrazione, per il biennio 2019-2020 (cfr. cap. 4);
- l'avvio delle attività per il rinnovo delle convenzioni con il Mef riguardanti la regolamentazione della remunerazione dei Servizi delegati (sottoscritta a maggio 2020 per il

⁹⁹ La prima avviata nella seconda metà del 2018, si era conclusa il 31 dicembre dello stesso anno.

triennio 2020-2022) e dei Servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato (siglata il 25 maggio 2020 per il triennio 2020-2022);

- l'avvio, a luglio 2020, delle trattative con CdP per la rinegoziazione dell'accordo che disciplina la Remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale, la cui scadenza è fissata al 31 dicembre 2020.
- l'approvazione, da parte dei Consigli di Poste italiane e di Cdp, di una linea di credito *committed*¹⁰⁰ a favore di BancoPosta per un importo massimo di 5 mld in un'ottica di possibile diversificazione delle fonti di finanziamento di BancoPosta;
- la partecipazione al collocamento della 15a emissione del "BTP Italia", titolo del Mef, indicizzato all'inflazione italiana.

Di seguito, le principali iniziative commerciali intraprese dal Patrimonio nel 2019:

- nel *Risparmio postale* è stata potenziata la gamma dei prodotti attraverso il collocamento di nuove tipologie di BFP. Inoltre, si è concluso il progetto volto a fornire la disponibilità h24 dei servizi fruibili dai canali atm, app e web ed è stato rilasciato il servizio "*Salvadanaio digitale BancoPosta*", che permette di accumulare tramite l'app BancoPosta piccole somme per raggiungere obiettivi di risparmio;
- nel comparto del *Risparmio Gestito* è iniziata la distribuzione di nuovi fondi comuni, frutto della collaborazione con Anima SGR ed Eurizon Capital SGR, in qualità di gestori delegati;
- in ambito *assicurativo* sono stati lanciati nuovi prodotti multiramo e un prodotto di Ramo I destinato alla clientela con età assicurativa minima di 80 anni, in linea con altri progetti del Gruppo Poste dedicati alla clientela senior. Nel comparto *Danni* sono state avviate iniziative volte al perfezionamento della gamma prodotti attraverso la riprogettazione dell'offerta "Infortuni" e "Infortuni Senior" ed è stato lanciato il nuovo prodotto "Poste Salute" per la protezione della persona;
- per quanto riguarda i *Finanziamenti* a privati, erogati da partner terzi, sono state offerte promozioni finalizzate a rilanciare i prodotti "cessione del quinto" e "mutuo". A fine ottobre 2019, inoltre, è stata presentata la nuova offerta di prestito BancoPosta dedicata al target giovani;
- per il *Risparmio amministrato* nel mese di giugno 2019 Poste ha partecipato al consorzio di collocamento della nuova obbligazione emessa da Cdp dedicata alla clientela retail,

¹⁰⁰ Sono linee di credito dove il committente si impegna contrattualmente a erogare dei fondi in futuro su richiesta del cliente.

- nel comparto dei *Conti correnti* privati, a ottobre 2019 è stato lanciato il nuovo Conto BancoPosta a opzione che consente di passare da una logica di conto unico verso un'offerta differenziata per opzioni ed è stato avviato, in via sperimentale fino a giugno 2020, il modello di servizio "*PostePremium*" che prevede, tra l'altro, una mappatura e allocazione del portafoglio mobiliare, offerte di prodotti dedicati e un *customer care* su tutti i prodotti forniti e collocati da Poste italiane. Con riferimento al segmento dei *Conti correnti business e pubblica amministrazione* è stato commercializzato il nuovo Servizio di tesoreria enti, erogato in partnership con Cdp e rivolto ai Comuni con meno di 5.000 abitanti, nonché ulteriormente ampliata l'offerta di prodotti per la clientela business.

Stato Patrimoniale

Le consistenze patrimoniali di BancoPosta sono illustrate nella Tabella 38.

Tabella 38 - Stato Patrimoniale riclassificato

	(dati in milioni)		
	2018	2019	Δ 19/18
Cassa e disponibilità liquide	3.328	4.314	986
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	58	71	13
Attività detenute per la negoziazione	-	-	-
Attività finanziarie designate al <i>fair value</i>	-	-	-
Attività finanziarie obbligatoriamente valutate al <i>fair value</i>	58	71	13
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla redditività complessiva	32.040	36.799	4.759
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	33.743	40.950	7.207
Crediti verso banche	1.400	4.694	3.294
Crediti verso clientela	32.343	36.256	3.913
Derivati di copertura	368	73	(295)
Attività fiscali	507	312	(195)
Altre attività	2.445	2.491	46
TOTALE DELL'ATTIVO	72.489	85.010	12.521
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	64.203	71.537	7.334
Debiti con le banche	5.985	7.186	1.201
Debiti verso la clientela	58.218	64.351	6.133
Titoli in circolazione	-	-	-
Passività finanziarie di negoziazione	-	15	15
Passività finanziarie valutate al <i>fair value</i>	-	-	-
Derivati di copertura	1.829	5.552	3.723
Adeguamento di valore delle passività finanziarie oggetto di copertura generica	-	-	-
Passività fiscali	372	662	290
Altre passività	2.692	2.953	261
Trattamento di fine rapporto del personale	3	3	-
Fondi per rischi e oneri	511	327	(184)
TOTALE DEL PASSIVO	69.610	81.049	11.439
PATRIMONIO NETTO	2.879	3.961	1.082
di cui:			
Riserve	2.267	2.267	-
Riserve da valutazione	15	1.083	1.068
Utile d'esercizio	597	611	14
TOTALE DEL PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	72.489	85.010	12.521

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019

Con riferimento alle voci dell'attivo:

- la *Cassa e disponibilità liquide* ammonta a 4.314 mln, in crescita del 29,6 per cento sul 2018 (3.328 mln) e accoglie le disponibilità liquide presso gli uffici postali e presso le Società di trasporto valori per complessivi 3.500 mln¹⁰¹ e le giacenze sul conto presso la Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 814 mln;

¹⁰¹ Le Disponibilità liquide derivano dalla raccolta effettuata sui conti correnti, sui prodotti di risparmio postale (sottoscrizione BFP e versamenti su Libretti), non ancora riversati a CdP, o da anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli uffici postali.

- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico* ammontano a 71 mln e sono riconducibili al *fair value* delle azioni Visa Incorporated (serie C), non quotate in mercati regolamentati (cfr. par. 8.2);
- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva* riguardano investimenti in titoli di Stato di emissione italiana del valore nominale di 31.170 mln e un *fair value* di 36.799 mln (32.040 mln nel 2018). L'oscillazione del *fair value* nell'esercizio è stata positiva per 3.758 mln, come già riferito nella parte relativa al bilancio di Poste italiane;
- le *Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato* ammontano a 40.950 mln (33.743 mln nel 2018) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato italiani e titoli garantiti dallo Stato italiano per 25.064 mln (22.872 mln nel 2018) e a Crediti diversi per 15.886 mln (10.871 mln nel 2018), come commentato nella parte relativa al bilancio di Poste;
- i *Derivati di copertura con fair value positivo* al 31 dicembre 2019 ammontano a 73 mln, in flessione di 295 mln sul 2018 (368 mln);
- le *Altre Attività*, pari a 2.491 mln in crescita di 46 mln sul 2018 (2.445 mln), si riferiscono a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite con regolazione successiva alla chiusura dell'esercizio.

Per quanto riguarda le voci del passivo:

- le *Passività finanziarie valutate al Costo Ammortizzato* ammontano a 71.537 mln, in aumento di 7.334 mln sul 2018 (64.203 mln). Nell'aggregato rilevano: *Debiti verso clientela* per 64.351 mln (58.218 mln nel 2018) correlati alla raccolta effettuata mediante conti correnti postali e a operazioni in pronti contro termine e *Debiti verso banche* per 7.186 mln (5.985 mln nel 2018) riferibili anch'essi a rapporti di conti correnti e a operazioni in pronti contro termine;
- i *Derivati di copertura* relativi a titoli in portafoglio con *fair value* negativo ammontano a 5.552 mln, in crescita di 3.723 mln sul 2018 (1.829 mln).
- le *Passività fiscali* si sono attestate a 662 mln (372 mln a tutto il 2018);
- le *Altre Passività* pari a 2.953 mln (2.692 mln nel 2018) sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta, a partite in corso di lavorazione, nonché a debiti verso Poste per prestazioni di servizi regolati tramite disciplinari esecutivi;
- il *Trattamento di fine rapporto del personale*, pari a circa 3 mln, recepisce gli effetti del riassetto organizzativo intervenuto in ambito BancoPosta a partire dal 2018;
- i *Fondi per rischi e oneri* ammontano a 327 mln e si riducono di 184 mln rispetto al 2018. La variazione rappresenta l'effetto combinato di nuovi accantonamenti per 42 mln, di cui circa

24 mln per rischi legati a specifiche emissioni di BFP dovuti a mutamenti del contesto normativo e utilizzi per 226 mln, di cui circa 67 mln in relazione all'accordo stipulato con l'Inps per il servizio di pagamento pensioni e circa 100 mln per le iniziative volontarie di tutela intraprese nel corso dell'esercizio 2019 in favore della clientela sottoscrittrice dei fondi immobiliari Obelisco ed Europa Immobiliare 1, come già riferito;

- il *Patrimonio Netto BancoPosta* si è attestato a 3.961 mln, evidenziando una crescita di 1.082 mln sul 2018 (+38 per cento) riconducibile sostanzialmente alla variazione della voce Riserva di valutazione per 1.068 mln (1.083 mln nel 2019 a fronte di 15 mln del 2018) in cui è riflessa la variazione di valore delle Riserve delle attività finanziarie al 31 dicembre 2019. Tale risultato, anche in conseguenza della riduzione dello spread creditizio (passato da 250 b.p. di fine 2018 a 160 b.p. al 31 dicembre 2019), è principalmente attribuibile alla variazione positiva del *fair value* dei titoli detenuti in portafoglio e classificati tra le "Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva" (passate da 32 mld nel 2018 a 37 mld nel 2019).

Conto economico

Il Patrimonio BancoPosta evidenzia per l'esercizio 2019 un utile di 611 mln (Tabella 39), in crescita di 14 mln (+2,3 per cento) rispetto al risultato del 2018 (597 mln).

Tabella 39 - Conto Economico riclassificato

	(dati in milioni)			
	2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Interessi attivi e proventi assimilati	1.556	1.640	84	5,4
Interessi passivi e oneri assimilati	(29)	(74)	(45)	n.s.
Margine di interesse	1.527	1.566	39	2,6
Commissioni attive	3.862	3.794	(68)	-1,8
Commissioni passive	(140)	(335)	(195)	n.s.
Commissioni nette	3.722	3.459	(263)	-7,1
Dividendi e proventi simili	-	-	0	n.s.
Risultato netto dell'attività di negoziazione	6	(11)	(17)	n.s.
Risultato netto dell'attività di copertura	(2)	(4)	(2)	n.s.
Utili/(Perdite) da cessione o riacquisto di:	379	339	(40)	-10,6
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	1	(10)	(11)	n.s.
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	378	349	(29)	-7,7
c) passività finanziarie	-	-	0	-
Risultato netto delle altre attività/passività finanziarie al fair value con impatto a conto economico	9	26	17	n.s.
a) attività e passività finanziarie designate al fair value	-	-	-	-
b) altre attività obbligatoriamente valutate al fair value	9	26	17	n.s.
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	5.641	5.375	(266)	-4,7
Spese amministrative:	(4.686)	(4.538)	148	-3,2
Altri proventi/(oneri) di gestione	(31)	32	63	n.s.
ONERI OPERATIVI NETTI	(4.717)	(4.506)	211	-4,5
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA	924	869	(55)	-6,0
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(72)	(16)	56	-77,8
Rettifiche/riprese di valore nette per deterioramento di crediti	(22)	(9)	13	-59,1
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	830	844	14	1,7
Imposte sul reddito del periodo	(233)	(233)	-	-
UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO	597	611	14	2,3

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

Il Margine di intermediazione si è attestato a 5.375 mln, in flessione di 266 mln rispetto al 2018 (5.641 mln) per effetto combinato dell'incremento del Margine di interesse e della contrazione delle Commissioni nette e degli Utili da cessione di attività finanziarie. Nel dettaglio:

- il Margine di interesse, pari a 1.566 mln (+2,6 per cento sul 2018), rappresenta la differenza tra interessi attivi, derivanti principalmente dal rendimento degli impieghi in titoli, dai depositi fruttiferi presso il Mef, da operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni su derivati, per complessivi 1.640 mln (+5,4 per cento sul 2018) e interessi passivi riconducibili a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni su derivati, per 74 mln, in aumento di 45 mln rispetto al 2018;

- le *Commissioni nette* ammontano a 3.459 mln ed evidenziano una riduzione di 263 mln sul 2018 (-7,1 per cento) riferibile all'effetto combinato dell'incremento delle Commissioni passive, passate da 140 mln del 2018 a 335 mln nel 2019, legato ai costi connessi al contratto di service con *Postepay* e della flessione delle Commissioni attive, passate da 3.861 mln del 2018 a 3.794 mln nel 2019 (-1,7 per cento) che, a fronte della performance del Risparmio Postale sostanzialmente in linea con l'anno precedente (1.799 nel 2019 a fronte di 1.827 mln del 2018) e delle variazioni in aumento dei proventi rivenienti dai prodotti assicurativi, di finanziamento, di gestione del risparmio e dei servizi di pagamento, evidenziano la riduzione dei proventi rivenienti dal comparto degli incassi e pagamenti, in conseguenza della flessione dei volumi dei bollettini;
- le *Attività finanziarie* hanno generato plusvalenze per 339 mln, in flessione di 40 mln (-10,6 per cento) rispetto ai 379 mln dell'esercizio 2018;
- il *Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico* accoglie l'oscillazione del *fair value* di azioni *Visa Incorporated* per 26 mln e la plusvalenza di 1,4 mln generata dalla vendita di una parte delle azioni predette;

Gli *Oneri operativi netti* (Tabella 40) si sono attestati a 4.506 mln, in riduzione di 211 mln rispetto ai valori del 2018 (-4,5 per cento).

Tabella 40 - Oneri operativi netti

(dati in milioni)

	2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Spese amministrative	4.686	4.538	(148)	-3,2
<u>di cui:</u>				
<i>Spese per il personale</i>	82	36	(46)	-56,1
<i>Altre spese amministrative</i>	4.604	4.502	(102)	-2,2
Altri oneri/(proventi) di gestione	31	(32)	(63)	n.s.
ONERI OPERATIVI NETTI	4.717	4.506	(211)	-4,5

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019

La diminuzione è riferibile ai minori costi per l'affidamento di funzioni operative da parte di BancoPosta a Poste italiane, nonché a minori spese per il personale e per servizi.

Gli accantonamenti netti a *Fondi per rischi e oneri* ammontano a 16 mln, in diminuzione di 56 mln (-77,8 per cento) rispetto all'esercizio precedente. Tale variazione è da correlare alla circostanza che, nell'esercizio 2018, erano stati effettuati specifici accantonamenti destinati agli interventi a seguito del collocamento di fondi immobiliari.

La voce *Rettifiche di valore nette per deterioramento dei crediti* pari a 9 mln, inferiore di 13 mln rispetto al 2018 (22 mln), riflette la svalutazione dei crediti e attività di natura finanziaria. Le imposte sui redditi 2019 sono state pari a 233 mln.

9. BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Il Gruppo Poste italiane, che include Poste italiane s.p.a. (Capogruppo) e le società sulle quali essa esercita, direttamente o indirettamente, il controllo ai sensi dell'IFRS 10, ha redatto il bilancio consolidato secondo i principi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards* (IFRS). I criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati per la sua redazione sono uniformi a quelli di predisposizione del precedente conto annuale al 31 dicembre 2018 ad eccezione, come già riferito per la Capogruppo, di quanto previsto dal nuovo principio contabile IFRS 16 - *Leasing*. Per effetto dell'iniziale applicazione del nuovo principio contabile il Gruppo ha rilevato, nei saldi di apertura al 1° gennaio 2019, *Attività per diritto d'uso* per 1.374 mln, relative ai leasing classificati in precedenza come leasing operativi nell'ambito dell'applicazione dello IAS 17, e *Passività finanziarie* per complessivi 1.373 mln, pari al valore attualizzato dei residui pagamenti dovuti fino alla scadenza contrattuale. Il differenziale tra le due voci si riferisce alle rettifiche rilevate sul diritto d'uso per risconti attivi o ratei passivi al 31 dicembre 2018, relativi ai leasing accertati ai sensi dello IAS 17 immediatamente prima della data dell'applicazione iniziale dell'IFRS 16.

Il Gruppo ha chiuso l'esercizio 2019 con un utile di 1.342 mln, in diminuzione del 4,1 per cento sul risultato del precedente esercizio (1.399 mln). Alla fine dell'anno, come dettagliatamente illustrato nel prosieguo:

- i *Ricavi* si attestano a 11.038, in crescita dell'1,6 per cento sul 2018 (10.864 mln);
- i *Costi* ammontano a 9.264 mln, in calo dell'1,1 per cento sul 2018 (9.365 mln);
- il *Risultato operativo e di intermediazione* è pari a 1.774 mln, in rialzo del 18,3 per cento sul 2018 (1.499 mln);
- la *Gestione finanziaria* è positiva per 98 mln, in aumento rispetto al 2018 in cui mostrava un saldo negativo per 9 mln;
- le *Imposte dell'esercizio* ammontano a 530 mln, fortemente incrementate rispetto al 2018 (91 mln) che beneficiava della rilevazione della fiscalità differita sulla variazione delle riserve tecniche di Poste Vita per 385 mln¹⁰² (di cui 351 mln riferiti ai periodi d'imposta 2010-2017).

Gli eventi rilevanti sulla configurazione del Gruppo intervenuti nel corso dell'esercizio si

¹⁰² La normativa introdotta dal d.l. n. 78/2010 prevede che la variazione delle riserve tecniche obbligatorie relative al ramo Vita, che in passato rilevava ai fini della base imponibile Ires in maniera piena, concorra a formare il reddito di esercizio con una limitazione determinata applicando all'ammontare complessivo della variazione stessa uno specifico rapporto percentuale. Per Poste Vita tale rapporto è pari al 98,5 per cento; il rimanente 1,5 per cento, indeducibile, ha generato imposte anticipate che per la Compagnia sono state valutate in 385 mln, cumulate fino al 2018.

possono così riassumere:

- l'affidamento a BancoPosta Fondi SGR dell'attività di gestione degli investimenti finanziari BancoPosta a far data dal 1° gennaio 2019;
- la costituzione, da parte di Poste Assicura, di Poste Insurance Broker s.r.l.;
- la cancellazione dal registro delle imprese della società Risparmio Holding s.p.a.;
- la scissione parziale in favore di Poste del ramo d'azienda afferente alle attività commerciali e di assistenza clienti relative ai servizi di SDA;
- la sottoscrizione a giugno 2019 del contratto di cessione del ramo d'azienda afferente alle attività di gestione ICT di SDA a favore di Poste. Analoga operazione ha riguardato Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi con decorrenza però dal 1° marzo 2020.

9.1 Stato Patrimoniale

Al 31 dicembre 2019 la struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un *Patrimonio netto* di 9.698 mln che copre ampiamente il Capitale investito netto (4.031 mln) e un avanzo della posizione finanziaria netta di 5.667 mln (Tabella 41).

Tabella 41 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	2017	2018	Δ 18/17	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Immobilizzazioni materiali	2.053	1.993	(60)	2.059	66	3,3
Attività immateriali	516	545	29	648	103	18,9
Attività per diritti d'uso	-	-	-	1.254	1.254	n.s.
Partecipazioni	508	497	(11)	617	120	24,1
Capitale Immobilizzato	3.077	3.035	(42)	4.578	1.543	50,8
Rimanenze	138	136	(2)	140	4	2,9
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	6.032	6.778	746	6.838	60	0,9
Debiti commerciali e Altre passività	(4.788)	(5.282)	(494)	(5.262)	20	-0,4
Crediti (Debiti) per imposte correnti	70	105	35	(222)	(327)	n.s.
Capitale circolante netto	1.452	1.737	285	1.494	(243)	-14,0
Capitale investito lordo	4.529	4.772	243	6.072	1.300	27,2
Fondi per rischi e oneri	(1.595)	(1.519)	76	(1.218)	301	-19,8
Trattamento di fine rapporto	(1.274)	(1.187)	87	(1.135)	52	-4,4
Crediti/(Debiti) per imposte differite	323	666	343	312	(354)	-53,2
Capitale investito netto	1.983	2.732	749	4.031	1.299	47,5
Patrimonio netto	7.550	8.105	555	9.698	1.593	19,7
Posizione finanziaria netta	(5.567)	(5.372)	195	(5.667)	(295)	5,5

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

Il *Capitale immobilizzato* del Gruppo si è attestato a 4.578 mln, evidenziando un incremento di 1.543 mln (+50,8 per cento) sul 2018 per effetto principalmente dell'applicazione dal 1° gennaio 2019, del nuovo IFRS 16 che ha comportato la rilevazione, al termine dell'anno, di Attività per diritti d'uso per 1.254 mln¹⁰³. Nell'aggregato rilevano *Investimenti* per 734 mln, *Dismissioni, ammortamenti e svalutazioni* per 556 mln e *Partecipazioni* per 617 mln, che segnano un incremento di 120 mln sul 2018 riconducibile principalmente all'adeguamento del valore di carico di FSIA Investimenti. Al 31 dicembre 2019 sono stati condotti *impairment test* sui valori contabili della partecipazione detenuta in Anima Holding e sul capitale netto investito nella CGU Postale dai quali non è emersa la necessità di recepire alcuna riduzione di valore.

Il *Capitale circolante netto* ammonta a 1.494 mln inferiore di 243 mln sul 2018 (-14,0 per cento) per effetto di maggiori debiti per imposte correnti per 327 mln relativi alle imposte dell'esercizio. La movimentazione dei *Fondi per rischi e oneri*, che si attestano a 1.218 mln (1.519 mln nel 2018), è stata caratterizzata da accantonamenti per 539 mln, assorbimenti a conto economico per 145 mln, utilizzi per 696 mln e oneri finanziari per 1 mln. Gli accantonamenti dell'anno hanno riguardato principalmente il *Fondo di incentivazione agli esodi* (370 mln nell'anno a fronte di 447 mln del 2018), istituito per fronteggiare le passività per trattamenti di incentivazione all'esodo e il *Fondo rischi operativi* (35 mln). Tali Fondi sono stati utilizzati, rispettivamente, per 396 mln e 194 mln.

Al 31 dicembre 2019, il *Patrimonio netto* del Gruppo ammonta a 9.698 mln, incrementato di 1.593 mln sul 2018 e risulta così costituito:

Capitale sociale	1.306 mln
Riserve	2.646 mln
Azioni proprie	(40) mln
Risultati portati a nuovo	<u>5.786 mln</u>
PATRIMONIO NETTO	9.698 mln

Le variazioni del Patrimonio netto intervenute nel 2019, sono esposte nella Tabella 42.

¹⁰³ Tale valore è la risultante di attività rilevate al 1° gennaio 2019 per 1.374 mln e di acquisizioni per 102 mln e ammortamenti per 222 mln intervenute nell'anno.

Tabella 42 - Variazioni del Patrimonio netto

(dati in milioni)

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2018		8.105
<i><u>Incrementi:</u></i>		
Utile netto dell'esercizio 2019	1.342	
Movimentazione del <i>fair value</i>	1.087	
Movimentazione delle Riserve di <i>Cash flow hedge</i>	26	
Riserva piani di incentivazione	2	
		2.457
<i><u>Decrementi:</u></i>		
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	774	
Perdite attuariali sul TFR	50	
Acquisto azioni proprie	40	
		864
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2019		9.698

Fonte: Elaborazione della Corte su dati di bilancio consolidato.

Posizione finanziaria netta

La Posizione finanziaria netta del Gruppo al 31 dicembre 2019 è riportata nella Tabella 43.

Tabella 43 - Posizione Finanziaria Netta

(dati in milioni)

	2018	2019	Δ 19/18
Passività finanziarie	(66.929)	(79.516)	(12.587)
Debiti per conti correnti postali	(46.240)	(48.317)	(2.077)
Finanziamenti	(9.486)	(12.818)	(3.332)
<i>Obbligazioni</i>	(812)	(50)	762
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	(8.674)	(12.768)	(4.094)
Debiti per leasing	-	(1.279)	(1.279)
Mef conto Tesoreria dello Stato	(3.649)	(4.542)	(893)
Strumenti finanziari derivati	(1.859)	(5.590)	(3.731)
<i>Cash flow hedging</i>	(111)	(107)	4
<i>Fair value hedging</i>	(1.748)	(5.467)	(3.719)
<i>Fair value verso conto economico</i>	-	(16)	(16)
Altre passività finanziarie	(5.695)	(6.970)	(1.275)
Riserve tecniche assicurative	(125.148)	(140.261)	(15.113)
PASSIVITA' FINANZIARIE	(192.077)	(219.777)	(27.700)
Attività Finanziarie	190.864	218.934	28.070
Attività finanziarie al costo ammortizzato	32.869	41.321	8.452
Attività finanziarie al FVTOCI	127.755	139.844	12.089
Attività finanziarie al FVTPL	29.827	37.696	7.869
Strumenti finanziari derivati	413	73	(340)
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	72	58	-14
ATTIVITA' FINANZIARIE	190.936	218.992	28.056
AVANZO FINANZIARIO NETTO/(INDEBITAMENTO NETTO)	(1.141)	(785)	356
Cassa e depositi BancoPosta	3.318	4.303	985
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	3.195	2.149	(1.046)
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	5.372	5.667	295

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019

Al termine dell'esercizio la *posizione finanziaria netta* complessiva del Gruppo è in avanzo di 5.667 mln, in aumento di 295 mln sul 2018. Tale variazione è riferibile all'incremento del *fair value* degli investimenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI, alla rilevazione delle passività finanziarie, prevista dall'applicazione del nuovo principio contabile IFRS 16 (1.279 mln al 31 dicembre 2019), alla distribuzione dei dividendi per complessivi 774 mln e alla diminuzione del capitale circolante netto.

9.2 Conto economico

Il Conto economico del Gruppo è sinteticamente illustrato nella Tabella 44.

Tabella 44 - Conto economico consolidato riclassificato

	(dati in milioni)			
	2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Servizi postali	3.579	3.492	(87)	-2,4
Servizi di pagamenti, mobile e digitale	628	664	36	5,7
Servizi finanziari	5.186	5.213	27	0,5
Servizi assicurativi	1471	1669	198	13,5
TOTALE RICAVI	10.864	11.038	174	1,6
Costi per beni e servizi	2.203	2.150	(53)	-2,4
Oneri diversi da operatività finanziaria	46	79	33	71,7
Costo del lavoro ^(*)	6.277	6.033	(244)	-3,9
Ammortamenti e svalutazioni	570	774	204	35,8
Incrementi per lavori interni	(17)	(31)	(14)	82,4
Altri costi e oneri	239	200	(39)	-16,3
Rettifiche/(Riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	47	59	12	25,5
TOTALE COSTI	9.365	9.264	(101)	-1,1
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	1.499	1.774	275	18,3
Oneri finanziari	(71)	(73)	(2)	2,8
Proventi finanziari	106	105	(1)	-0,9
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(20)	(46)	(26)	130,0
Proventi / (oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	(24)	112	136	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	1.490	1.872	382	25,6
Imposte	91	530	439	482,4
UTILE D'ESERCIZIO	1.399	1.342	(57)	-4,1

^(*) Il Costo del lavoro comprende le Spese per servizi del personale (137 ml nel 2019, 140 ml nel 2018) incluse nel bilancio della Società tra i Costi per beni e servizi.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2019.

Al termine del 2019 i *Ricavi* del Gruppo ammontano a 11,0 mld, in crescita dell'1,6 per cento sul 2018 (10,9 mld). Tale risultato è stato conseguito grazie al buon andamento delle *Strategic Business Unit* (di seguito SBU) Servizi Assicurativi, Servizi di Pagamenti, mobile e digitale e Servizi Finanziari i cui maggiori ricavi hanno compensato le perdite registrate dalla SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione.

I *Costi* si sono attestati a 9,3 mld, inferiori di 101 mln sul precedente esercizio (9,4 mld) per effetto, principalmente, della riduzione di 244 mln del Costo del lavoro che è passato da 6,3 mld del 2018 a 6,0 mld in relazione, come già riferito per la Capogruppo, al minor costo pro capite per incentivi all'esodo (passati da 619 mln del 2018 a 342 mln nel 2019), nonché a maggiori recuperi di costi del personale per variazioni di stime effettuate in esercizi precedenti. Sulla componente ordinaria del costo del lavoro, che passa da 5.524 mln del 2018 a 5.561 mln (+0,7 per cento), incide l'effetto a regime dell'ultimo rinnovo contrattuale (CCNL 2016-2018) del quale si è detto con riferimento alla Capogruppo. I costi per *Ammortamenti e svalutazioni*

crescono di 204 mln, passando da 570 mln del 2018 a 774 mln nel 2019 e risentono degli effetti dell'applicazione dell'IFRS16.

La dinamica *ricavi/costi* appena descritta ha portato a un *Risultato operativo* (Ebit) di 1.774 mln, aumentato di 275 mln sul 2018 (1.499 mln). Di seguito vengono sinteticamente illustrati i conti economici delle quattro SBU comprensivi dei ricavi e dei costi da/verso altri settori del Gruppo che a livello di consolidato si elidono. Nel dettaglio:

- la *SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione* (Tabella 45), che comprende le attività della corrispondenza, corriere espresso, logistica e pacchi e della filatelia, nonché le attività svolte dalle varie strutture di Poste ha chiuso l'esercizio 2019 con un Risultato netto negativo per 306 mln, in miglioramento del 17,7 per cento (+66 mln) rispetto all'anno precedente (-372 mln).

Tabella 45 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione

VOLUMI (in milioni)				RICAVI (in milioni)				
2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18		2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
				RICAVI DA MERCATO	3.580	3.492	(88)	-2,5
				di cui:				
2.951	2.735	(216)	-7,3	Corrispondenza	2.621	2.455	(166)	-6,3
127	148	21	16,5	Pacchi	761	852	91	12,0
-	-	-	-	Altri ricavi	198	185	(13)	-6,6
-	-	-	-	RICAVI INFRASETTORIALI	4.630	4.723	93	2,0
3.078	2.883	(195)	-6,3	RICAVI	8.210	8.215	5	0,1
				COSTI	8.641	8.562	(79)	-0,9
				di cui:				
				Costo del lavoro	5.990	5.782	(208)	-3,5
				Costi infrasettoriali	67	72	5	7,5
				EBIT	(431)	(347)	84	-19,5
				RISULTATO NETTO	(372)	(306)	66	-17,7

Fonte: Elaborazione della Corte su dati di bilancio consolidato.

I Ricavi da mercato, comprensivi del *Compenso per servizio universale* (262 mln nel 2018 e nel 2019) e delle *Integrazioni tariffarie all'editoria* (61 mln nel 2018 e 59 mln nel 2019), si sono attestati a 3.492 mln, (-2,5 per cento rispetto al 2018). I servizi di *Corrispondenza* si riducono del 7,3 per cento nei volumi e del 6,3 per cento nei proventi a seguito del calo strutturale che interessa il mercato dei servizi postali tradizionali. Tale flessione è stata in larga parte compensata dai positivi risultati del comparto *Pacchi* che evidenzia volumi in crescita del 16,5 per cento (passando da 127 milioni di spedizioni del 2018 a 148 milioni nel 2019) e ricavi in aumento del 12,0 per cento. I costi registrano una flessione dello 0,9 per cento (8.641 mln nel 2018, 8.562 mln nel 2019) per effetto principalmente della riduzione del 3,5 per cento del costo

del lavoro. Il Risultato operativo e di intermediazione è negativo per 347 mln, ma in miglioramento rispetto al precedente esercizio di 84 mln;

- la *SBU Servizi di Pagamenti, mobile e digitale* (tabella 46), che accoglie i ricavi dei servizi di pagamento PostePay, i prodotti di monetica e i servizi resi nell'ambito della telefonia mobile, ha chiuso l'esercizio 2019 con un utile netto di 272 mln, superiore di 119 mln (+77,8 per cento) sul 2018 (153 mln).

Tabella 46 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamento, Mobile e Digitale

	(dati in milioni)			
	2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
RICAVI DA MERCATO	628	664	36	5,7
di cui:				
Monetica	269	338	69	25,7
Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	238	277	39	16,4
Commissioni per acquiring	7	2	(5)	-71,4
Altre commissioni	24	59	35	n.s.
Mobile	217	240	23	10,6
Servizi di pagamento	142	86	(56)	-39,4
Commissioni di incasso e rendicontazione	56	2	(54)	-96,4
Commissioni per accettazione F23 e F24	62	61	(1)	-1,6
Servizi trasferimento fondi	20	23	3	15
Altri prodotti e servizi	4	-	(4)	-
RICAVI INFRASETTORIALI	360	375	15	4,2
RICAVI	988	1039	51	5,2
COSTI	749	798	49	6,5
di cui:				
Costo del lavoro	31	31	-	-
Costi infrasettoriali	467	499	32	7,2
EBIT	239	241	2	18,7
UTILE NETTO	153	272	119	77,8

Fonte: Elaborazione della Corte su dati di bilancio consolidato.

I ricavi da mercato si sono attestati a 664 mln, in crescita del 5,7 per cento sul 2018 (628 mln) grazie alle positive performance del comparto della *Monetica* e del *Mobile*. Nel dettaglio, il comparto della *Monetica* ha realizzato ricavi per 338 mln, in rialzo del 25,7 per cento sul 2018, per effetto della crescita dello stock delle carte (28,7 milioni nel 2019, 26,2 milioni nel 2018) e dell'operatività (maggiori pagamenti, prelievi e ricariche). Al 31 dicembre 2019 le carte *Postepay* in circolazione sono 21,5 milioni (19 milioni alla stessa data dell'anno precedente) di queste 7,2 milioni sono *Postepay Evolution*, aumentate del 14,3 per cento (6,3 milioni nel 2018). Nel 2019 le carte *Postepay* hanno sviluppato un transato complessivo per pagamenti di circa

17,4 mld (12,9 mld a tutto dicembre 2018, +34,6 per cento) mentre il transato delle carte Postamat si attesta a 15,7 mld (14,1 mld nel 2018, +11,1 per cento).

Il comparto *Telefonia mobile* ha realizzato proventi per 240 mln in crescita del 10,6 per cento sul 2018 (217 mln) per effetto dell'aumento dello stock di SIM fisse (passato da 118mila linee di dicembre 2018 a 200mila di dicembre 2019, +70 per cento) e mobili (passato da 4,1 milioni del 2018 a 4,4 milioni nel 2019).

I costi ammontano a 798 mln, in crescita del 6,5 per cento sul 2018 (749 mln), in relazione all'incremento degli oneri sostenuti per i servizi resi dagli altri settori di Poste (+7,2 per cento) per le attività di distribuzione, gestione dei sistemi informativi, *back office*, antiriciclaggio e servizi postali. L'Ebit si è attestato a 241 mln (+18,7 per cento sul 2018);

- la *SBU Servizi Finanziari* (Tabella 47), che accoglie i ricavi delle attività BancoPosta che comprendono la raccolta del risparmio, i servizi di pagamento (affidati in outsourcing al settore PMLD), l'intermediazione in cambi, la promozione e il collocamento di finanziamenti da banche e altri intermediari finanziari abilitati, la prestazione di servizi di investimento e alle attività di BancoPosta Fondi, ha conseguito un utile di 640 mln, in crescita del 3,7 per cento sul 2018 (617 mln).

Tabella 47 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari

<i>(dati in milioni)</i>				
	2018	2019	Δ 19/18	$\Delta\%$ 19/18
RICAVI DA MERCATO	5.186	5.213	27	0,5
di cui:				
Ricavi per servizi finanziari	4.636	4.766	130	2,8
Proventi derivanti da attività finanziaria	418	384	(34)	-8,1
Altri ricavi e proventi	132	63	(69)	-52,3
RICAVI INFRASETTORIALI	649	712	63	9,7
RICAVI	5.835	5.925	90	1,5
COSTI	5.011	5.052	41	0,8
di cui:				
Costo del lavoro	80	44	(36)	-45,0
Costi infrasettoriali	4.718	4.822	104	2,2
EBIT	859	874	15	1,7
UTILE NETTO	617	640	23	3,7

Fonte: Elaborazione della Corte su dati di bilancio consolidato.

I *Ricavi da mercato* ammontano a 5.213 mln e sono in linea con le risultanze del 2018 (5.186 mln) che però beneficiava degli effetti dell'operazione non ricorrente effettuata per 120 mln nell'ambito della gestione del risparmio, a seguito degli accordi intercorsi tra Poste italiane e

Anima Holding per il rafforzamento della partnership nel settore di riferimento¹⁰⁴. I Ricavi per servizi finanziari si attestano a 4.766 mln (+2,8 per cento) per effetto principalmente dell'aumento degli interessi attivi sugli impieghi della raccolta presso i correntisti privati¹⁰⁵, che sono passati da 1.556 mln del 2018 a 1.638 nel 2019 (+5,3 per cento) e delle commissioni percepite dalla Capogruppo per l'attività di collocamento di prestiti personali e mutui erogati da terzi, che segnano una crescita di 57 mln (+2,4 per cento). I Proventi derivanti da attività finanziaria si riducono di 34 mln (-8,1 per cento) per effetto di minori utili da realizzo da attività finanziarie valutate al FVTOCI per 47 mln (353 mln nel 2019 a fronte di 400 mln del 2018), parzialmente compensati dall'incremento di 16 mln del *fair value* delle azioni privilegiate di Visa Incorporated.

I costi ammontano a 5.052 mln ed evidenziano un incremento di 41 mln sul 2018 riferibile all'aumento dei corrispettivi infrasettoriali correlati ai disciplinari esecutivi che tengono conto anche delle modifiche organizzative intervenute a partire dal 1° ottobre 2018 che hanno determinato trasferimento di risorse e attività di BancoPosta all'interno di altre strutture. L'Ebit si è attestato a 874 mln, in crescita dell'1,7 per cento;

- la SBU Servizi Assicurativi (Tabella 48), che accoglie i proventi rivenienti dall'attività di Poste Vita s.p.a. e delle sue controllate dirette Poste Assicura s.p.a. e Poste Welfare Servizi s.r.l., ha chiuso l'esercizio 2019 con un utile netto di 737 mln, inferiore del 26,4 per cento sul 2018 (1.001 mln) che, come già riferito, beneficiava di una componente fiscale straordinaria di 385 mln.

¹⁰⁴ Gli accordi prevedevano la scissione parziale delle attività di gestione di attivi sottostanti a prodotti assicurativi di Ramo I (per oltre 70 mld) di cui era titolare BancoPosta Fondi SGR in favore di Anima SGR e un'estensione della *partnership* già in essere per 15 anni dal *closing* per un corrispettivo complessivo di 120 mln.

¹⁰⁵ La giacenza media dei conti correnti è passata da 58,7 mld del 2018 a 61,9 a tutto il 2019 (+ 5,4 per cento).

Tabella 48 - Andamento economico SBU Servizi Assicurativi

<i>(dati in milioni)</i>				
	2018	2019	Δ 19/18	Δ% 19/18
Premi assicurativi	16.720	17.913	1.193	7,1
Proventi derivanti da operatività finanziaria	3.604	5.478	1.874	52,0
Variazioni riserve tecniche assicurative e oneri relativi a :	(17.111)	(21.463)	(4.352)	25,4
Oneri derivanti da operatività assicurativa	(1.742)	(259)	1.483	-85,1
RICAVI	1.471	1.669	198	13,5
COSTI	589	640	51	8,7
di cui:				
Costo del lavoro	38	40	2	5,3
Costi infrasettoriali	390	418	28	7,2
Ammortamenti e svalutazioni	18	23	5	27,8
EBIT	866	1006	140	16,2
UTILE NETTO	1.001	737	(264)	-26,4

Fonte: Elaborazione della Corte su dati di bilancio consolidato.

I ricavi dei servizi assicurativi si attestano a 1.669 mln, in crescita del 13,5 per cento sul 2018 (1.471 mln) e si riferiscono per 1.511 mln al business Vita, in rialzo del 13,1 per cento (1.336 mln nel 2018) e per 148 mln al ramo Danni, in aumento del 19,6 per cento (135 mln 2018). I premi assicurativi, pari a 17.913 mln, si riferiscono per 17.732 mln alla raccolta lorda Vita, che evidenzia un incremento del 7,1 per cento e per 193 mln alla raccolta lorda Danni, in aumento del 50,8 per cento sul 2018.

I Costi ammontano a 640 mln, in crescita di 51 mln sul precedente esercizio per effetto dell'incremento dei costi infrasettoriali riconducibili alle provvigioni corrisposte per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento legato alla crescita del business. In seguito alla dinamica ricavi/costi descritta l'Ebit si è attestato a 1.006 mln, in rialzo del 16,2 per cento sul 2018 (866 mln).

9.3 Investimenti

Gli investimenti realizzati dal Gruppo nel 2019 ammontano a 734 mln con un incremento del 36,0 per cento rispetto al 2018 (538 mln). L'80,4 per cento dell'intero volume degli investimenti (590 mln) è stato destinato al processo di trasformazione della SBU Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione, nel cui ambito è proseguita la riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento e recapito.

Nella SBU Servizi Finanziari gli investimenti realizzati ammontano a 64 mln (8,7 per cento del totale) e hanno riguardato iniziative volte all'ampliamento della gamma dell'offerta del Risparmio Postale, Vita e Fondi.

Nella SBU Pagamenti, mobile e digitale gli impieghi ammontano a 56 mln (7,6 per cento del totale) e sono stati destinati all'ampliamento delle funzionalità dell'app *Postepay* e all'abilitazione delle carte *Postepay Evolution* e *Postepay Evolution Business* ai pagamenti *online* tramite un servizio che consente agli utenti di memorizzare le proprie carte, garantendone un maggior livello di sicurezza in quanto sono memorizzate solo le informazioni del *token*, univoco per esercente, e non i dati relativi alla carta.

Infine, nella SBU Servizi Assicurativi gli investimenti ammontano a 23 mln (3,1 per cento del totale) e hanno riguardato il miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*.

10. CONTENZIOSO

Il contenzioso di Poste italiane si sviluppa principalmente lungo tre direttrici: nei confronti delle autorità di regolamentazione e amministrazioni pubbliche, delle società concorrenti e dei dipendenti. A copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi di varia natura è costituito il *Fondo vertenze con i terzi* il cui saldo, al 31 dicembre 2019, ammonta a 274 mln. La movimentazione del Fondo per il 2019 evidenzia accantonamenti per 22 mln, corrispondenti al valore stimato di nuove passività, utilizzi per 25 mln, a fronte della definizione di passività pregresse e assorbimenti a conto economico per 26 mln. Gli affari aperti e curati da avvocati interni nel 2019 sono stati 30.579 (33.919 nel 2018) di cui 3.424 precontenziosi, 15.152 contenziosi, 11.231 affari consultivi e assistenze legali varie e 772 affari penali. Le difese in ricorsi ABF sono state 1.200 oltre a 17.129 controversie già pendenti in materia civile e amministrativa.

Il ricorso a professionisti esterni ha riguardato 297 incarichi (209 nel 2018), corrispondenti allo 0,6 per cento del totale dei contenziosi trattati nell'anno. Le attività delle strutture interne sono aumentate per via dell'assorbimento di un ulteriore carico di contenzioso per i ricorsi avanti l'ABF, precedentemente affidati dalla competente Funzione BancoPosta.

Di seguito viene fornita una breve informativa sui principali contenziosi in corso.

Poste/Commissione Europea

Con la decisione 2009/178/CE del 16 luglio 2008 la Commissione europea ha ritenuto aiuti di Stato i fondi rivenienti dalla pubblica amministrazione impiegati dalla Società presso il Mef nel periodo 2005-2007, non compatibili con l'art. 88 del Trattato UE e disposto il recupero da parte della Repubblica Italiana del differenziale tra la remunerazione¹⁰⁶ percepita e quella ritenuta di mercato. Sulla base di tale decisione il 17 novembre 2008 Poste ha versato al Mef, a titolo di rimborso, la somma di 483,9 mln¹⁰⁷, provvedendo al contempo a modificare il regime di remunerazione del conto corrente in oggetto, secondo le indicazioni fornite dalla Commissione, e ha presentato ricorso al trib. dell'Unione Europea che, con sentenza del 13 settembre 2013, ha annullato la decisione della Commissione e disposto il reintegro della

¹⁰⁶ Il sistema di remunerazione allora vigente era stato stabilito dalla l. n. 266/2005 e dalla convenzione tra Mef e Poste italiane del 23 febbraio 2006.

¹⁰⁷ L'importo rimborsato era costituito da 443,2 mln di quota capitale, 21,0 mln di interessi di rivalutazione per il periodo 2005-2007 e 19,7 mln di interessi maturati dal 1° gennaio al 17 novembre 2008, data di accensione del deposito vincolato presso il Mef. Il recupero da parte del Mef del valore capitale di tali somme avvenne mediante diretta imputazione ai *Risultati portati a nuovo* della Società. Gli interessi 2008 (19,7 mln) furono rilevati fra gli *Oneri finanziari*.

somma¹⁰⁸ precedentemente trasferita al Mef. La Commissione non ha impugnato la sentenza ma, dovendo emettere una nuova decisione in sostituzione di quella annullata dal tribunale, ha incaricato un esperto esterno per verificare se i livelli dei tassi d'interesse, riconosciuti a Poste nel periodo indicato, fossero allineati a quelli di mercato. Il 2 agosto 2019 la Commissione europea, sulla base delle risultanze dell'analisi condotta dall'esperto, ha stabilito che la remunerazione corrisposta dal Mef per gli anni 2005-2007 non configura un aiuto di Stato, concludendo definitivamente il procedimento.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm)

L'Agcm ha avviato a marzo 2015 un procedimento nei confronti di Poste italiane per avere posto in essere una pratica commerciale scorretta in relazione alla diffusione di messaggi pubblicitari relativi al prodotto "Libretto smart". A dicembre dello stesso anno è stato notificato alla Società il provvedimento finale (Agcm n. 25785/15) con cui le è stata irrogata la sanzione amministrativa pecuniaria di 540mila euro. Avverso suddetto provvedimento Poste italiane ha depositato ricorso innanzi al Tar Lazio che ha rinviato la causa al giudizio di merito da fissarsi.

A giugno 2016 l'Agcm ha notificato a Poste italiane l'avvio di un'istruttoria ai sensi dell'art. 14 della legge 287 del 1990, volta ad accertare se le condotte poste in essere dalla Società nei confronti di 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. Con provvedimento conclusivo del 13 dicembre 2017 è stata accertata l'infrazione e comminata alla Società la sanzione amministrativa pecuniaria di 23 mln. Avverso il predetto provvedimento Poste ha presentato ricorso al Tar Lazio con richiesta di sospensiva, che è stata respinta. L'udienza di merito, fissata per il 5 dicembre 2018, non si è tenuta e la causa è stata cancellata dal ruolo. Il 3 ottobre 2018 Poste italiane, senza che ciò costituisca acquiescenza o ammissione di responsabilità rispetto alle condotte controverse e fermo il diritto di far valere le proprie ragioni nelle opportune sedi, ha provveduto al pagamento della citata sanzione (23 mln oltre interessi) utilizzando lo specifico fondo accantonato nel corso del 2017. La Società ha proceduto alla riassunzione del giudizio tutt'ora pendente.

In data 8 ottobre 2018 l'Agcm ha notificato a Poste italiane l'avvio del procedimento con cui ha contestato la campagna pubblicitaria "Buoni e libretti - Buono a sapersi" finalizzata a promuovere

¹⁰⁸ La spesa in favore di Poste è stata autorizzata dalla legge 190/2014 (legge di Stabilità 2015, art. 1, c. 281).

BFP e Libretti di risparmio attraverso canali televisivi e annunci pubblicitari su stampa, assumendo la violazione degli artt. 21 e 22, comma 1 e 4 lett. a) del Codice del consumo in quanto, a giudizio dell'Autorità, non è stata indicata chiaramente l'incidenza degli oneri fiscali. Poste italiane il 28 novembre 2018 ha trasmesso all'Autorità il formulario per la presentazione degli impegni, ai sensi del Codice del consumo, del d.lgs. 145/2007 e del Regolamento sulle procedure istruttorie. Il 1° aprile 2019 l'Agcm ha notificato alla Società il provvedimento conclusivo dell'istruttoria, con cui ha accettato e reso obbligatori gli impegni presentati senza irrogare alcuna sanzione.

In data 19 novembre 2019 l'Agcm ha avviato un procedimento istruttorio (n. PS11563) nei confronti di Poste italiane per accertare una presunta pratica commerciale scorretta, posta in essere nell'ambito del servizio di recapito delle raccomandate, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo. La suddetta pratica consisterebbe nella promozione di caratteristiche del servizio di recapito delle raccomandate che non troverebbe riscontro nel servizio effettivamente erogato e nell'aver pubblicizzato il servizio di ritiro digitale delle raccomandate omettendo di indicare l'esistenza di limitazioni per la fruibilità del servizio stesso. Nel gennaio 2020 la Società ha proposto una serie di impegni volti a rimuovere le criticità contestate che l'Antitrust, nell'adunanza del 3 marzo 2020, non ha accolto. Nella fase finale dell'istruttoria Poste ha depositato all'Agcm una memoria difensiva con la quale ha rappresentato la non configurabilità dell'illecito, contestando l'esistenza delle criticità segnalate. L'Autorità, respingendo tali argomentazioni, in data 15 settembre 2020 ha notificato il provvedimento conclusivo con il quale ha irrogato una sanzione amministrativa di 5 mln da corrispondere entro 30 giorni dalla notifica. Avverso tale provvedimento la Società presenterà ricorso al Tar Lazio chiedendone sospensione. Circa l'esito della controversia sarà dato riscontro nel prossimo referto.

In data 6 aprile 2020 l'Agcm ha avviato, ai sensi dell'art. 9 comma 3-bis della l. n. 192/98 e dell'art. 14 l. n. 287/90, un procedimento nei confronti di Poste a seguito della segnalazione di un fornitore terzo che ha lamentato l'imposizione di clausole contrattuali ingiustificatamente onerose. In particolare, a seguito dell'interruzione dei rapporti contrattuali, intervenuta a metà del 2017, il fornitore non sarebbe di fatto riuscito a offrire altrimenti i servizi che svolgeva nel mercato per l'obbligo di rispettare regole e parametri organizzativi ritenuti tali da irrigidire eccessivamente la struttura aziendale, rendendola inadatta a operare con soggetti diversi da

Poste italiane. L'8 giugno 2020 si è svolta un'audizione nella quale Poste ha esposto la propria posizione. Il procedimento è tutt'ora nella fase istruttoria.

Poste c/Cafè Selmi srl e National Bank of Egypt

Il contenzioso riguarda il trasferimento fraudolento nel dicembre 2007 di 13,1 mln eseguito da un conto corrente intestato al Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca (Miur) a favore di un altro conto intestato alla società Cafè Selmi s.r.l., somma poi trasferita su un conto della società "Egyptian for investment and tourism" acceso presso la National Bank of Egypt (NBE) e tempestivamente bloccata a seguito dell'intervento delle competenti funzioni del Miur, di Poste italiane e degli organi di Polizia. Poste, senza alcun riconoscimento di responsabilità e fermo restando il diritto alla ripetizione di tale importo, ha ripristinato la disponibilità finanziaria del conto a favore del Miur. Inoltre, a propria tutela, ha attivato diverse azioni¹⁰⁹ in esito alle quali si è ottenuta la sentenza della Cass. che ha dichiarato l'obbligo della NBE alla restituzione dell'importo di 13,1 mln in favore del Miur e quindi, in virtù degli accordi intrapresi, in favore di Poste. A seguito della citata sentenza sono in corso contatti con la NBE per l'effettivo pagamento di quanto dovuto, (13,1 mln).

Poste/Inps

La Società si è rivolta al Tribunale civile di Roma per il recupero verso l'Inps (ex Ipost) di crediti non commerciali per complessivi 45 mln, di cui circa 41,5 mln relativi a un finanziamento concesso da Poste all'Ipost¹¹⁰, ritenuto completamente esigibile e 3,9 mln per somme corrisposte due volte a seguito di richiesta irregolare da parte dell'Inps. Per il recupero della somma sono in corso trattative e, in caso di esito negativo, la Società si riserva l'adozione di tutte le misure necessarie per la migliore tutela dei propri diritti.

Soluzioni s.r.l./Poste

La Soluzioni s.r.l. con atto di citazione notificato a fine luglio 2018 ha rivendicato di aver svolto prestazioni di recapito con carattere di imprevedibilità non ricomprese nell'ambito degli affidamenti disposti da Poste sul territorio campano, senza ricevere retribuzione. Per tali prestazioni, svolte impiegando 10 unità operative, ha chiesto un importo complessivo di 28,3

¹⁰⁹ Poste si è costituita parte civile nei procedimenti penali intrapresi in Italia e in Egitto e ha avviato l'azione civile presso il Trib. civile di Roma che, con sentenza del 4 aprile 2016, ha condannato in solido NBE, Cafè Selmi ed Egyptian for investment and tourism alla restituzione dell'intera somma, oltre gli interessi legali maturati dal giorno della sottrazione fino al soddisfo. Il Trib. penale de Il Cairo ha condannato tutti gli imputati coinvolti nel procedimento e la Corte di Assise de Il Cairo, con sentenza del 19 febbraio 2017, si è espressa anche per la restituzione delle somme da parte della NBE. Il legale incaricato della Società ha presentato istanza in tal senso.

¹¹⁰ L'accordo prevedeva la restituzione dell'importo in sei rate di 6,9 mln ciascuna, scadute tra il 30 giugno 2012 e il 31 dicembre 2014.

mln. Terminata la fase istruttoria, l'udienza di comparizione davanti al Tribunale Civile di Roma è fissata per l'11 marzo 2021.

MR Investment Srl/Poste

Nel 2015 il Ministero per i beni e attività culturali (MiBACT) ha dichiarato "di interesse culturale particolarmente importante" un immobile sito in Lecce venduto nel 2011 da Poste italiane alla MR Investments s.r.l. al prezzo di 7,3 mln. La società, nuova proprietaria dell'immobile, lamentando che Poste non le avrebbe rappresentato che era in corso al momento della vendita un procedimento per l'apposizione del vincolo, ha chiesto la risoluzione del contratto di compravendita e avanzato una richiesta di 15 mln oltre spese legali e interessi. Poste si è costituita in giudizio argomentando che quando l'immobile è stato posto in gara e alienato non sussisteva alcun vincolo e ha chiamato in causa il MiBACT - Soprintendenza di Lecce chiedendo di essere manlevata per i profili di responsabilità lamentati dall'attrice. La MR Investment ha impugnato il provvedimento di vincolo innanzi al Tar Puglia (giudizio al quale Poste è rimasta estranea), che ha accolto il ricorso ottenendo l'annullamento del provvedimento limitatamente alle condizioni oggetto di ricorso. La sentenza di primo grado è stata confermata da una più recente sentenza del Cons. Stato che avrà un ruolo decisivo anche nell'ambito del giudizio civile che vede coinvolta Poste, in quanto fa venir meno molti dei profili di danno lamentati dalla MR Investment e dei quali ha chiesto a Poste il risarcimento. All'udienza del 27 febbraio 2019 la causa è stata trattenuta in riserva per le istanze istruttorie. All'esito il giudice ha disposto una consulenza tecnica d'ufficio (CTU) differita al 24 febbraio 2021.

11. SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Assetto societario ed evoluzione delle aree di attività

Come già anticipato e in continuità con il precedente esercizio, le attività del Gruppo sono articolate su quattro aree, Corrispondenza pacchi e distribuzione, Pagamenti mobile e digitale, Servizi finanziari, Servizi assicurativi. Il 2019 ha segnato la realizzazione di numerosi interventi; alcuni, avviati già dalla seconda metà del 2018 hanno modificato, rideterminandoli, ambiti operativi e competenze. A integrazione di tali processi, alcuni settori hanno ricevuto maggior impulso da alcuni provvedimenti ratificati dalla controllante nei primi mesi del 2020.

Area corrispondenza pacchi e distribuzione

A valle degli interventi organizzativi attuati sulla compagnia aerea Poste Air Cargo s.r.l. (già Mistral Air s.r.l.), l'Assemblea straordinaria della controllata ha autorizzato alcune modifiche allo statuto che, integrando l'attività principale incentrata sul settore *cargo*, le hanno attribuito la qualifica di "operatore doganale"; in virtù di tale ruolo, la controllata potrà procedere alla presentazione, anche sul mercato internazionale, di offerte di servizi integrati e complementari, segnatamente in ambito doganale, collegate alle attività di trasporto merci sul mercato terzo e, pertanto, non assoggettate agli obblighi derivanti dall'espletamento del servizio postale universale.

L'Assemblea straordinaria di Postel ha deliberato di modificare il proprio oggetto sociale, includendo offerte di servizi collegati al settore informatico e delle relative piattaforme tecnologiche (*cloud*), destinati anche alla pubblica amministrazione e al mercato esterno.

La controllata SDA, successivamente all'operazione di scissione del ramo d'azienda già riferita, a far data dal 1° luglio 2020, ha ceduto a Poste italiane l'intero ramo di attività *IT* (*information technology*), comprensivo degli *asset* informatici (*hardware* e *software*) e del relativo personale, pari a 41 unità. A tale operazione ha fatto riscontro la sottoscrizione di un contratto di servizio per l'utilizzo dei supporti informatici e per tali attività¹¹¹.

Ulteriori evoluzioni dell'assetto societario hanno riguardato l'avvio di accordi tra Poste e due società esterne, attive nei settori del trasporto, della logistica e del recapito. La prima iniziativa è mirata alla costituzione di una *joint-venture* con il vettore digitale tedesco *sennder GmbH* con l'intento di potenziare e rendere più efficienti le attività di trasporto su gomma delle società

¹¹¹ L'operazione straordinaria di SDA ha generato nel bilancio della controllata una plusvalenza di 0,4 mln.

del Gruppo sul territorio nazionale (cfr. cap. 8.1). La seconda iniziativa ha riguardato l'avvio di una collaborazione con Milkman s.p.a.¹¹² specializzata nella elaborazione di modelli e tecnologie evoluti dei processi di recapito, con riguardo particolare alla c.d. "consegna ultimo miglio" ed è stata deliberata dall'organo consiliare della Capogruppo il 12 dicembre 2019. Nell'ambito della suddetta collaborazione Poste ha sottoscritto nell'aprile 2020 un aumento di capitale per 15 mln nella società MLK Deliveries s.p.a. acquisendone una partecipazione del 70 per cento. Il restante 30 per cento di MLK Deliveries è posseduto da Milkman s.p.a..

Nell'ambito delle problematiche riconducibili al ciclo degli acquisti del consorzio PosteMotori s.c.p.a. e alle relative attività di rendicontazione, già riportate nello scorso referto, nel 2018 il Trib. penale di Roma aveva adottato un provvedimento cautelare nei confronti di alcuni soggetti interessati alle indagini¹¹³; in seguito il procedimento si è concluso con il non luogo a procedere nei confronti dell'attuale consigliere delegato del consorzio, nonché della revoca delle azioni preventive predisposte nei suoi confronti e nei confronti della società; la sentenza è divenuta irrevocabile nel luglio 2019.

Area Pagamenti, mobile e digitale

L'esercizio 2019 rappresenta per la controllata PostePay s.p.a. il primo anno in cui è stata svolta continuativamente l'attività di IMEL ibrido.¹¹⁴

Poste italiane in data 20 dicembre 2019 ha sottoscritto accordi per la costituzione di una *partnership* strategica con la società svedese Tink AB, una delle principali piattaforme di *open banking*¹¹⁵ in Europa. In tale ambito, il Consiglio di amministrazione di PostePay del 22 gennaio 2020 ha approvato la partecipazione, previa modifica del Regolamento¹¹⁶ del Patrimonio destinato IMEL, a un aumento di capitale di Tink per 20 mln sottoscritto il 10 marzo 2020. A fronte di tale investimento il Patrimonio destinato IMEL ha acquisito una partecipazione nel

¹¹² Milkman s.p.a. è una startup tecnologica operativa dal 2015 nel settore e-commerce.

¹¹³ L'organo di controllo di PosteMotori, in occasione dell'adunanza del 29 gennaio 2020 indetta dal Collegio sindacale di Poste italiane, ha evidenziato che sia il precedente che l'attuale Consiglio della società consortile non risultano coinvolti nella vicenda.

¹¹⁴ L'area include anche la partecipazione della capogruppo in SIA s.p.a., detenuta indirettamente attraverso quella, pari al 30 per cento, in FSIA Investimenti s.r.l. (cfr. cap. 8.1).

¹¹⁵ L'*open banking* è una condivisione di dati tra diversi attori dell'ecosistema bancario. Con l'entrata in vigore della PSD2 le banche sono obbligate ad aprire le proprie API (*Application Program Interface*) a società del *fintech* (tecnologia applicata alla finanza) e altre aziende che si occupano di prodotti e servizi finanziari. Questo consentirà alle società esterne (c.d. terze parti) l'accesso ai dati di pagamento aumentando la competizione.

¹¹⁶ Nel mese di marzo 2020 l'Assemblea straordinaria di PostePay ha modificato il Regolamento del Patrimonio destinato IMEL al fine di includere, nell'ambito dell'elenco delle categorie di beni e rapporti di pertinenza del Patrimonio, anche le partecipazioni in imprese che esercitano attività connesse e strumentali alle attività dell'IMEL.

capitale di Tink del 4,8 per cento.

Infine, il 2 agosto 2019 Poste ha avviato una *partnership* con la società di gestione digitale del risparmio MFM Investments Ltd (*Moneyfarm*) per l'offerta di servizi di investimento digitali e di gestione del risparmio. Tale collaborazione ha previsto la sottoscrizione (avvenuta in due tranche tra il 2019 e gli inizi del 2020) da parte di Poste di azioni di MFM Holding Ltd (società che controlla il 100 per cento di *Moneyfarm*) per complessivi 25 mln rappresentative del 14,10 per cento dei diritti di voto (15,16 per cento dei diritti patrimoniali).

Area servizi finanziari

Nell'esercizio 2019 sono stati realizzati progressi nelle attività del risparmio gestito; in tale contesto BancoPosta Fondi SGR, conformemente al rinnovato ruolo di *competence center* del Gruppo, ha ricevuto dalla Capogruppo il mandato di gestione del portafoglio di Poste per un controvalore di circa 525 mln. La SGR ha altresì ricevuto il mandato da PosteVita di gestire parte delle proprie attività destinate a copertura delle riserve tecniche collegati al portafoglio prodotti Posta Pensione. Nella presente area figura inoltre la partecipazione del 10,04 per cento di Poste italiane in Anima Holding s.p.a.¹¹⁷, *holding* di partecipazioni nel settore del risparmio gestito.

Area servizi assicurativi

Poste Assicura s.p.a., come già riferito, nell'aprile 2019 ha costituito Poste Insurance Broker il cui oggetto sociale è incentrato sull'intermediazione assicurativa. La nuova società è stata individuata quale veicolo societario per la gestione dei rapporti tra il Patrimonio BancoPosta e alcune compagnie assicurative *partner* designate per l'avvio di un progetto pilota per il collocamento di polizze RC auto in favore dei dipendenti e familiari del Gruppo¹¹⁸. Nel mese di dicembre 2019 ha ottenuto dall'Ivass l'autorizzazione all'iscrizione nella sezione B del Registro unico degli intermediari necessaria al fine di operare nell'attività di intermediazione. Nel dicembre 2019 il Consiglio di Poste ha deliberato l'acquisizione del ramo d'azienda collegato ai sistemi informativi del gruppo assicurativo Poste Vita. L'intervento ha comportato il trasferimento a Poste italiane di un organico di 78 unità, oltre ai relativi *asset, hardware* e

¹¹⁷ Anima Holding controlla al 100 per cento Anima SGR, che ha il controllo totale su Anima Asset Management Ltd.

¹¹⁸ Il progetto pilota è partito il 1° giugno 2020 su 10 Uffici Postali abilitati all'emissione del nuovo prodotto di Protezione Auto "Poste Guidare Sicuri", dedicato ai dipendenti e pensionati del Gruppo Poste Italiane e ai loro familiari.

software e alla collegata attività contrattuale. Gli effetti dell'operazione, a valle delle previste autorizzazioni¹¹⁹, hanno avuto decorrenza 1° marzo 2020.

11.2 Distribuzione di dividendi

Anche per l'esercizio 2019 le Assemblee di alcune società del Gruppo hanno deliberato l'erogazione di dividendi per complessivi 348 mln (Tabella 49) che contribuiscono, in ragione del 73 per cento, alla componente *altri ricavi e proventi* del conto economico della Capogruppo.

Tabella 49 - Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo

(dati in milioni)

SOCIETA' EROGANTE	2017	2018	2019
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	21	15	30
PostePay s.p.a.	17	9	33
Poste Vita s.p.a.	470	238	285
TOTALE	508	262	348

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

11.3 Risultati economico-gestionali delle società controllate

Nella tabella che segue, sono evidenziati i risultati economici registrati dai bilanci individuali delle partecipazioni più rilevanti di Poste italiane s.p.a. nel triennio 2017-2019.

¹¹⁹ I termini dell'operazione tengono anche conto dell'esercizio del silenzio-assenso all'*outsourcing* da parte di IVASS.

Tabella 50 - Risultati delle principali Società del Gruppo

(dati in migliaia)

		2018 utile/(perdita)	2019 utile/(perdita)
POSTE, COMUNICAZIONE E LOGISTICA			
GRUPPO POSTEL	Postel s.p.a.	(16.140,7)	383,0
	Address Software s.r.l.	62,2	49,1
GRUPPO SDA EXPRESS COURIER	SDA Express Courier s.p.a.	(39.711,1)	(32.091,3)
	Kipoint s.p.a.	220,7	334,1
	Uptime s.p.a. (in liquidazione) ⁽¹⁾	817,4	(2,9)
Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a.		-	-
Poste Air Cargo s.r.l. (già Mistral Air s.r.l.)		(4.278,7)	387,4
Indabox s.r.l.		(290,3)	(0,4)
Poste Tutela		-	-
Europa Gestioni Immobiliari s.p.a.		430,6	754,7
PatentiViaPoste s.c.p.a.		-	-
PosteMotori s.c.p.a.		-	(170,1)
SERVIZI FINANZIARI			
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR		22.529,2	16.144,8
PosteTributi s.c.p.a. (in liquidazione)		-	-
PAGAMENTI, MOBILE E DIGITALE			
PostePay s.p.a. (già PosteMobile s.p.a.)		54.508,5	172.636,5
Consorzio per i servizi di telefonia mobile s.c.p.a.		pareggio	pareggio
SERVIZI ASSICURATIVI			
GRUPPO POSTE VITA	Poste Vita s.p.a. ⁽²⁾	580.801,6	952.781,7
	Poste Assicura s.p.a. ⁽²⁾	42.519,8	49.909,1
	Poste Welfare Servizi s.r.l.	3.234,2	3.545,2
	Poste Insurance Broker s.r.l. ⁽³⁾	-	(39,2)

⁽¹⁾ Bilancio intermedio di liquidazione.

⁽²⁾ Tali dati sono esposti nei bilanci individuali delle controllate (redatti secondo i principi contabili nazionali) e possono non coincidere con quelli presenti nel bilancio consolidato di Poste italiane, conforme invece ai principi contabili internazionali IFRS.

⁽³⁾ Costituita in data 12 aprile 2019.

Fonte: Bilanci individuali delle società controllate del Gruppo Poste italiane.

11.3.1 POSTEL S.P.A.

La controllata ha realizzato nel 2019 un utile netto di 0,4 mln, a fronte della perdita di 16,1 mln del 2018. Tale risultato è stato sostenuto da un incremento del 2,2 per cento dei ricavi totali, che ammontano a 198,1 mln (195,7 mln nel 2018) e da una diminuzione dei costi che passano da 216 mln del 2018 a 197 mln nel 2019 (-8,8 per cento). Nel dettaglio, i ricavi e proventi si attestano a 197,6 mln, segnando un aumento del 2,5 per cento rispetto all'esercizio 2018 (192,7 mln). Nel confermare il progressivo rallentamento del fatturato riconducibile ai tradizionali servizi di *mass printing* (64,0 mln, contro 74,8 mln dell'esercizio 2018) dovuto, oltre che a una flessione dei volumi di produzione, anche a una riduzione delle tariffe medie riconosciute alla clientela, si rileva un buon incremento (+19 per cento) di quelli, supportati dalla evoluzione della tecnologia digitale, collegati ai servizi di Gestione elettronica documentale e Direct mail/Commercial printing, che totalizzano 94,8 mln (79,5 mln nel 2018). L'esercizio in esame

sconta imposte per 0,1 mln; nel 2018 invece si registrava un credito di 3,8 mln, principalmente per effetto dell'adesione al regime di consolidato fiscale con la Capogruppo.

11.3.2 SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

Con riguardo alla situazione patrimoniale di SDA, si segnala che dopo l'intervento di ricapitalizzazione di 50 mln disposto dalla Capogruppo nel settembre 2018, è avvenuta una successiva analoga operazione per complessivi 25 mln deliberata dall'Assemblea straordinaria del 27 novembre 2019 per far fronte alle perdite conseguite alla chiusura del terzo trimestre 2019¹²⁰. L'intervento, inizialmente stimato in un ammontare di 15 mln, è stato incrementato di ulteriori 10 mln per compensare gli effetti dello slittamento di due mesi - da settembre a novembre 2019 - dell'efficacia dell'operazione promossa dalla Capogruppo, denominata "Offerta unica" nel cui ambito SDA, riconfigurata come "*operational company*", eroga servizi quasi esclusivamente nei confronti di Poste italiane. Nell'ambito del nuovo ruolo SDA è stata destinataria di un accordo-quadro infragruppo, collegato a prestazioni di ritiro, smistamento e consegna dei prodotti di corriere espresso, nazionali e internazionali, per conto delle società del Gruppo.

Anche l'esercizio 2019 si è chiuso con un risultato netto negativo di 32,1 mln con uno squilibrio inferiore a quello dell'esercizio precedente (39,7 mln), ascrivibile principalmente all'incremento dei costi per servizi che passano da 510 mln del 2018 a 627 mln nel 2019 e afferiscono a costi operativi variabili di distribuzione corrieri, linee di collegamento e cooperative di smistamento. Tale incremento è legato agli aumenti corrisposti ai fornitori per adeguamento al CCNL e alle inefficienze generate dall'insaturazione della rete distributiva.

11.3.3 POSTE AIR CARGO S.R.L. (GIÀ MISTRAL AIR S.R.L.)

La compagnia aerea del Gruppo chiude l'esercizio 2019 con un *utile netto* di 0,4 mln, dopo quello negativo di 4,3 mln contabilizzato alla chiusura della gestione 2018.

I *ricavi totali* ammontano a 49,1 mln e si riducono del 16,8 per cento rispetto al 2018 (59,0 mln) in relazione alla progressiva cessazione dell'attività passeggeri avvenuta alla fine del primo semestre 2018.

¹²⁰ Il bilancio della controllata ha registrato, alla chiusura di tale periodo, un *marginetto netto* negativo di 32 mln e un *patrimonio netto* negativo di 10 mln; tali fattori ne hanno determinato la ricaduta nella fattispecie prevista dall'art. 2447 c.c. - riduzione del capitale al di sotto del limite legale. A chiusura dell'operazione il capitale sociale di SDA è stato ricostituito in 5 mln.

I *costi operativi* ammontano a 47,5 mln (64,2 mln nel 2018) e si riducono rispetto all'anno precedente in ragione del 26,1 per cento, soprattutto con riferimento alle voci *servizi*, pari a 20,7 mln e *godimento beni di terzi*, che si riduce a 3,5 mln; le variazioni di tali componenti sull'anno precedente, rispettivamente pari a -18,6 per cento e a -73,9 per cento, tengono conto della cessazione delle attività di trasporto passeggeri collegata agli interventi previsti dal su menzionato piano di riassetto.

Il confronto tra le componenti di *ricavi* e di *costi* determina nell'esercizio 2019 un margine netto operativo positivo per 1,6 mln, contro quello negativo per 5,2 mln della gestione precedente.

11.3.4 BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR

Il patrimonio complessivamente gestito dalla Società al 31 dicembre 2019 ammonta a 99 mld, in crescita di 74 mld rispetto alla chiusura dell'esercizio precedente in relazione all'acquisizione del mandato di gestione della liquidità sui conti correnti del Patrimonio BancoPosta e al trasferimento delle attività di gestione di attivi sottostanti a prodotti assicurativi di Poste Vita. I dati relativi alle attività di raccolta realizzate nel 2019, che attengono alla sola *gestione collettiva del risparmio*, espongono una *raccolta netta* di 309 mln, in flessione del 34,3 per cento rispetto al 2018 (470,0 mln)¹²¹. Il bilancio 2019 della SGR registra un *utile netto* di 16,1 mln, in flessione del 28,2 per cento rispetto a quello dell'anno precedente (22,5 mln nel 2018) per effetto dell'aumento delle spese amministrative che si attestano a 21,8 mln (13,9 mln nel 2018, +56,8 per cento).

Il *margine di intermediazione* quale risultante del confronto tra commissioni nette e interessi netti si attesta a 45,3 mln (46,0 mln nel 2018). In particolare, le commissioni nette passano da 45,4 mln del 2018 a 44,9 mln nel 2019 e accolgono *commissioni attive* per 115,9 mln e *commissioni passive* per 71,0 mln, rispettivamente in crescita del 10,9 per cento e del 20,2 per cento sull'esercizio 2018. Il risultato della gestione finanziaria ammonta a 46,0 mln, in crescita dell'1,7 per cento rispetto al 2018, che ha registrato 45,3 mln.

Come sopra anticipato le *spese amministrative* hanno registrato un incremento del 56,8 per cento in relazione sia ai maggiori *costi del personale* (che passano da 5,2 mln del 2018 a 9,2 mln nel 2019), per effetto dell'introduzione di piani di incentivazione a lungo termine e della revisione della politica di remunerazione variabile, sia alle *altre spese amministrative* (che passano da 8,9

¹²¹ Tale valore è determinato dall'ammontare della raccolta lorda (1.333 mln) al netto dei riscatti (1.024 mln); nell'esercizio 2018 tali componenti hanno contabilizzato rispettivamente 1.497,0 mln e 1.027,0 mln.

mln del 2018 a 12,6 mln nel 2019), in relazione all'ampliamento dell'accordo IT per gestire il nuovo mandato della liquidità BancoPosta e dell'esternalizzazione di alcune attività (antiriciclaggio, risk management, revisione interna) verso Poste italiane.

Il risultato della gestione operativa si attesta a 23,0 mln, rispetto a 32,0 mln dell'esercizio precedente (-28,0 per cento).

11.3.5 GRUPPO POSTE VITA

Il bilancio consolidato del Gruppo assicurativo PosteVita, redatto secondo gli schemi previsti dall'Autorità di vigilanza Ivass, include la controllante Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a. e Poste Welfare Servizi s.r.l.. Poste Insurance Broker s.r.l. è formalmente operativa dal mese di dicembre 2019. Il bilancio del Gruppo è redatto secondo i principi contabili internazionali IFRS, ma accoglie i bilanci individuali di Poste Vita e Poste Assicura che invece sono redatti secondo i principi contabili nazionali; pertanto, dati e margini omologhi non sono puntualmente corrispondenti.

Nel 2019 il Gruppo Poste Vita ha realizzato *premi assicurativi netti*¹²² per 17.912,9 mln, in crescita rispetto a 16.720 mln del 2018 grazie a un ribilanciamento della produzione a favore di prodotti più flessibili supportato dalla raccolta del prodotto multiramo. Il 98,9 per cento dell'intera raccolta è in ogni caso riconducibile al ramo Vita. Gli oneri relativi ai sinistri, al netto della quota ceduta ai riassicuratori, ammontano a 21.478 mln, in crescita rispetto ai 17.125 mln del precedente esercizio per effetto dell'aumento della frequenza dei sinistri in modo più che proporzionale rispetto alla riduzione del costo medio, generato principalmente dell'introduzione del Fondo sanitario per i dipendenti (a partire dal secondo trimestre 2018).

Il 2019 chiude con un *utile netto* di 729,8 mln in flessione rispetto all'anno precedente (1.003,5 mln nel 2018) per effetto della componente fiscale dell'esercizio 2019, che contabilizza *imposte dell'esercizio* per 297,9 mln su un *marginare ante-imposte* di 1.026,9 mln, a fronte di quelle all'esercizio 2018, che computano un importo positivo di 84,9 mln su un *marginare anti-imposte* di 918,6 mln.¹²³

¹²² I dati sono considerati al netto della cessione delle quote ai riassicuratori.

¹²³ La capogruppo Poste Vita s.p.a. ha rinnovato l'opzione di adesione al regime di Consolidato fiscale con la controllante Poste italiane s.p.a., in scadenza relativamente al triennio 2016-2018.

Poste Vita s.p.a.

Il bilancio 2019 della Compagnia è stato predisposto nel rispetto delle norme civilistiche e di quelle di settore, mentre nella fase di consolidamento del bilancio del Gruppo Poste i dati contabili rispondono ai principi contabili internazionali IFRS.

Poste Vita nel 2019 ha registrato un *utile netto* di 952,8 mln, evidenziando un incremento del 64,0 per cento su quello dell'esercizio precedente, che è pari a 580,8 mln¹²⁴.

L'andamento commerciale evidenzia una crescita della raccolta dei premi assicurativi, che si attestano a 17.719,8 mln (16.592,3 nel 2018, +6,8 per cento), con una incidenza dell'88,6 per cento dei premi afferenti alle polizze di Ramo I, pari a 15.692,8 mln, rispetto ai 15.771,7 mln del 2018¹²⁵. Si incrementa anche la raccolta dei premi riferiti alle polizze di Ramo III - *index e unit linked*, che totalizzano 1.938,8 mln, contro 740,1 mln del 2018.

La *variazione delle riserve assicurative*, che indica la consistenza degli impegni assunti nell'anno nei confronti degli assicurati, nel 2019 ammonta a 5.682,6 mln, segnando un decremento del 24,8 rispetto all'esercizio precedente (7.554,0 mln¹²⁶ nel 2018).

Il *risultato prima delle imposte* è pari a 1.350,0 mln (310,0 mln nel 2018); su tale margine sono state iscritte imposte per 397,2 mln.

Poste Assicura s.p.a.

La compagnia chiude la gestione 2019 con un *utile netto* di 49,9 mln¹²⁷, in crescita del 17,4 per cento rispetto all'esercizio precedente (42,5 mln nel 2018). L'andamento tiene conto di una crescita dell'attività assicurativa del ramo Danni soprattutto nei settori *infortuni* e *malattia*; la compagnia ha contabilizzato *premi netti*¹²⁸ per 190,9 mln, a fronte dei 125,4 mln dell'esercizio 2018 (+52,3 per cento).

La componente *oneri relativi a sinistri*, al netto dei recuperi e degli importi ceduti in riassicurazione, registra un sensibile incremento, avendo contabilizzato 67,0 mln, contro 27,6

¹²⁴ Gli utili registrati nel bilancio consolidato di Poste italiane ammontano a 680,4 mln per l'esercizio 2019 e a 949,8 mln per il 2018 (-28,4 per cento).

¹²⁵ I dati sono da considerarsi al netto delle quote a carico dei riassicuratori.

¹²⁶ Le riserve tecniche totali sono pari a 128.491,6 mln con una crescita del 4,5 per cento rispetto al precedente bilancio; le stesse interessano per il 96,7 per cento le polizze tradizionali del ramo Vita.

¹²⁷ Nel 2019 la gestione finanziaria di Poste Assicura conta su un portafoglio titoli di 355,0 mln che evidenzia un incremento del 26,9 per cento rispetto a quello del 2018 (279,9 mln); lo stesso è costituito per il 91 per cento da titoli di Stato italiani.

¹²⁸ Tale ammontare è esposto al netto delle quote a carico dei riassicuratori.

mln dell'esercizio 2018; la stessa è composta principalmente dalle somme corrisposte agli assicurati per 66,9 mln (35,8 mln nel 2018)¹²⁹. Nel 2019 migliorano i risultati della *gestione finanziaria*, che da +0,3 mln del 2018 si porta a +8,6 mln; tale risultato è supportato da un minor aggravio della componente *oneri patrimoniali e finanziari*, che da 5,0 mln della gestione 2018, si attestano a 1,6 mln¹³⁰.

La controllata Poste Welfare Servizi il cui oggetto sociale è incentrato su prestazioni di assistenza amministrativa attraverso piattaforme informatiche dedicate alla gestione dei fondi sanitari e delle attività collegate¹³¹, ha chiuso l'esercizio 2019 con un *utile netto* di 3,5 mln (+9,4 per cento sul 2018) avendo registrato *ricavi totali* per 13,5 mln e *costi* per 8,8 mln (rispettivamente 11,3 mln e 6,9 mln nel 2018).

Poste Insurance Broker s.r.l., operativa dalla seconda metà del mese di dicembre 2019, ha contabilizzato una perdita di periodo netta di 39mila euro.

11.3.6 POSTEPAY S.P.A.

PostePay, come innanzi più volte accennato, ha ottenuto dalla Banca d'Italia l'abilitazione a operare come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) a partire dal 1° ottobre 2018 ed esercita quindi, quale IMEL ibrido, anche l'attività di prestazione dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica. A tal riguardo, sempre il 1° ottobre 2018, è stato costituito uno specifico *Patrimonio destinato IMEL* che è parte integrante del bilancio di PostePay, quindi i dati del Patrimonio destinato IMEL relativi alla gestione 2018 si riferiscono a soli 3 mesi di attività. PostePay ha registrato nel 2019 un *utile netto* di 172,6 mln (54,5 mln nel 2018), di cui 144,6 mln (30,0 mln nell'ultimo trimestre del 2018) conseguito dal *Patrimonio destinato IMEL*. Il risultato tiene conto della componente *ricavi totali*, che segna una crescita considerevole passando da 431,9 mln del 2018 a 1.032,8 mln nel 2019 in relazione al conferimento del Patrimonio destinato IMEL che ha apportato positivi risultati soprattutto nel comparto della Monetica.

I *costi totali* di PostePay ammontano a 791,4 mln (355,2 mln nel 2018) e sono alimentati principalmente dalla componente *costi per beni e servizi*, pari a 720,6 mln, sui quali incidono per il 54 per cento costi di competenza del Patrimonio destinato IMEL.

¹²⁹ Lo stato patrimoniale della compagnia, al 31 dicembre 2019, contabilizza riserve tecniche per 183,7 mln rispetto ai 150,5 mln contabilizzati alla chiusura del bilancio 2018.

¹³⁰ Nel 2019 la gestione finanziaria di Poste Assicura conta su un portafoglio titoli di 355 mln ed evidenzia un incremento del 26,9 per cento rispetto al 2018 (279,9 mln); lo stesso è costituito per il 91 per cento da titoli di Stato italiani.

¹³¹ Nel 2019 tali prestazioni sono legate per il 53 per cento a convenzioni sanitarie esterne, per il 47 per cento a convenzioni collegate ai dipendenti del Gruppo Poste italiane.

La componente *costo del lavoro* si attesta a 27,7 mln (18,6 mln nell'esercizio 2018); al 31 dicembre 2019 l'organico puntuale in forza presso la controllata è pari a 329 unità, delle quali 138 collegate all'attività del *Patrimonio destinato IMEL*. Le imposte dell'esercizio 2019 sono pari a 68,4 mln (21,7 mln al termine della gestione 2018).

Nell'ambito del Rendiconto separato del Patrimonio destinato IMEL, il *Patrimonio di vigilanza*, che risponde alle regole e ai requisiti di vigilanza prudenziale previsti dalla normativa Basilea 2¹³², alla chiusura dell'esercizio 2019 è pari a 195,0 mln¹³³.

¹³² Art. 26 del Regolamento (UE) n° 575/2013.

¹³³ Detto patrimonio è composto dalle voci "altre riserve", per 165 mln rappresentate dalla riserva per il Patrimonio Destinato IMEL, derivata dai versamenti per cassa realizzati in sede di costituzione, nonché dagli utili di 30 mln "non distribuiti" e "portati a nuovo" in sede di approvazione del bilancio d'esercizio di PostePay. L'utile dell'esercizio 2019 del Patrimonio destinato IMEL (144,6 mln) sarà computato nel Patrimonio di vigilanza 2020 a seguito dell'approvazione del Bilancio da parte dell'Assemblea degli azionisti, per la componente "a nuovo", per un importo di 32,4 milioni di euro.

12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

12.1 Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2019 con un utile netto di euro 661 mln, superiore di 77 mln rispetto al risultato del 2018, alla cui realizzazione ha contribuito l'utile realizzato dal Patrimonio separato BancoPosta.

Per la redazione del bilancio 2019 la Società ha adottato il nuovo principio contabile IFRS 16 in materia di contratti di locazione e leasing operativo, entrato in vigore a partire dal 1° gennaio 2019 i cui effetti, rilevati nei saldi di apertura al 1° gennaio 2019, sono rappresentati dalla rilevazione di Attività per diritto d'uso per 1.230 mln, relative ai leasing classificati in precedenza come leasing operativi nell'ambito dell'applicazione dello IAS 17 e Passività finanziarie per complessivi 1.230 mln, pari al valore attualizzato dei residui pagamenti dovuti fino alla scadenza contrattuale.

L'Assemblea ordinaria degli azionisti, nella riunione del 15 maggio 2020, ha stabilito di destinare l'utile dell'esercizio 2019 del Patrimonio BancoPosta (611 mln) a riserva di utili per 85 mln e a disposizione della Società per 526 mln e quello di Poste italiane s.p.a. (661 mln) a riserve di utili del Patrimonio BancoPosta per 85 mln, a riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota di riserva non disponibile alla distribuzione, per 24 mln e alla distribuzione in favore degli azionisti per il residuo di 552 mln. Tale importo ha consentito di distribuire un dividendo di euro 0,463 per azione così suddiviso: euro 0,154 euro per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di acconto sul dividendo, già messo in pagamento a novembre 2019 per un importo complessivo di 200 mln; euro 0,309 euro per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione il 22 giugno 2020, data prevista per lo "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo.

I ricavi totali si sono attestati a 9.403 mln, in crescita rispetto al precedente esercizio (9.289 mln) anche per effetto del maggior apporto dei dividendi dalle società controllate (348 mln nel 2019 a fronte di 262 mln del 2018).

I Servizi Postali, al netto delle contribuzioni statali (321 mln), hanno realizzato profitti in linea con il 2018, per effetto combinato del declino della domanda per la distribuzione dei servizi tradizionali di corrispondenza e dell'incremento del segmento pacchi, trainato dall'*e-commerce*. I Servizi BancoPosta hanno conseguito ricavi per 5.435 mln, evidenziando una lieve crescita rispetto al 2018 (5.419 mln). Nel comparto rileva l'incremento dei proventi degli impieghi della

raccolta su conti correnti postali (+5,3 per cento) e dei proventi rivenienti dal collocamento prodotti di finanziamento (+24,8 per cento). Il settore del Risparmio postale mostra ricavi in linea con le risultanze del precedente esercizio.

I costi si sono attestati a 8.547 mln, sostanzialmente in linea con le risultanze del precedente esercizio (8.511 mln). Nell'aggregato rilevano il decremento del 4,1 per cento del costo del lavoro e l'incremento dell'8,2 per cento dei costi per beni e servizi e del 42,2 per cento degli ammortamenti per attività per diritti d'uso, incrementatisi per effetto delle nuove modalità di calcolo, connesse con l'applicazione dell'IFRS 16.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 856 mln, in crescita rispetto a quello del 2018 (778 mln).

Al 31 dicembre 2019 la struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un Patrimonio netto di 6.328 mln, in crescita di 869 mln rispetto al 2018 (5.419 mln) e da un avanzo della Posizione finanziaria netta di 2.608 mln, in flessione di 530 mln sui valori del 2018 (3.138 mln), principalmente per effetto della rilevazione, dal 1° gennaio 2019, delle passività finanziarie previste dall'applicazione dell'IFRS 16 (1.149 mln al 31 dicembre 2019).

Nel corso dell'anno è stato sottoscritto un accordo con l'Inps per la fornitura del servizio di pagamento delle rate di pensione e servizi aggiuntivi; tale accordo ha altresì definito alcune pregresse rispettive posizioni creditorie di natura commerciale. È stata inoltre rinnovata la convenzione tra Poste italiane e il Mef che regola i servizi di tesoreria e la remunerazione di altri servizi di pagamento e incasso per le pubbliche amministrazioni statali per il biennio 2019-2020.

Il volume degli investimenti industriali realizzati dalla Società è di 643 mln, aumentati del 40 per cento sul 2018. A questi si aggiungono gli investimenti finanziari relativi ai versamenti in favore di SDA per 25 mln e di FSIA Investimenti per 15 mln.

12.2 Il costo del lavoro, pari a 5.833 mln (6.080 mln nel 2018), è riferito a 125.894 risorse FTE (130.867 nel 2018), costituisce il 68,2 per cento del totale dei costi. La flessione dell'onere totale rispetto al 2018 è principalmente ascrivibile alla riduzione delle sue componenti straordinarie che passano da 614 mln del 2018 a 334 nel 2019 in relazione, sia al minor costo pro capite per incentivi all'esodo conseguito con l'introduzione del trattamento pensionistico Quota 100 che, riducendo la distanza temporale per l'accesso alla pensione, ha determinato la corresponsione di minori incentivi *pro/capite*, sia a maggiori recuperi di costi del personale per variazioni di

stime effettuate in esercizi precedenti. L'introduzione della Quota 100 ha comportato l'estensione della base esodabile prevista nel Piano *Deliver 2022*.

12.3 Continuano a essere significativi anche nel corso del 2019 gli investimenti nel settore dell'*Information Technology* (circa 348 mln a fronte di 273 mln nel 2018) che rappresentano il 54 per cento degli investimenti complessivi. Una parte rilevante delle iniziative progettuali ha riguardato interventi finalizzati al miglioramento funzionale/infrastrutturale dei sistemi di supporto ai diversi *business* in cui l'Azienda opera. Tali interventi rientrano nel programma di trasformazione intrapreso con l'obiettivo di semplificare l'integrazione di Poste italiane con l'ecosistema digitale. Importanti iniziative progettuali hanno riguardato altresì il BancoPosta con interventi per l'efficientamento dei processi e l'adeguamento normativo.

12.4 Il Gruppo Poste nel corso dell'esercizio 2019 ha posto in essere alcune operazioni significative non ricorrenti soggette a obbligo di informativa (come da comunicazione CONSOB n. DEM/6064293 del 28 luglio 2006). Tali operazioni hanno riguardato la rivalutazione della partecipazione in SIA s.p.a per complessivi 88 mln (61 mln per effetto dell'acquisizione del controllo esclusivo e 27 mln a seguito dall'esercizio delle opzioni di acquisto del 7,934 per cento delle azioni di SIA detenute da UniCredit e Intesa Sanpaolo) e la svalutazione di 46 mln relativa a crediti per interessi attivi su rimborso Ires.

12.5 Per quanto concerne il processo di centralizzazione delle attività di acquisto, nel 2019 si è conclusa la fase di internalizzazione delle funzioni di acquisto territoriali, consentendo una centralizzazione dei fabbisogni acquisitivi in capo alla Capogruppo per ambito merceologico. Nel 2019 le attività di acquisto espletate da Poste italiane hanno determinato un impegno di spesa complessiva di circa 2,58 mld (3.217 atti), di cui 1,19 mld (2.075 atti) per le attività sottoposte all'applicazione del d.lgs. 50/2016 e 1,39 mld di euro (1.142 atti) per le attività non rientranti nel perimetro di applicazione, ovvero contratti *intercompany*, esenti ed estranei.

12.6 Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2019 con un utile di 1.342 mln, in diminuzione del 4,1 per cento rispetto al risultato del 2018 (1.399 mln).

I ricavi, che ammontano a 11.038 mln, hanno registrato una crescita dell'1,6 per cento rispetto al 2018 grazie al buon andamento delle *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi (+13,5 per cento), Servizi di Pagamenti, mobile e digitale (+5,7 per cento) e Servizi Finanziari (+0,5 per cento) i cui maggiori ricavi hanno compensato le perdite registrate dalla *Strategic Business Unit* Corrispondenza, pacchi e distribuzione (-2,4 per cento).

I costi sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.264 mln, inferiori di 101 mln rispetto al 2018 (-1,1 per cento) per effetto della riduzione del costo del lavoro che si è attestato a 6.033 mln, in diminuzione del 3,9 per cento per effetto del minor costo pro capite per incentivi all'esodo, come già riferito per la Capogruppo. La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 1.774 mln, in crescita di 275 mln sul 2018.

Le imposte dell'esercizio ammontano a 530 mln, registrando un incremento di 439 mln rispetto al 2018 che però beneficiava della rilevazione della fiscalità differita sulla variazione delle riserve tecniche di Poste Vita per 385 mln (di cui 351 mln riferiti ai periodi d'imposta 2010-2017).

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

Nel *settore postale e logistico* rilevano le perdite di SDA che hanno reso necessario il versamento di 25 mln per la copertura delle perdite sostenute a tutto il 30 settembre 2019 e la riduzione, con contemporanea ricostituzione, del capitale sociale per 5 mln. Il valore della partecipazione è stato ridotto di 32 mln. Poste italiane ha assunto l'impegno a supportare finanziariamente e patrimonialmente le controllate SDA e Poste Air Cargo per l'esercizio 2020 e Poste Tributi s.c.p.a. per la durata della liquidazione. Sempre con riferimento a SDA è stata completata la scissione parziale in favore di Poste italiane del ramo d'azienda afferente alle attività commerciali e di assistenza clienti relative ai servizi di corriere espresso e pacchi della controllata con decorrenza 1° novembre 2019.

Tra gli aspetti più rilevanti che hanno caratterizzato *l'area finanziaria* si annota l'esternalizzazione, a partire dal 1° gennaio 2019, della gestione finanziaria relativa all'impiego della raccolta dei conti correnti postali a BancoPosta Fondi SGR che ha assunto così il ruolo di centro di competenza del Gruppo.

Registra ulteriori progressi, in termini di redditività, il *settore assicurativo* facente capo al Gruppo Poste Vita, con le attività di raccolta in crescita soprattutto grazie al lancio di nuovi prodotti multiramo che si caratterizzano per avere un profilo di rischio rendimento moderato, ma compatibile con le caratteristiche della clientela di Poste.

Nel mese di aprile 2019 è stata costituita Poste Insurance Broker s.r.l. (controllata al 100 per cento da Poste Assicura s.p.a.), società che esercita l'attività di intermediazione assicurativa e che ha avviato la propria operatività a partire dalla seconda metà del mese di dicembre.

Un altro effetto rilevante sull'assetto organizzativo e imprenditoriale del Gruppo deriva dall'ingresso, con decorrenza 1° ottobre 2018, della controllata PosteMobile s.p.a. nel settore dei *pagamenti e della monetica* in qualità di *IMEL*, parallelamente al suo impegno originario di gestore di telefonia mobile e il contestuale cambio di denominazione in PostePay s.p.a.. L'operazione è stata completata con la costituzione di un patrimonio destinato il cui regime di vigilanza prudenziale prevede la redazione di uno specifico Rendiconto separato che è parte integrante del Bilancio d'esercizio di PostePay s.p.a..

L'Azienda ha adottato nel corso del 2020 misure per fronteggiare gli impatti della pandemia da Sars-Cov2 e ne ha subito l'impatto economico i cui effetti saranno oggetto di valutazione nel prossimo referto.

CORTE DEI CONTI – SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

