



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE
SUL RISULTATO DEL CONTROLLO ESEGUITO
SULLA GESTIONE FINANZIARIA
DI POSTE ITALIANE S.P.A.

2020

Determinazione del 30 novembre 2021, n. 127



CORTE DEI CONTI



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE
SUL RISULTATO DEL CONTROLLO ESEGUITO
SULLA GESTIONE FINANZIARIA
DI POSTE ITALIANE S.P.A.

2020

Relatore: Presidente di Sezione Piergiorgio Della Ventura



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza del 30 novembre 2021, tenutasi in videoconferenza, ai sensi dell'art. 85, comma 8 bis, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, più volte modificato, da ultimo, dall'art. 6, comma 1, del decreto legge 23 luglio 2021, n. 105 convertito, con modificazioni, dalla legge 16 settembre 2021, n. 126 e secondo le "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'articolo 12 della richiamata legge n. 259 del 1958;

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

visto il bilancio dell'esercizio finanziario 2020 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 l. n. 259 del 1958;

esaminati gli atti;

udito il relatore Presidente di Sezione Piergiorgio Della Ventura 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 per l'esercizio 2020;



CORTE DEI CONTI

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 di esercizio - corredato delle relazioni 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 21 marzo 1958, alle Presidenze delle due Camere del Parlamento, insieme con il bilancio di esercizio 2020 - corredato delle relazioni degli organi amministrativi e di revisione - l'unita relazione con la quale la Corte riferisce il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a.

RELATORE

Piergiorgio Della Ventura

PRESIDENTE

Manuela Arrigucci

DIRIGENTE

Fabio Marani

depositato in segreteria



SOMMARIO

PREMESSA	1
1. INQUADRAMENTO GENERALE	2
1.1 SITUAZIONE GENERALE DEL GRUPPO	2
1.2 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	9
2.3 SOCIETÀ DI REVISIONE	10
2.4 ORGANISMO DI VIGILANZA E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS N. 231/2001.....	10
2.5 POLITICA SULLA REMUNERAZIONE E COMPENSI AGLI AMMINISTRATORI E AI SINDACI.....	11
2.6 PERSONALE RILEVANTE BANCOPOSTA	14
2.7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE S.P.A.	15
2.8 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI	16
2.9 DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	17
2.10 CONTROLLI INTERNI DI BANCOPOSTA.....	17
2.11 SISTEMA DI PRESIDIO DELLA SICUREZZA	23
3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	25
3.1 MERCATO DI RIFERIMENTO E CONTESTO NORMATIVO	25
3.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI POSTALI	28
3.3 QUALITÀ	31
4. SERVIZI FINANZIARI	34
4.1 CONTESTO NORMATIVO E DI GOVERNANCE	34
4.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI FINANZIARI	38
4.3 PROCESSO DI AFFIDAMENTO ED ESTERNALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA	44
4.4 GESTIONE DEI RECLAMI	45
5. RISORSE UMANE	47
5.1 COSTO DEL LAVORO	47
5.2 COMPOSIZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	51
5.3 PERSONALE DIRIGENTE.....	53
5.4 PERSONALE DIPENDENTE	54

5.5 CONTENZIOSO DEL LAVORO E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	59
6. SISTEMI INFORMATIVI	61
6.1 EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA	61
6.2 DINAMICA DELLA SPESA IN <i>INFORMATION & COMMUNICATIONS TECHNOLOGY (ICT)</i>	63
6.3 RISCHIO INFORMATICO	64
7. ATTIVITÀ NEGOZIALE	66
7.1 NOVITÀ NORMATIVE	66
7.2 GESTIONE DEGLI ACQUISTI	67
7.3 EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI SUPPORTO AGLI ACQUISTI	69
7.4 PIANO DI REVISIONE DEI REGOLAMENTI E DELLE PROCEDURE IN AMBITO ACQUISTI	69
7.5 ATTIVITÀ D'ACQUISTO SVOLTE NELL'ESERCIZIO 2020	70
8. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA	75
8.1 PRINCIPALI EVENTI INTERVENUTI NEL CORSO DELL'ANNO	75
8.2 STATO PATRIMONIALE DI POSTE ITALIANE S.P.A.	79
8.3 CONTO ECONOMICO DI POSTE ITALIANE S.P.A.	91
8.4 INVESTIMENTI	97
8.5 RENDICONTO SEPARATO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA	100
9. BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	108
9.1 STATO PATRIMONIALE	108
9.2 CONTO ECONOMICO	113
10. CONTENZIOSO	121
11. SOCIETÀ DEL GRUPPO	126
11.1 ASSETTO ORGANIZZATIVO E ANDAMENTO DELLE AREE DI ATTIVITÀ	126
11.2 DISTRIBUZIONE DI DIVIDENDI	130
11.3 RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI DELLE SOCIETÀ CONTROLLATE	130
11.3.1 <i>Postel s.p.a.</i>	131
11.3.2 <i>SDA Express Courier s.p.a.</i>	132
11.3.3 <i>Poste Air Cargo s.r.l.</i>	133
11.3.4 <i>PostePay s.p.a.</i>	133
11.3.5 <i>BancoPosta Fondi s.p.a. SGR</i>	134
11.3.6 <i>Gruppo Poste Vita</i>	134
12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	138

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 - Emolumenti lordi liquidati ai componenti del Cda nell'anno 2020.....	14
Tabella 2 - Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale dell'anno 2020	14
Tabella 3 - Ricavi dei servizi postali.....	28
Tabella 4 - Analisi risultati dei servizi postali (al netto dei compensi per servizio universale)	29
Tabella 5 - Obiettivi qualità	31
Tabella 6 - Risultati Posta 1.....	32
Tabella 7 - Confronto reclami 2019/2020	33
Tabella 8 - Ricavi dei Servizi BancoPosta.....	38
Tabella 9 - Andamento economico dei conti correnti.....	39
Tabella 10 - Risparmio	40
Tabella 11 - Raccolta netta del Risparmio postale.....	42
Tabella 12 - Giacenza media del Risparmio postale	43
Tabella 13 - Costo del lavoro disaggregato 2020	47
Tabella 14 - Costo del lavoro 2019/2020.....	48
Tabella 15 - Tipologia del personale	52
Tabella 16 - Costo personale dirigente 2019/2020	53
Tabella 17 - Costo 2020 Dirigenti con responsabilità strategiche e altri dirigenti	54
Tabella 18 - Gare Sopra Soglia avviate con criteri ESG	68
Tabella 19 - Suddivisione contratti per applicazione del codice degli appalti	71
Tabella 20 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)	71
Tabella 21 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.	72
Tabella 22 - Tipologie contrattuali.....	73
Tabella 23 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2016/2020	74
Tabella 24 - Capitale investito netto e relativa copertura	80
Tabella 25 - Crediti.....	81
Tabella 26 - Crediti commerciali.....	82
Tabella 27 - Debiti.....	85
Tabella 28 - Variazioni del Patrimonio Netto	87
Tabella 29 - Posizione Finanziaria Netta	88

Tabella 30 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.	91
Tabella 31 - Ricavi e Proventi - Ricavi da mercato	92
Tabella 32 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Stato	94
Tabella 33 - Costi	95
Tabella 34 - Consulenze varie e assistenze legali	96
Tabella 35 - Investimenti	97
Tabella 36 - Investimenti industriali	98
Tabella 37 - Risultanze dell'anno/previsioni di <i>budget</i>	99
Tabella 38 - Finanziamento BEI.....	100
Tabella 39 - Stato Patrimoniale riclassificato	103
Tabella 40 - Conto Economico riclassificato.....	106
Tabella 41 - Oneri operativi netti	107
Tabella 42 - Capitale investito netto e relativa copertura.....	109
Tabella 43 - Variazioni del Patrimonio netto.....	111
Tabella 44 - Posizione Finanziaria Netta.....	112
Tabella 45 - Conto economico consolidato riclassificato	113
Tabella 46 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione.....	115
Tabella 47 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e Mobile	116
Tabella 48 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari	118
Tabella 49 - Andamento economico SBU Servizi Assicurativi.....	119
Tabella 50 - Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo	130
Tabella 51 - Risultati delle principali Società del Gruppo	131

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Organigramma Poste italiane.....	15
Figura 2 - Giacenza media del Risparmio postale	43
Figura 3 - Disciplinari esecutivi 2020	44
Figura 4 - Ripartizione iniziative progettuali 2020	62

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 2020 e sui principali fatti intervenuti successivamente.

La precedente relazione sull'esercizio 2019 è stata approvata con determinazione n. 124 del 15 dicembre 2020 (pubblicata in Atti Parlamentari, Doc. XV n. 369, XVIII Legislatura).

1. INQUADRAMENTO GENERALE

1.1 Situazione generale del Gruppo

Poste italiane S.p.A. è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa italiana, che si occupa di servizi postali, bancari (tramite il Patrimonio Bancoposta), finanziari e di telecomunicazione, di telematica pubblica, di operazioni di riscossione e pagamento e di raccolta del risparmio postale. 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.

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, che assume su di sé anche la carica di Direttore generale, nell'ambito dei poteri conferitigli nel corso del Consiglio tenutosi a valle della citata 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.

Va preliminarmente osservato che Poste italiane chiude l'esercizio 2020 con un utile di 325 mln, in diminuzione del 50,8 per cento rispetto al 2019 (661 mln), quale conseguenza dei riflessi sull'operatività causati dall'emergenza sanitaria e in particolare dal periodo di *lockdown* nazionale avvenuto nel secondo trimestre del 2020. Tale circostanza ha generato una flessione dei ricavi e un aumento dei costi sostenuti per fronteggiare l'emergenza sanitaria (106 mln) per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale, degli schermi in *plexiglass*, nonché spese per sanificazioni, pulizie straordinarie dei locali, ecc. Maggiori costi sono stati altresì sostenuti per i servizi resi dalla controllata SDA Express Courier s.p.a. a seguito dell'accordo sottoscritto in data 1° novembre 2019, relativo ai prodotti della gamma espresso nazionale e internazionale. Di contro, l'introduzione dello *smart working* per oltre 16mila dipendenti ha consentito all'Azienda di registrare risparmi sul costo del lavoro legati, tra l'altro, a recuperi di costi per 57 mln attraverso il ricorso al Fondo di Solidarietà (Cassa Integrazione Guadagni), alla riduzione delle trasferte e al ricorso a prestazioni

lavorative straordinarie, nonché alla riduzione del 50 per cento dell'incentivazione manageriale *management by objectives* - MBO (20 mln inclusi i contributi).

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane in data 11 novembre 2020, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste Italiane s.p.a. al 30 giugno 2020, dell'andamento nel corso dei mesi successivi, della prevedibile evoluzione della gestione, nonché in linea con la *dividend policy* di Gruppo approvata nel corso dell'esercizio 2019, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo previsto per l'esercizio 2020. 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 0,162 per azione, è stato di 211 mln ed è stato messo in pagamento nel mese di novembre 2020.

Inoltre, Poste italiane il 10 dicembre 2020 ha emesso in due *tranche* un prestito obbligazionario *senior unsecured* (cioè non garantito) del valore nominale complessivo di 1 mld collocato in forma pubblica a investitori istituzionali.

Occorre infine rilevare che il Consiglio di amministrazione, nella seduta del 18 marzo 2021, ha approvato il nuovo piano industriale 2021-2024 del Gruppo Poste italiane "2024 *Sustain & Innovate*" che prosegue nel percorso di crescita sostenibile già delineato dal "Deliver 2022".

Nel corso dell'anno il settore postale è stato caratterizzato da un ulteriore sviluppo del comparto pacchi, grazie all'evoluzione della rete logistica e alla continua integrazione e ampliamento delle reti di consegna che ha spinto l'Azienda a cercare nuove collaborazioni con società quali Milkman s.p.a. (da cui Poste ha acquisito il 70 per cento del capitale di MLK Deliveries s.p.a. mediante sottoscrizione in data 24 aprile 2020 dell'aumento di capitale sociale di complessivi 15 mln), specializzate nella gestione della logistica di "ultimo miglio" dei servizi evoluti di consegna.

È altresì proseguita nel corso dell'esercizio la collaborazione con il vettore digitale tedesco sennder GmbH che ha condotto, il 12 febbraio 2020, all'acquisizione di una partecipazione del 75 per cento in sennder Italia s.r.l. (per complessivi 0,255 mln) con l'obiettivo di aumentare la saturazione dei veicoli e ridurre i costi di trasporto su gomma. Tale operazione consentirà a Poste di proporsi come operatore di trasporto, sia nel mercato italiano che

estero, beneficiando di economie di scala e di ottimizzazione tecnologica e realizzando un modello operativo in linea con le esigenze dell'*e-commerce*.

Il 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto il nuovo Contratto di programma 2020-2024 che regola i rapporti fra il Ministero dello sviluppo economico (Mise) e Poste italiane per la fornitura del servizio postale universale. La Commissione europea, in data 1° dicembre 2020, ha determinato in 262 mln l'ammontare dei contributi spettanti a Poste per gli anni 2020-2024 a parziale copertura dell'onere del servizio universale (OSU).

Un ulteriore importante evento occorso nel 2020 è l'accordo sottoscritto in data 16 novembre con la società olandese PostNL European Mail Holdings B.V. e con la società tedesca Mutares Holding -32 GMBH per l'acquisto dell'intero capitale sociale di Nexive Group s.r.l. L'operazione è stata conclusa nel gennaio 2021 a un prezzo di 34,4 mln. Nel gennaio 2021 inoltre Poste ha siglato un accordo con Cloud Seven Holding Limited per l'acquisizione del 51 per cento del capitale di Sengi Express Limited con sede a Hong Kong. L'operazione, perfezionatasi il 1° marzo 2021, è finalizzata a consentire lo sviluppo del *business* internazionale dei pacchi B2C (*business to consumer*), elemento cardine, e ulteriormente rafforzato nel nuovo Piano "*2024 Sustain & Innovate*", della strategia di trasformazione all'interno della divisione Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione di Poste Italiane.

In ambito finanziario, nel quale l'Azienda attraverso BancoPosta distribuisce prodotti di terzi senza il rischio di credito, il 2020 ha visto l'Azienda impegnata nello sviluppo delle opportunità fornite dall'innovazione tecnologica in quanto, a causa della pandemia e del conseguente minor afflusso "fisico" della clientela presso gli uffici postali, è stato fondamentale introdurre un nuovo modello commerciale, basato sulle necessità della clientela, introducendo ad es. un'offerta digitale e automatizzata di distribuzione del Risparmio postale, così come la possibilità di aprire un conto BancoPosta anche da app.

Il comparto dei servizi assicurativi, la cui gestione è affidata al Gruppo Poste Vita, pur condizionato dalle difficoltà dovute alla pandemia, ha continuato a perseguire l'obiettivo di consolidare la *leadership* nel mercato vita dei prodotti tradizionali di Ramo I e previdenziali e di sviluppare, altresì, l'offerta di prodotti non garantiti a maggiore valore aggiunto (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.

L'unità di *business* Pagamenti e mobile, che accoglie le attività di PostePay s.p.a., è stata impegnata in iniziative di incentivo all'utilizzo dei canali digitali per effettuare pagamenti e acquisti *on line* oltre ad azioni di sostegno per l'emergenza Covid-19, quali ad es. il supporto ai Comuni impegnati nella fornitura ai cittadini di una carta di pagamento su cui accreditare i sussidi legati all'emergenza Covid-19. Inoltre, in continuità con la strategia di specializzazione delle attività in ambito pagamenti e di accentramento della monetica nel Patrimonio Destinato Imel (Istituto di Moneta Elettronica), il Consiglio di amministrazione di Poste Italiane ha approvato, in data 27 gennaio 2021, la modifica del Patrimonio BancoPosta conseguente alla rimozione del vincolo di destinazione nei confronti delle attività, dei beni e dei rapporti giuridici riconducibili alle carte di debito (c.d. "Ramo *Debit*"), la cui approvazione definitiva è avvenuta in sede di Assemblea straordinaria degli azionisti, tenutasi il 28 maggio 2021.

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 apposito sistema di *Information & Communication Technology* (ICT). 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 Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi nonché di PostePay.

Alcune questioni, relative ai rischi di tipo operativo, hanno assunto rilievo a livello gestionale e contabile. La prima attiene alla prosecuzione dell'iter di liquidazione di fondi immobiliari chiusi collocati presso gli uffici postali nel periodo 2002-2005, amministrati da SGR (società di gestione del risparmio) esterne al Gruppo Poste e la cui gestione ha generato un rilevante differenziale negativo. Nel dettaglio, per quanto attiene al fondo "Obelisco" - giunto a scadenza il 31 dicembre 2018 e per il quale Poste nel 2019 aveva avviato, in analogia a quanto già effettuato per altri due fondi, una iniziativa di tutela finalizzata a consentire il recupero delle perdite a favore dei clienti che avevano acquistato le quote al momento del collocamento e mantenuto le stesse fino alla scadenza - l'Azienda ha deciso di prorogare al 31 ottobre 2020 i termini di adesione all'iniziativa, anche in considerazione dell'emergenza epidemiologica. Il totale delle adesioni, considerando le due fasi dell'iniziativa, è di circa il 90 per cento sia in termini di quote che di clienti (circa 28mila clienti aderenti).

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. In particolare, con riferimento alla fattispecie c.d. "21-30" 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. La Società, già a fine 2019, aveva confermato la volontà di non modificare la propria politica di rimborso e di non aderire, dunque, alle decisioni dell'ABF.

Dal punto di vista contabile invece hanno assunto rilievo nell'esercizio altre questioni quali gli esiti di un'analisi attuata sul patrimonio immobiliare di Poste e del Gruppo, che ha condotto alla ridefinizione della vita economico-tecnica residua di talune categorie di cespiti e rideterminazione del relativo valore residuo. Tale variazione nella stima delle vite utili ha generato una sensibile riduzione della voce ammortamenti (-115 mln) rispetto al 2019.

Per quanto concerne invece i rapporti con le Autorità di vigilanza, da gennaio a ottobre 2020 la Consob ha condotto un'ispezione di carattere generale ai sensi dell'articolo 6-ter comma 1 del d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF), volta ad accertare lo stato di adeguamento alla nuova normativa MiFID II. Agli esiti della verifica ispettiva, nel mese di maggio 2021 è pervenuta una nota tecnica a cui la Società ha fornito risposta nel mese di luglio 2021.

In data 14 dicembre 2020, l'Ivass ha avviato su Poste Vita una verifica ispettiva ordinaria ex art. 189 d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209, sulla valutazione del governo, sulla gestione e sul controllo degli investimenti e dei rischi finanziari, le cui attività sono state completate nel 2021 e dei cui esiti si darà informativa nel prossimo referto.

Infine, con riferimento alle attività ESG (*environmental, social e governance*), la Consob nel mese di dicembre 2020 ha avviato un'indagine sugli investimenti "sostenibili"; Poste ha fornito riscontro all'Autorità nel mese di febbraio 2021.

1.2 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, come sopra anticipato, rilevanti impatti sull'economia dell'intero Paese soprattutto per effetto della progressiva limitazione della mobilità dell'intera popolazione. Questo nuovo scenario ha indotto, sin da subito, l'Azienda a istituire 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 un apposito "Comitato strategico di crisi" per 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 interventi di grande rilievo, per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi, i cui impatti economici peraltro risentono anche delle raccomandazioni emanate dall'ESMA (*European Securities and Markets Authority*) e riprese successivamente dalla Consob in merito alle aree tematiche di particolare importanza ai fini della redazione dei bilanci quali *"l'applicazione del principio IAS 36 - Riduzione di valore delle attività, in relazione alle modalità di determinazione del valore recuperabile dell'avviamento e delle attività immateriali e materiali che possono essere impattate dal deterioramento delle prospettive economiche"*.

Le misure che l'Azienda ha dovuto adottare nel nuovo contesto hanno generato, come sopra anticipato, effetti economici in termini di maggiori costi e minori ricavi, dei quali, unitamente agli effetti gestionali, si dirà nel prosieguo della relazione.

2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

2.1 Il modello di *Governance*

La struttura di *governance* di Poste italiane è articolata secondo il sistema tradizionale: la gestione è affidata al Consiglio di amministrazione, 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. Tale modello è conforme alle disposizioni contenute nel TUF e a quelle emanate da Banca d'Italia, ove applicabili, nonché alle raccomandazioni del Codice di autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa italiana, vigente alla data del 31 dicembre 2020. A partire dal 1° gennaio 2021 il Codice di autodisciplina è stato sostituito dal nuovo Codice di *Corporate Governance* e a tal riguardo il Consiglio di amministrazione di Poste ha approvato, nel mese di dicembre 2020, talune modifiche per allineare l'assetto di *Governance* della Società al nuovo Codice di *Corporate Governance*.

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 Codice civile, il Consiglio di amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore delegato. Inoltre, in conformità alle raccomandazioni del Codice di autodisciplina e delle disposizioni di Banca d'Italia in tema di governo societario, il Consiglio di amministrazione ha istituito i seguenti cinque comitati: "Controllo e rischi", "Remunerazioni", "Nomine e corporate governance", "Parti correlate e soggetti collegati", "Sostenibilità".

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha il ruolo di impulso 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 (seduta del 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).

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 dalle competenti Autorità.

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.

Per l'espletamento delle attività di sua competenza, nel corso dell'esercizio il Collegio sindacale ha partecipato complessivamente a 83 riunioni, incontrandosi 37 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 approfondimenti tematici (*induction*).

Sulla base delle attività di vigilanza svolte nel corso del 2020 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 2020 e alla proposta di distribuzione del dividendo formulata dal Consiglio di amministrazione.

Il 30 gennaio 2020 il Collegio ha approvato 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 (ora Codice di *Corporate governance*) delle società quotate e dalle Norme di comportamento.

2.3 Società di revisione

La società incaricata della revisione contabile è stata nominata dall’Assemblea dei soci del 28 maggio 2019 per il novennio 2020-2028. In data 1° aprile 2021 ha emesso senza rilievi le proprie relazioni sul bilancio d’esercizio e sul bilancio consolidato di Poste italiane chiusi al 31 dicembre 2020. In pari data, inoltre, ha trasmesso al Comitato per il controllo interno e la revisione contabile¹, la relazione aggiuntiva prevista dall’art. 11 del Regolamento (UE) 537/2014, nella quale conferma che *“non sono state riscontrate carenze nel sistema di controllo interno in relazione al processo di informativa finanziaria per l’esercizio 2020 che, secondo il giudizio professionale del revisore, siano sufficientemente importanti da meritare di essere portate all’attenzione del Comitato per il controllo interno e la revisione contabile”*.

La Società di revisione, a seguito del processo revisionale sul bilancio di esercizio e consolidato per il 2020, non ha emesso alcuna lettera di suggerimenti nei confronti del management aziendale.

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

L’Organismo di Vigilanza (Odv) ex d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 di Poste italiane è collegiale, composto da due membri esterni alla Società, uno dei quali con funzioni di Presidente, e da un membro interno. L’attuale Odv è stato nominato con delibera del Consiglio di amministrazione del 30 luglio 2019, che ne ha determinato il compenso lordo annuo nella misura di euro 40.000 per il Presidente ed euro 30.000 per ciascuno degli altri due componenti, e rimarrà in carica fino al 30 luglio 2022. In coerenza con le *policy* aziendali è

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

previsto il riversamento dei compensi per il componente interno. All’Odv spetta il compito di vigilare sul funzionamento e osservanza del Modello organizzativo ex d.lgs. n. 231/2001 che viene costantemente aggiornato dal Consiglio di amministrazione della Società.

Nel corso del 2020 l'Odv ha dedicato particolare attenzione al monitoraggio della gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19 in ambito aziendale e, tramite i flussi informativi costantemente inviati dalle competenti funzioni, è stato aggiornato sulle principali iniziative e misure di prevenzione adottate dall'Azienda in funzione dell'evoluzione dello scenario di crisi, nonché sui provvedimenti adottati dal Comitato di crisi. Inoltre, l’Odv 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 fini del Modello 231, senza rilevare situazioni di particolare criticità da segnalare all’organo amministrativo.

2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori e ai sindaci

Le politiche di remunerazione e incentivazione di Poste italiane, definite in coerenza con il modello di *governance* della Società, in aderenza alle disposizioni del TUF e in conformità alle raccomandazioni del Codice di *corporate governance* (già Codice di Autodisciplina), supportano il perseguimento della creazione di valore su un orizzonte temporale di medio e lungo periodo, coniugando obiettivi di natura finanziaria e di sostenibilità, mantenendo una sana e prudente gestione dei rischi attuali e prospettici. L’allineamento agli interessi degli azionisti è difatti garantito dalla presenza di obiettivi di performance ESG (che per il 2020 pesano almeno il 30 per cento con riferimento al sistema di incentivazione a breve termine, MBO).

Nel 2020 è stata sottoposta ad approvazione assembleare, nel suo primo anno di applicazione a seguito del recepimento della SHRD II², la Relazione sui compensi corrisposti nel 2019, che ha ottenuto un livello di consenso pari al 98,24 per cento dei voti espressi.

La relazione sui compensi corrisposti nel 2020, incluso l’allegato riferito al Patrimonio Bancoposta, è stata invece approvata dall’Assemblea degli Azionisti il 28 maggio 2021.

² Trattasi della direttiva 2017/828/CE c.d. *Shareholder Rights Directive II* (“SHRD II”) la quale, con lo scopo di incoraggiare l’impegno a lungo termine degli azionisti e di aumentare la trasparenza della società e degli investitori, disciplina il “Diritto di voto sulla politica di remunerazione” e la “Relazione sulla remunerazione”.

Con riferimento alle remunerazioni 2020 occorre osservare che, come anticipato nelle Notazioni generali, Poste italiane ha deciso di decurtare del 50 per cento il bonus “MBO 2020” per tutto il proprio *management*, oltre 1300 beneficiari e minori costi per ca. 20 mln.

Per quanto concerne la remunerazione dell’organo amministrativo, per l’anno 2020 occorre fare riferimento a quanto stabilito dall’Assemblea degli azionisti del 27 aprile 2017 per il mandato 2017-2019, poi confermato il 15 maggio 2020 per il mandato 2020-2022³, 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. Inoltre, per i consiglieri chiamati a far parte dei comitati endoconsiliari, il Consiglio di amministrazione, sentito il parere del Collegio sindacale e del Comitato Remunerazioni, nella riunione del 10 giugno 2020 ha deliberato i seguenti compensi annui lordi:

- Comitato Controllo e Rischi: euro 35.000 al Presidente, 25.000 agli altri membri;
- altri Comitati (Remunerazioni; Nomine e *Corporate Governance*; Parti Correlate e Soggetti Collegati; Sostenibilità): euro 25.000 al Presidente, 17.500 agli altri membri.

L’attuale assetto organizzativo della Società prevede la coincidenza della carica di Amministratore delegato e Direttore generale nella medesima persona; pertanto, il trattamento economico e normativo interessa sia il rapporto di amministrazione, sia il rapporto dirigenziale. I compensi annui lordi fissi, in riferimento al mandato 2020-2022, non hanno subito variazioni rispetto al precedente mandato e si confermano in 1.255.000⁴ euro.

Con riferimento alla componente variabile, la remunerazione dell’AD-DG è composta dal sistema d’incentivazione a breve termine “MBO” e per il medio e lungo termine dal “Piano *ILT Performance Share*” secondo ciclo 2020-2022 e dal “Piano *ILT Deliver 2022*” quinquennale (quest’ultimo assegnato nel 2018).

Per l’anno 2020 il compenso variabile MBO 2020 maturato dal direttore generale ammonta a 212.143 euro da corrispondersi per il 40 per cento nel 2021 e per il restante 60 per cento su un orizzonte temporale di 5 anni.

³ I compensi degli organi amministrativi sono stati deliberati su proposta del Comitato Remunerazioni e sentito il parere del Collegio sindacale ai sensi dell’art. 2389, comma 1 e comma 3, c.c.

⁴ Di cui 490.000 per la carica di Amministratore delegato e 765.000 per il rapporto di lavoro dirigenziale come direttore generale.

Il “Piano *ILT Performance Share*”, approvato dall’Assemblea degli azionisti del 28 maggio 2019, in continuità con il “Piano *ILT Phantom Stock*”⁵, il cui ultimo ciclo è giunto a maturazione nel 2020, prevede 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*⁶ (“TSR”) di Poste rispetto al TSR dell’indice di riferimento FTSE MIB.

Il “Piano *ILT Performance Share*” di fatto integra, con l’assegnazione di quote azionarie, l’incentivazione a lungo termine del “Piano *ILT Deliver 2022*”, collegando una quota della componente variabile della remunerazione di talune risorse al raggiungimento di obiettivi di redditività e di creazione di valore sostenibile per gli azionisti nel lungo periodo.

La struttura remunerativa complessiva per il 2020 prevede tuttavia il contenimento della remunerazione variabile complessiva nell’ambito del rapporto 1:1 tra compensi variabili e fissi.

Nelle tabelle che seguono si riportano i compensi lordi liquidati agli amministratori e ai componenti del Collegio sindacale nel corso del 2020.

⁵ 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. Pertanto, il prezzo dell’azione di Poste assume un peso significativo sul valore del premio; maggiore è la crescita del prezzo dell’azione, maggiore sarà il controvalore economico delle *phantom stock*.

⁶ 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 1 - Emolumenti lordi liquidati ai componenti del Cda nell'anno 2020

(dati in euro)

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
Totale Presidente		420.000	60.000				480.000
Amministratore Delegato		450.000	40.000				490.000
Direttore Generale	765.000			247.347 (*)			1.012.347
Totale A.D. e D.G.	765.000	450.000	40.000	247.347	-	-	1.502.347
Consigliere di Amministrazione			15.000		9.375	6.562	30.937
Consigliere di Amministrazione			40.000			35.000	75.000
Consigliere di Amministrazione			40.000		15.625	26.875	82.500
Consigliere di Amministrazione			15.000		9.375	6.562	30.937
Consigliere di Amministrazione			15.000		13.125	6.562	34.687
Consigliere di Amministrazione			15.000		9.375	9.375	33.750
Consigliere di Amministrazione			40.000			42.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			25.000		15.625	10.937	51.562
Consigliere di Amministrazione			25.000		37.500	10.937	73.437
Consigliere di Amministrazione			25.000			26.562	51.562
Consigliere di Amministrazione			25.000		15.625	10.937	51.562
Totale Consiglieri			280.000		125.625	192.809	598.434

(*) Gli emolumenti variabili erogati nel corso del 2020 afferiscono alle quote dei sistemi di incentivazione MBO 2017,2018 e 2019.

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

Tabella 2 - Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale dell'anno 2020

Incarico	Compensi	Periodo	
Presidente	80.000,00	01-gen-20	31-dic-20
Componente	70.000,00	01-gen-20	31-dic-20
Componente	70.000,00	01-gen-20	31-dic-20

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

Il compenso dei componenti effettivi del Collegio sindacale è stabilito dall'Assemblea dei soci, tenuto conto dell'impegno loro richiesto, della rilevanza del ruolo ricoperto e delle caratteristiche dimensionali e settoriali di Poste. A tal riguardo l'Assemblea 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.

2.6 Personale rilevante BancoPosta

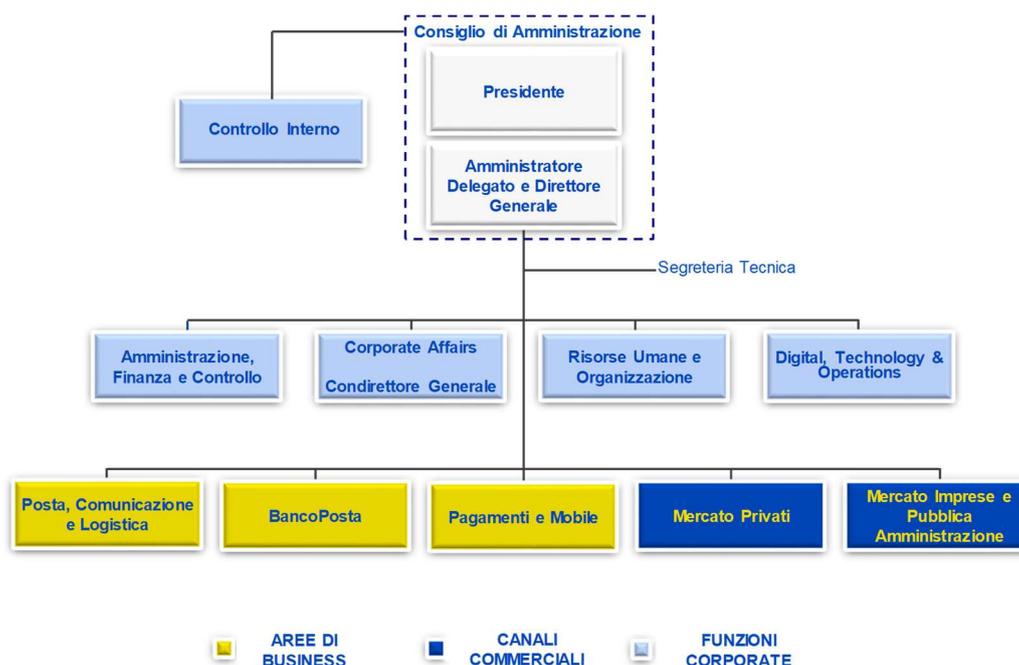
Il processo e la metodologia di identificazione del personale rilevante del Patrimonio BancoPosta ("material risk takers"), in ottemperanza a quanto previsto dalle "Disposizioni di

vigilanza per le banche”, è svolto annualmente e il Consiglio di amministrazione di Poste, nella seduta del 5 marzo 2020, ha approvato la “Linea guida in materia di identificazione del personale più rilevante riferito al Patrimonio BancoPosta” propedeutica alla definizione delle “Linee guida sulle politiche di remunerazione e incentivazione del Patrimonio BancoPosta”. In particolare, le Linee guida individuano 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 di tale personale.

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

Il grafico che segue illustra la struttura organizzativa di Poste italiane al 31 dicembre 2020.

Figura 1 - Organigramma Poste italiane



L’organizzazione di Poste italiane prevede funzioni di *business* specializzate sulle principali aree di offerta e due canali commerciali deputati alla vendita dei prodotti/servizi del Gruppo, cui si affiancano funzioni *corporate* di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *business*.

Nel corso del 2020, con l’intento di realizzare un sistema di soluzioni di prodotti e servizi

innovativi che in logica di piattaforma aggrega servizi ed esperienze d'uso dei clienti massimizzandone la soddisfazione, è stata creata la funzione Digital, Technology & Operations. La funzione garantisce lo sviluppo e l'eccellenza operativa delle attività di assistenza clienti e delle lavorazioni di *back office* in ottica di miglioramento della *customer experience* nonché la progettazione, lo sviluppo e il funzionamento dei sistemi IT a supporto dei processi e servizi aziendali con l'obiettivo finale di semplificare la catena del valore.

È stato altresì definito il nuovo assetto della funzione Posta, Comunicazione e Logistica con lo scopo di rispondere all'esigenza di cambiamento nell'approccio con cui l'Azienda presidia il mercato delle spedizioni, attraverso un utilizzo integrato e sinergico di tutte le leve progettuali, operative e gestionali disponibili nel Gruppo Poste italiane.

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, procedure, regole e strutture organizzative, predisposte per garantire una corretta conduzione dell'impresa in coerenza con gli obiettivi aziendali. Il SCIGR⁷ è una componente rilevante della *corporate governance* aziendale 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 2020 è riportata in un'apposita relazione presentata dalla funzione Controllo Interno al Consiglio di amministrazione nella riunione del 16 febbraio 2021, 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". La valutazione tiene ovviamente conto del contesto che ha risentito degli effetti dell'emergenza sanitaria e dei relativi impatti sul SCIGR di Gruppo.

⁷ Il SCIGR si articola su tre livelli di controllo: il primo è costituito dall'insieme delle attività 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, che fornisce *assurance* indipendente sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello e, in generale, sul SCIGR, è affidato alle funzioni Controllo Interno di Poste italiane e Revisione Interna di BancoPosta per le attività condotte per il tramite del Patrimonio BancoPosta.

Nella medesima seduta del 16 febbraio 2021 il Consiglio di amministrazione ha inoltre aggiornato la Linea guida sul SCIGR al fine di adeguarla alle novità disposte dal Codice di *corporate governance*, ivi incluse quelle in materia di sostenibilità.

All' Amministratore delegato spetta il ruolo di "amministratore incaricato SCIGR", anche in considerazione delle indicazioni espresse al riguardo dal Codice di *Corporate governance*.

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 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, previo parere del Collegio sindacale; 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 262⁸, le attività del Dp per il 2020 hanno riguardato la totalità dei processi significativi delle società rilevanti del Gruppo: Poste italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA, PostePay, BancoPosta Fondi SGR e, a partire dal secondo semestre, Postel. Il perimetro di dette società⁹ ha consentito la copertura media di circa il 97 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

Il modello organizzativo del Patrimonio BancoPosta prevede funzioni di controllo dotate dei requisiti di autonomia e indipendenza secondo quanto previsto dalla specifica

⁸ Modello di riferimento per la conformità legislativa previsto dalla l. 28 dicembre 2005, n. 262, sulla corretta gestione delle risorse finanziarie delle aziende.

⁹ 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.

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* - RAF¹⁰) e garantisca il contenimento del rischio entro i limiti indicati dal RAF. Nello svolgimento delle attività di controllo, BancoPosta si avvale dell'apporto delle altre funzioni di Poste italiane, in linea con il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta (cfr. cap. 4).

In materia di Antiriciclaggio, Poste italiane prevede un modello di controllo accentrato a livello di Gruppo (coordinamento, controllo e indirizzo del rischio e dei connessi adempimenti per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo). A tal proposito, in *Corporate Affairs* è stata istituita la funzione Antiriciclaggio di Gruppo, mentre in ambito *Risk Management* di BancoPosta opera una specifica funzione Antiriciclaggio. L'insieme delle misure che declinano l'approccio basato sul rischio nel Gruppo Poste nell'applicazione degli obblighi di adeguata verifica sono disciplinate nella Linea Guida Antiriciclaggio di Gruppo e nelle corrispondenti *policy* emanate dai Soggetti obbligati. In data 26 febbraio 2020, inoltre, è stata pubblicata la "Procedura prevenzione del riciclaggio e finanziamento del terrorismo", ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera a) del d.lgs. 21 novembre 2007, n. 231, che definisce dettagliatamente responsabilità, compiti e modalità operative nell'adempimento degli obblighi in materia e nella gestione del rischio di riciclaggio.

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 24 marzo 2021 la relazione annuale di Revisione Interna che si compone delle seguenti relazioni: 1) Relazione sul Patrimonio BancoPosta; 2)

¹⁰ Il RAF è il quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, il modello di *business* e il Piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi e i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

Relazione sulle funzioni affidate a Poste italiane; 3) Relazione sulle funzioni essenziali o importanti 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.

Nel corso del 2020 la Funzione Revisione Interna BancoPosta ha condotto 23 interventi di *audit*, oltre a quelli demandati alla funzione Controllo Interno e a quelli relativi ai processi amministrativo contabili ex l. 262/05.

La Relazione riporta anche gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste italiane tramite disciplinari esecutivi (aggiornati nel 2020 e di cui si dirà più approfonditamente nel cap. 4), 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 2020 l'assetto dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta, risulta complessivamente adeguato e affidabile con alcune aree di miglioramento. In particolare, per quanto attiene al programma "implementazione interventi correttivi" emersi a seguito dell'ispezione di Banca d'Italia condotta nel 2017, la funzione ha proseguito nel monitoraggio dei piani di azione e delle iniziative previste che, alla fine dell'anno, hanno raggiunto una percentuale di completamento del 97 per cento.

Risk Management

Le Disposizioni di Vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta prevedono che la funzione *Risk Management* presenti al Consiglio di amministrazione e al Collegio sindacale, almeno una volta all'anno:

- una relazione sull'attività svolta, che illustri le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e proponga gli interventi da adottare per la loro rimozione;
- un programma di attività, in cui siano identificati e valutati i principali rischi a cui l'intermediario è esposto e siano programmati i relativi interventi di gestione.

Inoltre, con riferimento ai servizi di investimento, ai sensi della normativa applicabile in materia¹¹, la funzione presenta agli organi aziendali una relazione con periodicità almeno annuale.

¹¹ Art. 16, c. 3, del Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob, emanato ai sensi dell'art. 6, c. 2-bis, del TUF.

La relazione sulle attività svolte nel 2020 è stata presentata dalla funzione *Risk Management* al Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 24 marzo 2021, e riporta le tipologie di rischio che connotano l'operatività di BancoPosta, le modalità di misurazione e la rilevanza attuale e prospettica; la relazione contiene anche il monitoraggio delle metriche rappresentative della propensione al rischio di BancoPosta, nell'ambito del sopra citato *Risk Appetite Framework* (RAF), per tutto l'esercizio concluso il 31 dicembre 2020.

Tra i rischi più rilevanti per BancoPosta si segnalano quelli operativi, di leva finanziaria, di *spread* e di rischio di tasso di interesse.

I rischi operativi¹², che rappresentano strutturalmente la categoria più rilevante per il Patrimonio BancoPosta, nell'esercizio 2020 sono pari al 75 per cento dei rischi che assorbono il capitale utile alla quantificazione dei requisiti patrimoniali minimi, calcolati secondo le regole di Basilea 3 per il primo pilastro. Per la misurazione di tali requisiti, a fronte dei rischi operativi, il Patrimonio BancoPosta applica la metodologia semplificata (BIA - *Basic Indicator Approach*)¹³ prevista dal Regolamento (UE) n. 575/2013.

Il rischio di leva finanziaria (*leverage ratio*) nel corso del 2020 è sceso al di sotto del limite RAF¹⁴ per effetto della straordinaria e inattesa crescita dei volumi di raccolta derivante dal contesto caratterizzato dalla pandemia da Covid-19. L'indicatore, che a fine anno si è collocato al 2,65¹⁵ per cento, sarà riportato al 3 per cento nel 2021 per effetto di un rafforzamento patrimoniale di BancoPosta, deliberato dal Consiglio di amministrazione del 18 marzo 2021.

Con riferimento al rischio *spread* l'esercizio 2020, influenzato dalle misure di politica monetaria adottate dalla BCE volte ad attenuare l'impatto della pandemia sull'economia dell'area euro, è stato caratterizzato da una riduzione dei rendimenti dei titoli di stato italiani (il BTP a 10 anni è passato da 1,4 per cento a 0,5 per cento), che ha portato lo *spread*

¹² Il rischio operativo è quello di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di processi, risorse umane e sistemi interni, oppure da eventi esogeni, ivi compreso il rischio legale e quello informatico. Tale categoria di rischio è strutturalmente la più rilevante come requisito patrimoniale di primo pilastro e, nel 2020, lo è stata anche in termini di assorbimenti patrimoniali di secondo pilastro (ci si riferisce ai 3 pilastri previsti dai regolamenti bancari internazionali definiti dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria: 1° pilastro Requisiti di adeguatezza patrimoniale, 2° Revisione prudenziale, 3° Disciplina di mercato).

¹³ Tale metodologia consiste nell'applicare una percentuale del 15 per cento alla media delle ultime tre osservazioni dell'indicatore rilevante riferite alla situazione di fine esercizio.

¹⁴ Nel 2019 l'indicatore era stato riportato al 3 per cento attraverso accantonamento di parte degli utili prodotti in quell'esercizio (85 mln).

¹⁵ Tenuto conto dell'incremento patrimoniale derivante dal computo della porzione di risultato dell'esercizio 2020, non oggetto di distribuzione.

BTP-Bund a 111 punti base rispetto ai 160 del 2019. Tale andamento ha determinato un aumento del prezzo dei titoli e una conseguente riduzione del loro rendimento.

Con riferimento al rischio di tasso di interesse, in termini di valore economico, l'esposizione si è mantenuta su livelli contenuti (mediamente inferiori al 15 per cento dei fondi propri), soprattutto grazie all'incremento della raccolta in tutte le sue componenti e al basso livello dei tassi¹⁶, esso tuttavia continua a essere classificato tra i più rilevanti in quanto, a seguito del recepimento delle Linee Guida dell'Autorità bancaria europea (EBA - *European Banking Authority*) 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.

La relazione della funzione *Risk Management* riferisce che il monitoraggio degli indicatori (metriche) rappresentativi della propensione al rischio di BancoPosta, nell'ambito degli obiettivi fissati dal RAF, ha dato esiti positivi, ad eccezione del *leverage ratio* che, come detto, si è attestato al 2,65 per cento e della *sensitivity* (analisi di sensitività) del margine di interesse ai movimenti dei tassi, che si colloca al 16,9 per cento, oltre la soglia di tolleranza del 15 per cento, ma entro il limite del 19 per cento.

Compliance

Nel corso del 2020 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 da quelli di pagamento, nonché l'ambito normativo correlato alle discipline trasversali alle aree di *business*. Gli esiti dell'attività svolta dalla funzione Compliance nel corso del 2020 sono stati rappresentati al Consiglio di amministrazione nella riunione del 24 marzo 2021 con apposita relazione, unitamente al piano delle attività per il 2021. La relazione¹⁷ riporta, per ciascun ambito, gli esiti dell'analisi, gli interventi svolti nel 2020 e quelli pianificati per il 2021 e

¹⁶ Le Disposizioni di Vigilanza relativamente al rischio di tasso prevedono che "nel caso in cui si determini una riduzione del valore economico della banca superiore al 20 per cento dei fondi propri, la Banca d'Italia approfondisce i risultati e si riserva di adottare opportuni interventi." cfr. Circolare n. 285/2013, Titolo III, Capitolo 1, Sez. II. Tale soglia, calibrata sulle banche, risulta molto stringente per BancoPosta che, non effettuando attività di concessione di finanziamenti (rischio di credito) né di trading (rischio di mercato), presenta un'esposizione relativamente più alta sulle altre categorie di rischio (rischi operativi e di tasso).

¹⁷ La relazione è stata inviata alla Banca d'Italia e, con riferimento alla sezione relativa ai servizi di investimento, è stata trasmessa anche alla Consob.

illustra le principali azioni correttive per il superamento delle aree di attenzione riferite ai requisiti “parzialmente adeguati” riscontrati.

Il piano di interventi 2020 è stato rimodulato in corso d’anno, con un impatto anche sul piano 2021, sia a causa dell’emergenza sanitaria Covid-19, sia per i numerosi interventi da parte delle Autorità di Vigilanza che hanno interessato i principali ambiti normativi: servizi di investimento, servizi di pagamento, servizi bancari e assicurativi.

In particolare, nel mese di gennaio 2020, come sopra anticipato, è stata avviata un’ispezione da parte della Consob, conclusasi il 23 ottobre 2020, che ha comportato l’integrazione nel piano di 10 interventi aventi per oggetto i servizi di investimento. Successivamente, a seguito della ricezione di una lettera congiunta da parte di Banca d’Italia e Ivass, sono stati integrati nel Piano 2020 ulteriori 9 interventi riguardanti la vendita abbinata di prodotti assicurativi e prodotti di finanziamento. Nel mese di maggio, infine, è stata ricevuta una comunicazione da parte degli uffici di vigilanza di Banca d’Italia che, a seguito dell’ispezione condotta nel 2019, ha comportato 6 interventi in risposta ai rilievi ispettivi, tutti in ambito di trasparenza bancaria.

A marzo 2021 risultano completati l’88 per cento degli interventi previsti nel piano revisionato 2020.

Antiriciclaggio

Il Consiglio di amministrazione di Poste, nell’adunanza del 15 aprile 2021, ha approvato la Relazione annuale antiriciclaggio di BancoPosta 2020 che riassume gli esiti dell’esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo per BancoPosta¹⁸ (in coerenza con l’analisi complessiva condotta dalla funzione Antiriciclaggio di Gruppo), le attività svolte nel corso del 2020 sul sistema dei controlli interni in materia e il piano degli interventi previsti per il 2021.

Tali esiti evidenziano che il livello di “rischio residuo” a cui risulta esposto BancoPosta è classificabile come “basso”¹⁹, in linea con i risultati del 2019. Tale livello è determinato dalla media ponderata delle valutazioni di rischio residuo attribuite a ciascun soggetto obbligato (BancoPosta, PostePay, BancoPosta Fondi SGR e Poste Vita). La Relazione, dopo

¹⁸ Per la qualifica dei rischi è lasciata discrezionalità all’intermediario, seppur con alcune indicazioni/raccomandazioni, sulla scelta dei parametri e sul valore da attribuire a ciascuno di essi per l’esercizio di autovalutazione.

¹⁹ Secondo una scala di 4 valori di rischio residuo: non significativo, basso, medio, elevato.

l'approvazione del Consiglio di amministrazione, è stata inviata a Banca d'Italia, come previsto dalla normativa di riferimento.

2.11 Sistema di presidio della sicurezza

Nel corso del 2020 sono continuate le azioni di prevenzione e contrasto alle minacce per la sicurezza di Poste italiane e delle Società del Gruppo. In tema di sicurezza "fisica" attiva negli uffici postali è proseguita l'implementazione, l'integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza tecnologicamente avanzati; in tema di sicurezza c.d. passiva l'Azienda ha implementato ulteriori sistemi di protezione antirapina.

Nell'ambito delle iniziative di contrasto alla diffusione del Coronavirus, sono state individuate soluzioni tecnologiche che consentono di misurare la temperatura corporea di dipendenti e visitatori che accedono agli ambienti di lavoro aziendali. È stato elaborato un progetto che ha previsto l'installazione, a tutto il 2020, di 235 *termoscanner* in 155 edifici, raggiungendo più di 41mila dipendenti, oltre i visitatori.

Inoltre, per garantire le misure restrittive finalizzate a evitare assembramenti, regolare l'affluenza della clientela e garantire il distanziamento sociale, è stato incrementato il numero dei servizi di vigilanza armata, erogando su tutto il territorio nazionale circa 330mila ore di vigilanza armata (+47 per cento rispetto al 2019) e 23mila servizi di ronde.

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 e identificabile come *cyber risk*, ovvero il rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione o di quote di mercato derivanti da atti volti a sabotare misure di sicurezza per ottenere l'accesso non autorizzato ai sistemi ICT oppure provocare l'indisponibilità di detti sistemi. Occorre peraltro osservare che nel 2020 le condizioni di contesto collegate all'emergenza sanitaria hanno comportato la necessità di adottare le modalità di lavoro agile su larga scala, esponendo ulteriormente l'Azienda al rischio *cyber*; tale circostanza ha portato all'implementazione di nuovi presidi tecnologici e organizzativi. 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, tra l'altro, della supervisione e dell'efficacia del modello di governo aziendale e del potenziamento del sistema di controllo interno della sicurezza informatica.

Relativamente alla gestione delle attività di indagine sugli eventi fraudolenti, di natura interna ed esterna, nel corso del 2020 sono stati gestiti 376 incarichi, che hanno portato all'individuazione di 383 responsabilità interne, fornendo i presupposti per il recupero di un importo complessivo pari a 4,4 mln (circa l'82 per cento del danno totale per frodi rilevato). Dal confronto con l'esercizio precedente, emerge che per i servizi erogati allo sportello, a fronte di una riduzione degli incarichi gestiti pari a circa il 36 per cento, è stata registrata una diminuzione del danno economico per frodi che ammonta a 5,4 mln, circa l'11 per cento in meno rispetto ai 6,0 mln riscontrati nell'anno precedente.

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

3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE

3.1 Mercato di riferimento e contesto normativo

Il contesto di riferimento dei servizi di corrispondenza e pacchi attraversa da anni una fase di profondi cambiamenti, sia sotto il profilo dell'evoluzione dei consumi che delle dinamiche competitive. A tali cambiamenti determinati dall'economia digitale (*e-substitution* cioè la sostituzione delle comunicazioni cartacee con quelle elettroniche e crescita dell'*e-commerce*), nel 2020 si sono aggiunti gli effetti della pandemia da Covid-19 che hanno ulteriormente accelerato lo sviluppo del mercato dei pacchi per fronteggiare il quale, tra l'altro, a novembre è stato inaugurato il nuovo centro di smistamento a Passo Corese alle porte di Roma, dotato di avanzate tecnologie, in grado di lavorare 140mila pacchi al giorno. Il nuovo impianto è stato avviato in modo parziale alla fine del 2020 ed è entrato completamente a regime nel 2021. Sono state altresì introdotte modalità alternative di recapito per i prodotti a firma (raccomandate e assicurate) che, grazie a un accordo con l'AGCom (Autorità per le garanzie nelle comunicazioni), è stato possibile immettere in cassetta o in alternativa ritirarli presso gli uffici postali, ma con un tempo di giacenza doppio rispetto alla procedura *standard*²⁰.

Di fatto, le mutate esigenze di mercato e le evoluzioni normative hanno spinto Poste a rafforzare l'integrazione tra la rete logistica postale²¹ e quella dei pacchi (tramite SDA) e ad attivare una terza rete di "ultimo miglio", grazie all'avvio delle attività di MLK Deliveries²². Ulteriori attività di acquisizione che, in linea con il Piano industriale, consentiranno all'Azienda di presidiare sempre più l'*e-commerce* nazionale, sono rappresentate dall'acquisizione di una partecipazione del 75 per cento in sender Italia s.r.l., nonché dall'accordo quadro stipulato nel gennaio 2021 per l'acquisizione del 51 per cento del capitale votante in Sengi Express Limited - "Sengi Express", operatore logistico cinese.

²⁰ È altresì opportuno evidenziare che il d.l. 19 maggio 2020, n. 34, che ha apportato modifiche alle "misure urgenti per lo svolgimento del servizio postale" precedentemente adottate con d.l. 17 marzo 2020, n. 18, ha ripristinato il regime straordinario per la consegna delle notifiche a mezzo posta, prevedendo, fino al 31 luglio 2020, la possibilità per l'operatore postale di non raccogliere la firma del destinatario o della persona abilitata al ritiro, accertandone preventivamente solo la presenza, analogamente a quanto avviene già per gli invii raccomandati, assicurati e per i pacchi.

²¹ Che comprende anche la gestione dei pacchi c.d. "portalettabili", ovvero al di sotto dei 5 chili e consegnati dai portalettere.

²² Il 24 aprile 2020 Poste ha acquisito una partecipazione del 70 per cento nella società MLK Deliveries s.p.a. che, come anticipato nel cap. 1, fornisce servizi evoluti di consegna.

Inoltre, nel rispetto delle novità introdotte dall'art. 75²³ d.l. 14 agosto 2020, n. 104 (recante misure urgenti per il sostegno e il rilancio dell'economia convertito in l. 13 ottobre 2020, n. 126), Poste ha proposto "misure comportamentali"²⁴ accolte le quali l'Agcm, sentito il Mise, ha autorizzato l'operazione di acquisizione dell'intero capitale di Nexive Group s.r.l. conclusasi il 29 gennaio 2021. Gli impegni e le misure comportamentali assunti da Poste vanno intesi quale intervento temporaneo, idoneo a evitare effetti negativi derivanti dall'operazione, nel rispetto delle regole di accesso al mercato del settore postale²⁵.

Nella regolamentazione del comparto assume un ruolo centrale il Contratto di programma, che disciplina i rapporti fra MISE e Poste italiane s.p.a. per l'erogazione del servizio universale. Il 1° gennaio 2020 è entrato in vigore il Contratto per gli anni 2020-2024. Oltre agli obblighi di servizio universale il testo prevede, in misura più ampia che in passato, la possibilità di ulteriori rapporti tra Stato e Poste per la prestazione di servizi utili a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni, tramite apposite convenzioni. L'AGCom, pur essendosi pronunciata favorevolmente sullo schema del contratto, ha formulato osservazioni sul regime sanzionatorio applicabile in caso di mancato conseguimento degli obiettivi di qualità, ritenendo anomala l'assenza di un sistema di penali applicabili al verificarsi del mancato raggiungimento degli stessi. Pertanto, con delibera del 31 luglio 2020, n. 331/20/CONS, l'Autorità medesima ha definito gli *standard* di qualità per il servizio postale universale, relativi alla continuità e affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali²⁶ (cfr. par. 3.3). Tali *standard* sono stati applicati a partire dal 2021.

²³ L'art. 75 d.l. 104/20 stabilisce che le imprese operanti in mercati caratterizzati dalla presenza di servizi ad alta intensità di manodopera che abbiano registrato perdite di bilancio negli ultimi tre esercizi e che, anche a causa degli effetti derivanti dall'emergenza sanitaria, potrebbero cessare le loro attività che rispondono a rilevanti interessi dell'economia nazionale, devono preventivamente comunicare le operazioni di concentrazione all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm), unitamente alla proposta di misure comportamentali idonee a prevenire il rischio di imposizione di prezzi o altre condizioni contrattuali gravose per gli utenti in conseguenza dell'operazione. L'Autorità, sentito il parere del Mise e dell'Autorità di regolamentazione del settore, prescrive le suddette misure con le modificazioni e integrazioni ritenute necessarie a tutela della concorrenza e dell'utenza, tenuto anche conto della sostenibilità complessiva dell'operazione.

²⁴ Le misure comportamentali, previste dal citato art. 75, prevedono, tra l'altro, l'assunzione di personale di Nexive sulla base dei contratti in essere sino alla loro scadenza; l'accesso alle cassette modulari di Poste presenti sul territorio (per il recapito in aree difficilmente raggiungibili), che servono circa 20mila famiglie, l'accesso ai punti di giacenza di Poste per gli invii inesitati del servizio di posta raccomandata per garantire anche ai piccoli operatori ancora non dotati di un'idonea organizzazione territoriale di competere sul mercato.

²⁵ AGCom 26 luglio 2021: "Relazione Annuale 2021 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro, cap. 3 - I Servizi Postali, par. 3.2.1".

²⁶ Tra cui: regolare apertura/chiusura a livello nazionale e regionale, progressivo abbattimento delle barriere architettoniche negli uffici postali adeguabili, definizione dei tempi medi di attesa per erogazione del servizio a sportello, rafforzamento del principio della priorità per le categorie deboli.

Con i provvedimenti di cui innanzi l’Autorità, di fatto, ha assunto iniziative volte a disciplinare il mercato, con lo scopo di assicurare una regolamentazione che tenga conto delle mutate esigenze della clientela dei servizi universali e non. In particolare, con la delibera 1° luglio 2020, n. 212/20/CONS (*Interim Report*) ha individuato i mercati rilevanti dei servizi di consegna pacchi e valutato il livello di concorrenzialità in ciascuno di essi. La delibera evidenzia un ruolo preponderante di Poste italiane nel mercato C2X²⁷, il quale ha tuttavia una incidenza marginale sul complessivo mercato dei pacchi.

In considerazione dell’importanza dei servizi di consegna pacchi durante l’emergenza sanitaria, AGCom ha avviato una istruttoria per incentivare l’utilizzo e l’installazione degli armadietti automatici (*locker*), ritenendoli una soluzione più efficace sia per l’operatore che per gli utenti, oltre che più sicura in fase di rischio pandemico. D’altro canto, la Società, a seguito dell’aumento dei volumi, ha presentato ad AGCom una proposta di adeguamento del numero delle cassette di impostazione: a gennaio 2021 l’Autorità ha avviato un procedimento finalizzato a definire una rimodulazione della distribuzione delle stesse.

In tema di contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali praticate da Poste, la legge di Bilancio 2020 (l. n. 160/2019) 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. La legge di Bilancio 2021 (l. n. 178/2020) ha previsto uno stanziamento di 52,5 mln anche per il 2023. 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). Si attende l’approvazione da parte della Commissione europea per l’attuazione delle predette disposizioni.

Con comunicazione dell’8 luglio 2020 AGCom ha esteso all’anno 2019 l’ambito oggettivo del procedimento di verifica del costo netto per gli anni 2017 e 2018, precedentemente avviato con delibera del 2 luglio 2019. Con riferimento invece al costo netto del servizio universale degli anni 2015 e 2016, per il quale AGCom con delibera 214/19/CONS aveva ritenuto che l’onere non fosse equilibrato in quanto eccedente i contributi previsti nel Contratto di programma, Poste nel 2019 ha presentato ricorso al TAR del Lazio, che risulta

²⁷ Le spedizioni “*consumer-to-consumer/business*” o “C2X” sono quelle inviate dai consumatori ad altri consumatori o a imprese.

ancora pendente. Infine, l'avvio del nuovo Piano Strategico "2024 Sustain & Innovate", presentato dalla Società alla comunità finanziaria il 19 marzo 2021, ha reso ancora più evidente l'importanza della capillarità della rete distributiva che ha permesso a Poste, sin dai primi mesi del 2021, di essere in prima linea anche per la consegna dei vaccini anti Covid-19. Al tal fine, la flotta aziendale è stata rafforzata con ulteriori 8 mezzi furgonati refrigerati, a fronte dei 17 già in uso.

3.2 Andamento economico dei Servizi Postali

I Servizi Postali hanno realizzato nel 2020 ricavi per 2.846 mln, in diminuzione di 83 mln (-2,8 per cento) rispetto al 2019. La Tabella 3 evidenzia tali ricavi, comprensivi del compenso previsto per l'obbligo dello svolgimento del Servizio Universale.

Tabella 3 - Ricavi dei servizi postali

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2019	2020	Δ 20/19	Δ % 20/19
Corrispondenza	2.169	1.604	(565)	-26,0
Pacchi	431	919	488	113,2
Filatelia	8	7	(1)	-12,5
RICAVI DA MERCATO	2.608	2.530	(78)	-3,0
Integrazioni tariffarie all'Editoria	59	54	(5)	-8,5
Totale ricavi inclusa editoria	2.667	2.584	(83)	-3,1
Compensi per Servizio Universale	262	262	-	-
TOTALE RICAVI	2.929	2.846	(83)	-2,8

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020.

Come già anticipato, l'emergenza sanitaria ha generato un ulteriore rallentamento dei servizi postali tradizionali di *Corrispondenza*, che registrano una flessione dei ricavi del 26 per cento rispetto al 2019 (-565 mln), e una crescita dei volumi dei *Pacchi*, i cui ricavi crescono del 113,2 per cento (+488 mln). Le *Integrazioni tariffarie all'editoria*²⁸ ammontano a 54 mln e trovano parziale copertura nel Bilancio dello Stato 2020 (cfr. cap. 8), mentre i *Compensi per Servizio Universale*, previsti dal Contratto di programma 2020-2024, ammontano per il 2020 a 262 mln; tale compenso è stato approvato dalla Commissione Europea.

²⁸ Le integrazioni tariffarie all'editoria 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 per le agevolazioni praticate agli editori e al settore no-profit. Il relativo importo è determinato sulla base delle tariffe stabilite dal decreto del MISE di concerto con il Mef del 21 ottobre 2010 e dalla l. 16 luglio 2012, n. 103.

Nella Tabella 4 è rappresentato il conto economico dei servizi postali, elaborato per la redazione del Documento di Separazione contabile²⁹.

Tabella 4 - Analisi risultati dei servizi postali (al netto dei compensi per servizio universale)

Servizi Postali	(dati in milioni)			
	2019	2020	Δ 20/19	Δ % 20/19
Totale ricavi	2.667	2.584	(83)	-3,1
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.552</i>	<i>1.130</i>	<i>(422)</i>	<i>-27,2</i>
Corrispondenza *	2.228	1.658	(570)	-25,6
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.507</i>	<i>1.081</i>	<i>(426)</i>	<i>-28,3</i>
Pacchi	432	919	487	112,7
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>45</i>	<i>49</i>	<i>4</i>	<i>8,9</i>
Filatelia	7	6	(1)	-14,3
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Totale costi	3.991	4.272	281	7,0
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.964</i>	<i>1.609</i>	<i>(355)</i>	<i>-18,1</i>
Costi per beni e servizi	896	1.324	428	47,8
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>321</i>	<i>259</i>	<i>(62)</i>	<i>-19,3</i>
Costo del lavoro	2.762	2.673	(89)	-3,2
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.457</i>	<i>1.231</i>	<i>(226)</i>	<i>-15,5</i>
Ammortamenti e Altri costi e oneri	333	275	(58)	-17,4
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>186</i>	<i>119</i>	<i>(67)</i>	<i>-36,0</i>
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	(1.324)	(1.688)	(364)	27,5
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(412)</i>	<i>(479)</i>	<i>(67)</i>	<i>16,3</i>
Oneri/Proventi finanziari	(33)	(10)	23	-69,7
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(17)</i>	<i>(5)</i>	<i>12</i>	<i>-70,6</i>
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	(1.357)	(1.698)	(341)	25,1
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(429)</i>	<i>(484)</i>	<i>(55)</i>	<i>12,8</i>
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	(1.357)	(1.698)	(341)	25,1
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(429)</i>	<i>(484)</i>	<i>(55)</i>	<i>12,8</i>

* La voce Corrispondenza include le Integrazioni tariffarie all'editoria (59 mln nel 2019 e 54 mln nel 2020).

I dati relativi al Servizio Universale derivano dal processo di separazione contabile, finalizzato al calcolo dell'onere derivante dalla fornitura del servizio universale, e sono calcolati attraverso il metodo del *full cost*, il cui fine è la valorizzazione del costo di prodotto.

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

²⁹ Poste italiane s.p.a., in qualità di Fornitore del servizio universale e 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 del servizio universale.

La componente dei *Ricavi* riveniente dai *servizi/prodotti rientranti negli obblighi del servizio universale* mostra una flessione di 422 mln, interamente riferibile alla diminuzione dei proventi della corrispondenza (-426 mln), imputabili, come già anticipato, anche agli effetti del *lockdown* che, nel secondo trimestre dell'anno, hanno ridotto l'operatività del settore. Di contro, il *lockdown* ha generato un aumento della componente dei pacchi esclusi dall'obbligo di servizio universale (+487 mln), i cui volumi invero hanno beneficiato anche dell'unificazione del catalogo prodotti SDA/Poste.

I *Costi dei servizi postali* ammontano a 4.272 mln, in aumento di 281 mln sul 2019 (+7 per cento) per effetto dell'internalizzazione dell'offerta SDA e dello sviluppo del *business* pacchi; di questi, gli oneri correlati ai *prodotti/servizi universali* (1.609 mln) rilevano invece una diminuzione di 355 mln (- 18,1 per cento) rispetto al 2019 per la progressiva riduzione dei volumi e relativo assorbimento dei costi a favore dei servizi non universali.

Le variazioni più significative del perimetro del servizio universale sono riconducibili al decremento del *Costo del lavoro*, che incide per 226 mln per effetto della riduzione del personale a tempo indeterminato e del ricorso al Fondo di Solidarietà (cfr. cap. 5); anche gli *Ammortamenti ed Altri costi e oneri* diminuiscono (-67 mln), prevalentemente per la rivisitazione della vita utile e del valore residuo di alcuni cespiti (cfr. cap. 8). Per effetto di tale andamento, il *Risultato operativo e di intermediazione dei servizi postali* è negativo per 1.688 mln, con un peggioramento di 364 mln rispetto al 2019, così come la quota parte dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale il cui *Risultato operativo e di intermediazione*, negativo per 479 mln, flette del 16,3 per cento. Ne consegue che il *Risultato d'esercizio dei Servizi Postali* è negativo per 1.698 mln, in peggioramento del 25,1 per cento rispetto all'esercizio precedente (-1.356 mln) e quello dei prodotti/servizi *universali* è negativo per 484 mln, in peggioramento rispetto al 2019 del 12,8 per cento (-55 mln).

In continuità con gli anni precedenti e in linea con quanto indicato nella Direttiva 2008/6/CE³⁰, Poste italiane s.p.a. ha quantificato l'OSU (Onere del Servizio Universale) per

³⁰ 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 (Onere del Servizio Universale). 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 eseguire 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 (49 mln), sia del diritto a realizzare profitti ragionevoli (191 mln, di cui 84 mln con riferimento alla componente legata ai prodotti/servizi universali).

l'anno 2020 in 1.840 mln, di cui 519 mln riferiscono ai prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale.

3.3 Qualità

L'emergenza sanitaria da Covid-19 ha spinto Poste italiane a mettere in atto iniziative straordinarie e urgenti per garantire continuità del servizio nel rispetto dell'incolumità della salute dei portalettere e dei clienti. 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 2020, confrontati con i dati dell'esercizio precedente.

Tabella 5 - Obiettivi qualità

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato 2019	Risultato 2020
Posta1 - Prioritaria ^(*)	j+1	80,0%	84,6%	82,7%
	j+4	98,0%	98,7%	98,7%
Posta 4 - Ordinaria ^(**)	j+4	90,0%	86,4%	86,2%
	j+6	98,0%	96,1%	95,7%
Posta massiva	j+4	90,0%	97,4%	97,2%
	j+6	98,0%	99,3%	99,3%
Posta raccomandata ^(*)	j+4	90,0%	92,3%	94,2%
	j+6	98,0%	96,1%	97,5%
Posta assicurata ^(*)	j+4	90,0%	99,6%	99,3%
	j+6	98,0%	99,9%	99,8%
Poste Delivery Standard ^(*)	j+4	90,0%	95,5%	94,0%

^(*) 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 2020 nel complesso è coerente con gli obiettivi stabiliti, ad eccezione della Posta 4 ordinaria e del secondo obiettivo (j+6) della Posta raccomandata, sebbene migliore rispetto al risultato raggiunto nel 2019. Dai risultati delle rilevazioni nazionali sulla qualità del servizio di posta ordinaria condotte dall'Autorità è emerso infatti che l'86,2 per cento delle "lettere test" inviate è arrivato entro quattro giorni, registrando uno scostamento dal primo obiettivo di qualità del 3,8 per cento. Per quanto attiene al

secondo obiettivo, il 95,7 per cento delle “lettere” è arrivato in 6 giorni, con uno scostamento del 2,3 per cento. Tali effetti sono in parte anche riconducibili alla riorganizzazione dei processi logistici e di smistamento del recapito, caratterizzato dalla concomitanza del modello di consegna a giorni alterni³¹ e del *joint delivery*³² per le restanti aree.

Il prodotto Posta 1-prioritaria, la cui prestazione è misurata sulla base delle coordinate della tracciatura al civico, supera gli obiettivi con un leggero calo rispetto al 2019 nella consegna j+1, come illustrato nella Tabella 6, risentendo dell’effetto dell’emergenza sanitaria.

Tabella 6 - Risultati Posta 1

	Consegna entro	Obiettivo	2019	2020
Posta1 - Prioritaria	j+1	80%	84,6%	82,7%
	j+2	80%	89,2%	90,0%
	j+3	80%	94,4%	98,0%
	j+4	98%	98,7%	98,7%

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

Il documento di valutazione SCIGR (Sistema di controllo interno e gestione dei rischi), che definisce le linee d’azione, i controlli e le procedure adottate dalla direzione aziendale al fine di garantire il contenimento dei rischi, evidenzia per il 2020 che i processi logistici sono caratterizzati da una progressiva adeguatezza di specifici ambiti del sistema di controllo, risultando tuttavia ancora non del tutto completate le azioni di rinforzo principalmente riguardanti l’affidabilità delle informazioni, il presidio dei comportamenti nella gestione del recapito e la possibilità di ulteriore semplificazione nel portafoglio di prodotti e servizi offerti alla clientela. I test di funzionamento dei controlli nelle fasi di recapito e smistamento hanno confermato la valutazione di adeguatezza del sistema dei controlli.

I nuovi *standard* di qualità in vigore dal 1° gennaio 2021, come già anticipato, sono stati definiti dall’AGCom con delibera n. 331/20/CONS, afferiscono alla continuità e affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali e riguardano in particolare: le aperture e chiusure, il progressivo abbattimento delle barriere architettoniche e i tempi di attesa, il principio di priorità allo sportello e le modalità di accettazione delle contestazioni sul servizio postale.

³¹ La riorganizzazione del recapito a giorni alterni è stata introdotta con delibera AGCom 395/15/CONS.

³² Modello che prevede il recapito dei pacchi, attraverso la rete dei portalettere, secondo turni pomeridiani e nel *weekend*.

A tale ultimo riguardo, nel 2020 Poste ha ricevuto 193.117 reclami afferenti ai servizi postali, universali e non universali, in diminuzione (-20.933) rispetto al 2019 (214.050). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati 48.802. Nella Tabella 7 è rappresentata la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto, raffrontata con il 2019.

Tabella 7 - Confronto reclami 2019/2020

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Reclami 2019	Reclami 2020	Δ 20/19
Posta Prioritaria	3,2%	2,9%	-0,3%
Posta Raccomandata	15,7%	16,8%	1,1%
Pacco	42,0%	64,0%	22,0%
Posta Assicurata	0,5%	0,6%	0,2%
Atti giudiziari	1,6%	1,5%	-0,1%
Duplicato 23L	1,7%	1,1%	-0,6%
Telegramma	0,5%	0,3%	-0,2%
Prodotti ex SDA	6,7%		
Altro	28,2%	12,8%	-15,4%

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

I reclami dei prodotti rientranti nei servizi postali universali ammontano a 64.387, in diminuzione del 20,4 per cento rispetto al 2019 (80.857). Di questi, 6.653 sono stati indennizzati. Analizzando i singoli prodotti rileva un lieve peggioramento della posta descritta (Raccomandate e Assicurate), mentre con riferimento ai pacchi, a fronte di una forte crescita dei volumi gestiti (+62 per cento rispetto al 2019), la percentuale delle segnalazioni registrate nel 2020 è aumentata del 22 per cento.

I principali motivi di reclamo sono stati: mancato recapito, ritardo nella consegna, mancato espletamento del servizio e danneggiamento/manomissione.

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*

Le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento di BancoPosta sono contenute nel “Regolamento del Patrimonio BancoPosta”, approvato dall’Assemblea straordinaria di Poste italiane il 14 aprile 2011 e da ultimo modificato dall’Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018. BancoPosta è altresì dotato di un “Regolamento Organizzativo e di Funzionamento di BancoPosta”, il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione del 24 giugno 2021; il documento disciplina in dettaglio l’operatività della funzione BancoPosta e 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. Allegate al Regolamento, sono state presentate al Consiglio la “Linea Guida sul processo di *product governance*” dei prodotti di investimento, assicurativi e bancari e il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta.

La “Linea Guida sul processo di *product governance*” è stata declinata in un’apposita procedura e applicata all’intera gamma di offerta BancoPosta; l’informativa in merito all’attuazione del processo di *product governance* 2020 è stata fornita al Consiglio nella seduta del 16 febbraio 2021. Sempre in tema di *product governance*, con riferimento all’ispezione³³ avviata dalla Consob nel mese di gennaio 2020 e conclusasi nel mese di ottobre, in data 7 maggio 2021 l’Azienda è stata convocata dall’Autorità per trattare i profili di attenzione individuati, acquisire informazioni sulle iniziative correttive programmate e sulla relativa tempistica, richiedere un aggiornamento degli interventi in corso. A valle di tale incontro BancoPosta ha definito un piano di interventi, comunicato all’Autorità nella risposta inviata nel mese di luglio, che si concluderanno entro il 2021.

Il processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta è stato invece ulteriormente rafforzato con riferimento agli ambiti normativo, organizzativo e di presidio delle attività affidate ed esternalizzate, nell’ottica di migliorare la qualità dei processi. A tal

³³ L’ispezione era 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.

riguardo, a diretto riporto del responsabile BancoPosta è presente la funzione “Governo Outsourcing e Business Support”, all’interno della quale opera la struttura di Governo Outsourcing.

Poste è dotata anche di Linee guida della gestione finanziaria, il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 24 marzo 2021, che definiscono le caratteristiche fondamentali della gestione finanziaria di Poste italiane e del Patrimonio BancoPosta, stabilendo i limiti operativi alle attività finanziarie al fine di contenerne i rischi. Nello specifico, le Linee Guida che si riferiscono all’attività finanziaria di pertinenza del Patrimonio riguardano l’investimento della liquidità raccolta su conti correnti postali con vincolo d’impiego in conformità alle disposizioni di legge vigenti e alla normativa di vigilanza applicabile, le operazioni in derivati aventi a oggetto la copertura specifica dei titoli in portafoglio e la copertura della remunerazione della liquidità riveniente dalla Pubblica Amministrazione e le operazioni di pronti contro termine di impiego e di finanziamento. Con riferimento a quest’ultimi, gli aggiornamenti delle Linee Guida hanno previsto il possibile uso dei derivati anche con finalità di copertura delle poste del passivo (in linea con la deroga già concessa dal Consiglio di amministrazione nella seduta dell’11 novembre 2020) e anche degli *Interest Currency Swap* per coprire i rischi relativi alle emissioni governative europee emesse in valuta diversa dall’euro, in coerenza con le previste evoluzioni dell’offerta di titoli da parte del Mef.

Come noto, il Patrimonio BancoPosta dal 1° gennaio 2019 ha esternalizzato a Bancoposta Fondi SGR la gestione finanziaria dell’impiego della liquidità riveniente dalla clientela privata, di cui continua a mantenere l’esclusiva titolarità. Nello svolgimento di tale attività, BancoPosta Fondi opera attenendosi sia agli obiettivi strategici di investimento stabiliti da BancoPosta, sia alle norme che disciplinano le suddette modalità di impiego della raccolta³⁴, nonché ai limiti operativi imposti dalle summenzionate Linee Guida della Gestione Finanziaria e dalla propensione al rischio fissata dal *Risk Appetite Framework* stabilito tempo per tempo da BancoPosta. Nel rispetto di tali vincoli, la gestione si concretizza

³⁴ Nello specifico la Legge Finanziaria del 2007 stabilisce che:

- la raccolta riveniente dalla clientela privata sia 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 sia depositata presso un conto del Mef, remunerato a un tasso variabile calcolato su un paniere di Titoli di Stato, in conformità a quanto previsto da apposita convenzione con il Mef scaduta il 31 dicembre 2020 e in corso di rinnovo.

nell'investimento dei fondi in titoli di stato europei o garantiti dallo Stato italiano, nelle attività di raccolta e impiego in pronti contro termine e di copertura del rischio di tasso tramite l'utilizzo di strumenti derivati. Il Patrimonio BancoPosta, attraverso la funzione Risk Management e Governo Outsourcing, verifica il rispetto dei limiti operativi e misura la qualità e l'efficienza delle attività affidate a BancoPosta Fondi. Con riferimento all'operatività in derivati, la suddetta funzione ne valuta l'impatto sull'esposizione al rischio di tasso di interesse (in termini di valore economico e di variabilità del margine di interesse), al rischio di credito/controparte e di leva finanziaria, tutti elementi che concorrono alle valutazioni di adeguatezza patrimoniale di Bancoposta. La funzione è, inoltre, responsabile della definizione e applicazione delle metodologie per la conduzione dei c.d. "test di efficacia" dei derivati, ai fini della valutazione in bilancio. Inoltre, annualmente la funzione predispose una relazione sintetica che illustra le risultanze delle valutazioni e delle verifiche in merito all'operatività posta in essere dal gestore.

Nel corso del 2020, dal monitoraggio effettuato non sono emerse evidenze di disservizi; pertanto, non è stata applicata alcuna penale per livelli di servizio non rispettati.

Con riferimento alle principali novità normative che hanno richiesto interventi di adeguamento, in data 22 gennaio 2020 l'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il documento che modifica gli orientamenti del settembre 2018, entrati in vigore il 1° gennaio 2019, sull'obbligo della segnalazione delle frodi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP), previsto dalla Direttiva UE "*Payment Services Directive*" (PSD2)³⁵. Le predette modifiche, vigenti dal 1° luglio 2020, riguardano le modalità di segnalazione dei dati sulle frodi connessi ad alcuni mezzi di pagamento.

Il 23 settembre 2020 la Banca d'Italia ha pubblicato il 34° aggiornamento della Circolare n. 285/2013, che dà attuazione agli Orientamenti EBA in materia di esternalizzazione (*Guidelines on outsourcing*, EBA/GL/2019/02); in conseguenza di ciò l'Azienda ha

³⁵ La Direttiva 2015/2366/UE, nota come PSD2, ha rafforzato i meccanismi di tutela dei consumatori. Al riguardo, al fine di incrementare la competizione a livello europeo e, allo stesso tempo, armonizzare le regole per garantire la sicurezza dei consumatori, già nel 2007 era stata adottata la *Payments Service Directive* (Direttiva 2007/64/Ce, anche nota con l'acronimo PSD) per i pagamenti all'interno dell'area europea. Negli ultimi anni, tuttavia, l'evoluzione delle tecnologie digitali e l'entrata di nuovi operatori nel settore finanziario ha reso necessario un aggiornamento della precedente normativa, al fine di accrescere la sicurezza dei pagamenti e la protezione dei consumatori, favorire l'innovazione e la competizione e assicurare il medesimo regime per tutti gli attori del mercato dei pagamenti, compresi i nuovi e quelli che vi si affacceranno in futuro.

aggiornato il proprio “Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del patrimonio bancoposta” (cfr. par. 4.3).

In tema di intermediazione la Consob, al fine di recepire la Direttiva *Insurance Distribution Directive* (IDD) sulle regole di condotta applicabili alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi (*Insurance-Based Investment Products - “IBIPs”*), ha emanato con Delibera n. 21466 del 29 luglio 2020 le modifiche al Regolamento Intermediari³⁶ introducendo specifiche regole di condotta e obblighi informativi nella distribuzione dei prodotti di investimento assicurativo (Ramo I, Ramo III e Multiramo nell’attuale operatività BancoPosta). Inoltre, l’Autorità nel mese di settembre 2020 ha pubblicato una Guida operativa in materia di *Transaction Reporting* al fine di razionalizzare e fornire chiarimenti circa le attività relative alla gestione degli obblighi di segnalazione previsti dal *Markets in Financial Instruments Regulation* (MiFIR). Poste ha modificato la propria operatività in linea con la Delibera CONSOB e ha effettuato un *assessment* sui criteri utilizzati per le segnalazioni.

A partire dal 10 marzo 2021 sono inoltre applicabili le norme del Regolamento UE 2019/2088 in materia di trasparenza *Environmental Social Governance* (ESG). Il nuovo Regolamento mira a rendere omogenee le informazioni nei confronti della clientela circa i rischi di sostenibilità e la promozione dei fattori ESG nelle attività di investimento, ponendo a carico degli intermediari che prestano il servizio di consulenza l'obbligo di informare in via precontrattuale e continuativa gli investitori finali sui profili ESG.

Covid 19

Tenuto conto dell’incremento dei rischi di mercato, di credito e di liquidità conseguenti alla pandemia da Covid-19, il 6 maggio 2020 l’ESMA ha pubblicato un Richiamo di attenzione sull’importanza di rispettare gli obblighi comportamentali previsti dalla *Markets in Financial Instruments Directive II* (MiFID II). In particolare, il Richiamo ha riguardato il rispetto dei requisiti in materia di *product governance*, gli obblighi informativi nei confronti dei clienti e la valutazione di adeguatezza dei prodotti offerti. Anche la CONSOB, alla luce delle forti turbolenze innescate dalla pandemia ha temporaneamente introdotto, con delibera n. 21303 del 18 marzo 2020, un divieto di vendite allo scoperto e altre operazioni ribassiste su tutte

³⁶ Le modifiche fanno riferimento al Regolamento Intermediari di cui alla Delibera Consob n. 20307 del 15 febbraio 2018.

le azioni negoziate sul mercato regolamentato italiano anche tramite derivati o altri strumenti finanziari. Tale divieto è venuto meno nella seconda metà del mese di maggio 2020, fermo restando il monitoraggio, nel continuo, da parte dell’Autorità.

Inoltre, in data 19 maggio 2020, sempre tenuto conto dell’emergenza sanitaria, è entrato in vigore il “Decreto Rilancio” (convertito in l. 17 luglio 2020, n. 77), che ha introdotto modalità semplificate di conclusione a distanza dei contratti aventi ad oggetto la prestazione dei servizi di investimento, di adesione a Organismi di investimento collettivi del risparmio (Oicr) e a contratti assicurativi; le suddette disposizioni regolano i contratti stipulati tra la data in cui è stato dichiarato lo stato di emergenza in Italia e la sua cessazione.

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 2020 i risultati realizzati e sintetizzati nella Tabella 8, mostrano una flessione dei ricavi del 4,7 per cento rispetto al 2019, principalmente riconducibile all’emergenza sanitaria da Covid 19 che ha inciso significativamente sulla normale operatività; i comparti che ne hanno risentito maggiormente sono quelli dei Conti correnti (-174 mln rispetto al 2019) e del Collocamento Prodotti di finanziamento³⁷ (-135 mln rispetto all’anno precedente).

Tabella 8 - Ricavi dei Servizi BancoPosta

	<i>(dati in milioni)</i>		
	2019	2020	Δ % 20/19
Conti Correnti	2.676	2.502	-6,5
Risparmio	2.298	2.347	2,1
Trasferimento fondi	21	16	-23,8
Proventi dei Servizi Delegati	97	103	6,2
Collocamento Prodotti di finanziamento	327	192	-41,3
Altri prodotti e servizi	16	17	6,3
RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA	5.435	5.177	-4,7

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

³⁷ La voce accoglie le commissioni percepite per l’attività di collocamento di prestiti e mutui erogati da terzi.

I proventi dei Servizi BancoPosta conseguiti nel 2020 ammontano a 5.177 mln e, come detto, si riducono del 4,7 per cento rispetto al 2019. Tali risultati riflettono la regressione di quasi tutti i comparti, ad eccezione del Risparmio (+2,1 per cento rispetto al 2019), dei Proventi dei servizi delegati (+6,2 per cento sul 2019) e degli Altri prodotti e servizi (+6,3 per cento). Nello specifico, i Conti correnti hanno registrato ricavi per 2.502 mln, in diminuzione del 6,5 per cento sul 2019, come evidenziato nella tabella che segue.

Tabella 9 - Andamento economico dei conti correnti

	<i>(dati in milioni)</i>		
	2019	2020	Δ % 20/19
Commissioni su bollettini di c/c postale	390	297	-23,8
Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali	1.638	1.593	-2,7
<i>di cui:</i>			
<i>Proventi degli impieghi in titoli - Raccolta da clientela privata</i>	1.570	1.546	-1,5
<i>Proventi degli impieghi presso il MEF - Raccolta da clientela pubblica</i>	64	43	-32,8
<i>Altri proventi</i>	4	4	n.s.
Ricavi dei servizi di c/c	457	432	-5,5
Collocamento prodotti e servizi di pagamento	191	180	-5,8
Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	-	-	n.s.
TOTALE RICAVI SERVIZI C/C	2.676	2.502	-6,5

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

I *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali* evidenziano una flessione del 2,7 per cento, passando da 1.638 mln del 2019 a 1.593 mln nel 2020. Tale voce accoglie gli interessi maturati sugli impieghi dei fondi rivenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata (1.546 mln) e la pubblica amministrazione (43 mln). Al 31 dicembre 2020 la giacenza media dei conti correnti si è attestata a 67,4 mld, in crescita dell'8,9 per cento sul 2019 (61,9 mld) - da ricondurre al contesto determinato dalla pandemia che ha indotto la clientela a investire in prodotti a maggiore liquidità e a lasciare maggiore disponibilità sui conti correnti - di cui quella riveniente dai conti correnti intestati alla pubblica amministrazione ammonta a 7,3 mld (7,2 mld nel 2019).

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"³⁸, finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata. Tali impieghi, che al termine dell'anno ammontano a 1.553 mln, sono remunerati a un tasso variabile commisurato al tasso *Euro overnight index average* (EONIA)³⁹.

I proventi da Collocamento di prodotti e servizi di pagamento segnano una flessione del 5,8 per cento rispetto al 2019 (-11 mln) e si riferiscono alle commissioni percepite dalla Società per l'attività di collocamento e promozione di prodotti emessi dalla controllata PostePay.

Le commissioni sui bollettini registrano un decremento del 23,8 per cento (- 93 mln rispetto al 2019) a conferma del costante calo dei volumi di tale prodotto. Il settore del Risparmio registra una crescita del 2,1 per cento dei ricavi rispetto al 2019 essenzialmente ascrivibile alla componente del *Risparmio Postale*, che ha apportato proventi per 1.851 mln, (+2,9 per cento) grazie alla maggiore raccolta di Buoni Fruttiferi Postali (BFP) a campagna; sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente, invece, la componente relativa al *Risparmio amministrato e gestito*, che ha realizzato ricavi per 496 mln (499 mln nel 2019).

Tabella 10 - Risparmio

(dati in milioni)

	2019	2020	Δ % 20/19
Risparmio Postale	1.799	1.851	2,9
Risparmio amministrato e gestito	499	496	-0,6
<i>di cui:</i>			
<i>Intermediazione assicurativa</i>	437	439	0,5
<i>Fondi comuni di investimento</i>	62	57	-8,1
TOTALE	2.298	2.347	2,1

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

³⁸ Regolato da apposita convenzione rinnovata il 22 maggio 2020 per il triennio 2020-2022.

³⁹ *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).

Risparmio Postale

La gamma d'offerta del Risparmio postale è stata ampliata attraverso il lancio di nuovi BFP, tutti sottoscrivibili anche attraverso i canali digitali (*web e app*), mentre nell'ambito dei Libretti è proseguita la proposizione di offerte *supersmart*, destinate a quei clienti che apportano nuova liquidità e attivabili solo sui canali digitali. Su tali canali è altresì attiva la funzionalità che consente di aprire direttamente in *app* un nuovo libretto o di gestire i libretti dedicati ai minori da parte dei genitori.

Il calcolo del compenso spettante alla Società per il servizio di raccolta del Risparmio postale, stabilito nell'accordo con Cdp per il triennio 2018-2020, si basa su un meccanismo di remunerazione mista, parametrata in parte alla giacenza media, in parte ai flussi annui di sottoscrizione di alcune tipologie di BFP, collegato al raggiungimento di predefiniti obiettivi di raccolta netta⁴⁰. Nei 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*. Tale accordo, scaduto il 31 dicembre 2020, è in corso di rinnovo.

Risparmio amministrato e gestito

Per quanto attiene al Risparmio amministrato, Poste italiane ha partecipato ai collocamenti del BTP Futura, titolo legato all'andamento del PIL italiano e lanciato nell'ambito delle misure del Governo per far fronte all'emergenza generata dal Covid-19, avvenuti nei mesi di luglio e novembre 2020.

Con riferimento al collocamento delle quote di Fondi immobiliari effettuato nel periodo 2002-2005 la Società, come già anticipato (cfr. cap. 1), al fine di tutelare la clientela ha intrapreso una seconda fase⁴¹ di adesione all'iniziativa di tutela sul "Fondo Obelisco" dal 19 marzo al 30 giugno 2020. A causa dell'emergenza sanitaria e alle conseguenti misure restrittive, il periodo di adesione è stato esteso al 31 ottobre 2020. L'iniziativa si è conclusa con un tasso di adesione pari a circa il 90 per cento della clientela *eligible*⁴².

⁴⁰ La Raccolta netta è la risultante della somma algebrica dei collocamenti e dei rimborsi effettuati nel corso dell'anno.

⁴¹ La prima fase, che ha coinvolto circa 31mila clienti, è terminata a dicembre 2019.

⁴² La Direttiva MIFID ha introdotto una ripartizione della clientela in tre distinte categorie, distinguendo tra clienti al dettaglio (*retail*), clienti professionali (*professional clients*) e controparti qualificate (*eligible counterparties*). Tale suddivisione ha lo scopo di adottare misure di protezione coerenti con ciascuna categoria di investitore, rispettando le differenti esigenze di tutela connesse con qualità ed esperienza professionale dei medesimi.

Nell'ambito delle attività del risparmio gestito, nel corso dell'anno Poste ha avviato la distribuzione di nuovi Fondi comuni di investimento: "BancoPosta Focus Digital 2025", prodotto incentrato sul potenziale dei settori della tecnologia dell'informazione e della robotica, "Poste Investo Sostenibile", il cui paniere di titoli su cui indirizza gli investimenti è selezionato con specifica attenzione ai fattori ESG, "BancoPosta Rinascimento", piano individuale di risparmio che nasce con il duplice obiettivo di finanziare le imprese del nostro Paese e offrire ai risparmiatori un'opportunità di investimento fiscalmente agevolata. L'esame dei risultati realizzati dal settore evidenzia un lieve incremento dei ricavi rivenienti dal *Servizio di intermediazione assicurativa* (+0,5 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 di 16.865 mln, in riduzione del 5,9 per cento rispetto al 2019 (17.913 mln). Sebbene marginale rispetto al totale, la contribuzione dei premi netti afferenti al segmento Danni risulta in crescita, passando da 193 mln del 2019 a 214 mln del 2020 (+10,9 per cento).

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

Tabella 11 - Raccolta netta del Risparmio postale

	<i>(dati in milioni)</i>		
	2019	2020	Δ 20/19
Libretti Postali (LP)			
<i>Versamenti</i>	88.676	92.331	3.655
<i>Prelevamenti</i>	(92.632)	(90.479)	2.153
RACCOLTA NETTA LP	(3.956)	1.852	5.808
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)			
<i>Sottoscrizioni</i>	22.544	28.046	5.502
<i>Rimborsi</i>	(22.042)	(30.470)	(8.428)
RACCOLTA NETTA BFP	502	(2.424)	(2.926)
RACCOLTA NETTA TOTALE (LP+BFP)	(3.454)	(572)	2.882

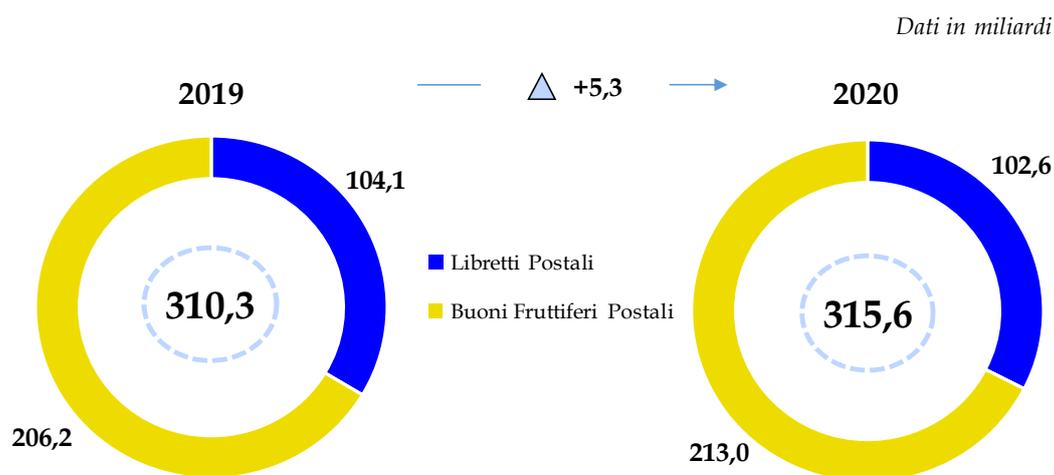
Fonte: Elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

Nel 2020 la Raccolta netta del Risparmio Postale presenta un saldo negativo di circa 0,6 mld, in netto miglioramento rispetto all'anno precedente (+2,9 mld). Tale incremento è ascrivibile

alla maggior raccolta netta registrata sui Libretti, da ricondurre principalmente all'emergenza sanitaria e al contesto di mercato che hanno influenzato il comportamento della clientela verso l'utilizzo di prodotti di liquidità. I BFP registrano invece una Raccolta netta inferiore rispetto a quella dell'anno precedente, dovuta all'elevato ammontare dei rimborsi effettuati sui BFP giunti a scadenza.

Nel grafico e nella tabella che seguono è illustrata la giacenza media delle masse di denaro gestite dai due strumenti emessi da Cdp nell'ultimo biennio.

Figura 2 - Giacenza media del Risparmio postale



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

Tabella 12 - Giacenza media del Risparmio postale

(dati in miliardi)

	2019	2020	Δ 20/19
Libretti Postali	104,1	102,6	(1,5)
Buoni Fruttiferi Postali	206,2	213,0	6,8
GIACENZA MEDIA	310,3	315,6	5,3

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

Grazie al risultato della Raccolta netta al di sopra delle attese, per effetto del contributo delle nuove emissioni di BFP che hanno trovato un riscontro positivo presso i risparmiatori, e alla capitalizzazione degli interessi sui BFP, la giacenza media totale dell'anno si è attestata a 315,6 mld, registrando un incremento di 5,3 mld sul 2019 (+1,7 per cento).

4.3 Processo di affidamento ed esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta

Le attività del Patrimonio BancoPosta sono svolte anche attraverso l'affidamento di funzioni ad altri soggetti, mediante un processo strutturato in coerenza con la normativa di vigilanza applicabile (Circolare Banca d'Italia 285/2013 e s.m.i.). Quando 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 esternalizzazione⁴³. La normativa, inoltre, prevede una classificazione delle funzioni sia in caso di affidamento, sia di esternalizzazione, articolata su tre tipologie: funzioni operative essenziali o importanti (Fei), funzioni operative non essenziali o importanti (non Fei) e funzioni di controllo.

Figura 3 - Disciplinari esecutivi 2020

FUNZIONI OPERATIVE ESSENZIALI O IMPORTANTI (FEI)		FUNZIONI OPERATIVE NON ESSENZIALI O IMPORTANTI (non FEI)	
Mercato Privati		Immobiliare	
Mercato Business e Pubblica Amministrazione		Corporate Affairs	Comunicazione
	Sicurezza		Acquisti
	Privacy	Risorse Umane e Organizzazione	
Corporate Affairs	Fraud Management	Poste Comunicazione e Logistica	
	Movimento Fondi		
	Affari Legali		
Amministrazione Finanza e Controllo		FUNZIONI DI CONTROLLO	
Sistemi Informativi		Presidi Specialistici Compliance	
Back Office e Assistenza Clienti		Corporate Affairs	Antiriciclaggio
		Controllo Interno	

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

Come anticipato nel par. 4.1 il processo di governo degli affidamenti e delle esternalizzazioni del Patrimonio BancoPosta è stato ulteriormente rafforzato; il 12 maggio 2020 il Consiglio di Amministrazione di Poste italiane ha approvato l'aggiornamento del "Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta"⁴⁴ (ulteriormente aggiornato il 24 giugno 2021).

Nel mese di ottobre 2020 i documenti relativi ai disciplinari di funzioni essenziali o importanti sono stati inviati, secondo i termini della normativa vigente, a Banca d'Italia per la comunicazione preventiva. In particolare, per il biennio 2021-2022 è stato introdotto, con

⁴³ 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.

⁴⁴ Il documento identifica le fasi operative, i ruoli e le responsabilità degli organi e delle funzioni aziendali a vario titolo coinvolte nel processo di governo degli affidamenti e delle esternalizzazioni del Patrimonio BancoPosta.

riferimento alla funzione Corporate Affairs, un nuovo Disciplinare relativo all'affidamento dei servizi di *Business Continuity Management* e sono state ampliate significativamente le attività affidate alla funzione Risorse Umane e Organizzazione, il cui affidamento, a partire dal 2021, è stato classificato in Funzione essenziale o importante. È stato, inoltre, previsto un unico Disciplinare esecutivo Reti Commerciali in luogo dei due precedenti con Mercato Privati e Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione, per una gestione più efficiente e integrata della rete distributiva.

Per quanto attiene ai dati economici, il valore netto complessivo dell'apporto al Patrimonio BancoPosta per il 2020, sulla base dei criteri definiti per la determinazione della remunerazione⁴⁵ dei servizi resi dalle funzioni affidatarie, è stato di 4.402 mln e si è ridotto del 2,4 per cento rispetto al 2019, anche per effetto dei minori costi legati all'emergenza sanitaria, che ha comportato una riduzione delle attività sul territorio (ad es. trasporto contante). Il 91 per cento della remunerazione è relativo al contributo delle reti commerciali e l'intero importo include la quota variabile legata al raggiungimento di obiettivi e sconta l'applicazione di penali nonché l'attribuzione delle perdite operative riconducibili ai processi affidati.

Le attività di monitoraggio hanno evidenziato, al 31 dicembre 2020, il mancato raggiungimento di 6 indicatori alternativi di performance (KPI), determinando l'applicazione di penali per 12,6 mln, in calo rispetto al 2019 (27,8 mln).

4.4 Gestione dei reclami

Al fine di garantire un adeguato governo delle situazioni di insoddisfazione o di potenziale conflittualità con la clientela, Poste ha adottato un modello organizzativo accentrato per la gestione dei reclami e del servizio di assistenza clienti. Tale modello prevede l'affidamento dell'attività di gestione dei reclami, mediante apposito contratto di esternalizzazione, alla funzione Digital, Technology & Operations di Poste nonché a PostePay per le contestazioni relative ai prodotti e servizi di pagamento affidati a quest'ultima. Inoltre, in linea con la

⁴⁵ I valori sono determinati sulla base dei prezzi e delle tariffe praticate sul mercato per funzioni coincidenti o similari, individuati, ove possibile, attraverso analisi di *benchmark*. In presenza di specificità tipiche della struttura di Poste che non consentono di utilizzare un prezzo di mercato comparabile, si utilizza il criterio basato sui costi, supportato da analisi di *benchmark* volte a verificare l'adeguatezza dell'apporto stimato. In tali circostanze si aggiunge, inoltre, l'applicazione di un adeguato *mark up*, definito sulla base di analisi condotte su *peer* comparabili. I prezzi di trasferimento, così definiti, sono rivisitati annualmente in occasione del processo di pianificazione e *budget* da parte della Società.

normativa 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, BancoPosta si è dotato di una "Linea guida gestione reclami del Patrimonio BancoPosta" approvata il 26 settembre 2019 dal Consiglio di amministrazione e periodicamente riesaminata.

Nel corso del 2020 la Società ha ricevuto 138mila⁴⁶ reclami (+10 per cento rispetto al 2019), 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 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 (*on line* e su canale fisico) per il 29 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)⁴⁷, nel corso del 2020 sono stati presentati 5.355 ricorsi di competenza BancoPosta, con un incremento del 31 per cento rispetto ai 4.097 del 2019. Nel 64 per cento dei casi, i ricorsi sono riconducibili a contestazioni dei rendimenti sui BFP (dei quali il 57 per cento verte su contestazioni rientranti nella cd fattispecie "21°/30°"⁴⁸), mentre le altre casistiche riguardano contestazioni sull'applicazione di oneri fiscali, spese e commissioni (16 per cento) e disconoscimento delle operazioni di pagamento (14 per cento).

Nel processo di gestione dei reclami, pur permanendo alcuni punti di attenzione in termini qualità del censimento, si evidenzia nel 2020 un miglioramento dei tempi medi di invio delle controdeduzioni già rilevato nel 2019, con il 100 per cento dei ricorsi lavorati entro i 30 giorni e un significativo aumento dei pagamenti effettuati nei termini previsti (92 per cento nel 2020 rispetto al 63 per cento del 2019).

⁴⁶ Di cui circa 45mila di competenza BancoPosta e 93mila di competenza PostePay.

⁴⁷ Il 12 agosto 2020, la Banca d'Italia ha emanato le nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Tali disposizioni hanno introdotto, a partire dal 1° ottobre 2020, novità in merito all'estensione a 60 giorni del tempo massimo di risposta ai reclami presentati dalla clientela e ampliato la tutela offerta dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) con l'innalzamento da 100 a 200mila euro del limite di competenza per valore delle controversie.

⁴⁸ 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.

5. RISORSE UMANE

5.1 Costo del lavoro

Il costo del lavoro sostenuto da Poste italiane s.p.a. nell'esercizio 2020 ammonta a 5.557 mln, in diminuzione del 4,7 per cento rispetto al 2019 (5.833 mln) e si riferisce a 121.530 risorse FTE⁴⁹ (pari al 97,5 per cento del totale del personale del Gruppo) mediamente impiegate nel corso dell'anno (125.894 FTE nel 2019, -4.364). La riduzione del personale, unitamente ai minori costi per incentivazione manageriale MBO e altre indennità varie, in particolare straordinario (conseguenza della ridotta attività svolta durante il *lockdown*), nonché il ricorso al Fondo di solidarietà per fronteggiare l'emergenza sanitaria, spiegano, in sintesi, la movimentazione complessiva del costo del lavoro.

Il costo del lavoro include 111 mln di *Spese per servizi del personale* evidenziati in bilancio tra i *Costi per Servizi* e 34 mln riferiti al personale del Patrimonio destinato BancoPosta, che conta 410 FTE. In diminuzione l'incidenza del costo del lavoro sui costi totali e sui ricavi e proventi; i relativi dati si attestano rispettivamente al 63,8 per cento (68,2 nel 2019) e al 67,6 per cento (68,3 nel 2019). La seguente tabella evidenzia il costo del lavoro disaggregato nelle sue componenti e ripartito secondo le diverse tipologie professionali.

Tabella 13 - Costo del lavoro disaggregato 2020

(dati in milioni)							
Voci	Dirigenti	Dipendenti a tempo indeterminato	Contratti a Tempo Determinato	Apprendisti	Somministrati	Totale ^(*)	% sul totale
Salari e Stipendi	93	3.451	160	32	20	3.756	67,6
Pagamenti basati su azioni	5					5	0,1
Contributi	30	992	47	4		1.073	19,3
TFR	5	215	9	2		231	4,2
Altri costi	5	(57)				(52)	(0,9)
Esodi- vertenze-ammin-coll.	21	412				433	7,8
Costo da bilancio	159	5.013	216	38	20	5.446	98
Spese per servizi del personale		111				111	2
Costo del lavoro	159	5.124	216	38	20	5.557	100
% su costo lavoro	2,9	92,2	3,9	0,7	0,3	100	
Numero medio unità	572	113.275	6.147	1.164	372	121.530	

^(*) 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.

⁴⁹ L'acronimo FTE (*Full Time Equivalent*) esprime il numero medio annuo dei dipendenti occupati ed equipara tutti i lavoratori al regime di normale attività pari alle 36 ore settimanali. Tutte le informazioni contenute nel presente referto si intendono espresse in FTE tranne ove diversamente specificato.

Il 92,2 per cento del costo del lavoro, pari a 5.124 mln, afferisce ai 113.275 dipendenti a tempo indeterminato, il 2,9 per cento riguarda i dirigenti (159 mln), il 3,9 per cento il personale assunto con contratto a tempo determinato (Ctd), con un costo di 216 mln. È minima l'incidenza delle categorie degli apprendisti e somministrati (1 per cento con un costo di 58 mln).

Il costo *pro/capite* medio annuo si attesta a 45.725 euro, in calo rispetto ai 46.330 euro del 2019 anche per gli effetti derivati dall'emergenza sanitaria che ha ridotto alcune componenti del costo del lavoro. Ove si volesse considerare il costo *pro/capite* annuo solo in rapporto alle sue componenti ordinarie, questo si attesterebbe a 41.247 euro (42.630 nel 2019). La tabella che segue fornisce il dettaglio delle componenti rappresentative del costo del lavoro.

Tabella 14 - Costo del lavoro 2019/2020

(dati in milioni)

Voci di costo	2019	2020	Δ % 20/19
Componenti ordinarie			
Salari e stipendi	3.978	3.736	(6,1)
Oneri sociali	1.154	1.073	(7,0)
TFR: costo relativo prev.za compl. e Inps	241	231	(4,1)
Contratti di somministrazione/a progetto	15	20	33,3
Compensi e spese amministratori	2	2	0,0
Pagamenti basati su azioni	11	5	(54,5)
Altri costi (recuperi di costo) del personale	(33)	(52)	58,8
Totale Costo ordinario del lavoro	5.368	5.015	(6,6)
Partite straordinarie			
Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi	369	414	12,2
Incentivi all'esodo	16	18	12,5
Accantonamenti netti per vertenze con il personale	4	7	75,0
Recuperi del personale per vertenze	(10)	(8)	(20,0)
Altri costi (recuperi di costo) del personale	(45)	-	ns
Totale partite straordinarie	334	431	29,0
COSTO DEL LAVORO DA BILANCIO	5.702	5.446	(4,5)
Spese per servizi del personale	131	111	(15,3)
TOTALE COSTO DEL LAVORO	5.833	5.557	(4,7)

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

La voce *Salari e Stipendi* si riduce di 242 mln (-6,1 per cento) principalmente per effetto della diminuzione dell'organico, riconducibile anche alla prassi dell'esodo incentivato per agevolare il ricambio generazionale e favorita dall'introduzione del trattamento

pensionistico “Quota 100”⁵⁰. Incidono sul decremento per effetto della pandemia anche il ricorso al Fondo di Solidarietà⁵¹, i minori oneri sostenuti per alcune componenti variabili della retribuzione (tra cui straordinari e trasferte), il calo delle incentivazioni commerciali riconducibili al rallentamento dell’attività lavorativa, nonché la riduzione del 50 per cento del premio MBO dei dirigenti (20 mln inclusi i contributi) a sostegno di una politica responsabile nei confronti della Società. Diminuiscono, di conseguenza, gli *Oneri sociali* (7 per cento) e il *Tfr* (4,1 per cento). Il costo dei *Contratti di somministrazione/a progetto* passa da 15 a 20 mln per un maggior ricorso a tale tipologia di personale, mentre rimangono stabili i *Compensi agli amministratori* (2 mln). Si riduce da 11 a 5 mln la voce *Pagamenti basati su azioni*, che evidenzia la corresponsione di minori somme, secondo le scadenze contemplate nei cicli dei diversi piani di incentivazione a medio/lungo termine. Gli *Altri costi (recuperi di costo) del personale* riguardano decontribuzioni, indennità, sopravvenienze attive e presentano un saldo positivo (tra componenti ordinarie e straordinarie) di 52 mln, inferiore al 2019 (78 mln), quando però beneficiava di 45 mln afferenti a variazioni di stime per passività stanziata negli esercizi precedenti per la categoria degli esodati non tutelati. Pertanto, il costo del lavoro ordinario ammonta a 5.015 mln, in calo di 353 mln (-6,6 per cento) rispetto al 2019.

L’*Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi*, da utilizzare per l’uscita volontaria di un determinato numero di dipendenti entro la fine del 2022 (circa 6.200), passa da 369 a 414 mln; il fondo in commento è stato utilizzato nel corso del 2020 per 259 mln a copertura di 5.122⁵² esodi. Il costo per *Incentivi all’esodo* si incrementa di 2 mln (passando da 16 mln del 2019 a 18 mln nel 2020) e si riferisce alla copertura delle uscite incentivate dei dirigenti.

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 si

⁵⁰ Misure economiche previste dalla l. 28 marzo 2019, n. 26 a sostegno del pre-pensionamento di lavoratori in possesso, nel periodo compreso tra il 2019 e il 2021, di un’età anagrafica non inferiore a 62 anni e di un’anzianità contributiva non inferiore a 38 anni.

⁵¹ Con l’intesa sindacale del 30 aprile 2020 Poste ha richiesto l’accesso al Fondo di Solidarietà per il sostegno del reddito, dell’occupazione e della riconversione e riqualificazione professionale del personale non dirigente istituito presso l’Inps, in considerazione del rapido diffondersi dell’epidemia da Covid-19 e delle relative misure di restrizione alla circolazione. Il Fondo, inteso quale ammortizzatore sociale alternativo alla Cassa Integrazione Guadagni, ha assicurato la retribuzione ordinaria a circa 59.840 dipendenti nei cui confronti è stata disposta la riduzione/sospensione dell’attività lavorativa. L’accesso al Fondo ha coperto il trattamento salariale per 22 settimane (24 settimane il massimo consentito) e ha determinato un credito di 56,6 mln per la Società che ha anticipato tali somme al fine di garantire la soluzione di continuità nel pagamento degli stipendi. Il credito verrà recuperato mediante conguaglio con i contributi dovuti all’Inps.

⁵² Il personale esodato è espresso a teste intere.

attesta a 7 mln (4 nel 2019), mentre la voce *Recuperi del personale per vertenze*, che evidenzia il venir meno di passività riferite a precedenti esercizi, riduce il costo di 8 mln (10 mln nel 2019).

Le *Spese per servizi del personale* (111 mln contro 131 dell'esercizio precedente) si riducono essenzialmente per i minori costi sostenuti per *servizio mensa e rimborsi spese per indennità e trasferte*. I cambiamenti intervenuti con l'introduzione di nuove forme di lavoro (*smart working*) e di alcuni modelli operativi, renderanno strutturali, almeno in parte, tali risparmi di costo anche nei prossimi esercizi.

Con riferimento ai compensi incentivanti corrisposti al personale nell'ambito delle competenze accessorie alla retribuzione, sono stati erogati premi per 47 mln, in calo del 30,5 per cento rispetto al 2019 (67,6 mln), per le già espresse motivazioni correlate alla diminuzione del personale, alla riduzione dell'MBO e al calo delle vendite. Sono 22.497 gli impiegati e i quadri premiati con 14 mln secondo i sistemi di incentivazione commerciale⁵³, professionale e operativa legati alle *performance* individuali, e 1.140 (586 dirigenti e 554 quadri) a cui sono state destinate risorse per 33 mln secondo il raggiungimento degli obiettivi previsti nei diversi sistemi di incentivazione manageriale. La premialità del personale è legata al programma di valutazione delle prestazioni che nel 2020 ha riguardato l'88 per cento del personale⁵⁴.

Relativamente, infine, all'attività di formazione erogata nel corso del 2020, il contesto emergenziale ha reso necessario mettere a disposizione dei dipendenti un piano formativo esclusivamente *on line*, svolto nelle modalità *webinar*⁵⁵ ed *e-learning* per garantire continuità con i progetti preesistenti e adattare tempestivamente numerose attività di *business* al mutato scenario economico e lavorativo. Ammontano a 5,9 mln le ore di formazione erogate (5,1 mln nel 2019) in ambito tecnico/specialistico, manageriale e di *compliance* per un onere complessivo 6,4 mln (in linea con il 2019). Il nuovo Piano industriale 24 *Sustain & Innovate* prevede un'offerta di 25 mln di ore di formazione entro l'esercizio 2024.

⁵³ Il sistema incentivante dei canali commerciali ha lo scopo di sostenere i risultati di *business* e interessa il personale addetto alla vendita dei prodotti e servizi della Società. Prevede l'assegnazione di specifici obiettivi trimestrali, differenziati per figure professionali e comparti di prodotti.

⁵⁴ Sono esclusi i lavoratori flessibili e 7.600 risorse non valutabili per lunghe assenze dal servizio.

⁵⁵ La modalità *webinar* (nome composto da *web* e *seminar*) consiste nel partecipare a un corso *on line* avendo la possibilità di interagire con il relatore.

5.2 Composizione e gestione del personale

Nonostante le oggettive difficoltà riscontrate in tutti gli ambiti aziendali a causa della pandemia, Poste italiane ha accelerato il processo di digitalizzazione⁵⁶, peraltro già intrapreso da tempo, e ha garantito così la quasi totalità delle proprie attività. La Società ha adottato misure di contenimento del virus a tutela della salute dei dipendenti, della clientela e dei luoghi di lavoro e ha mantenuto aperti, durante il periodo di *full lockdown* (marzo, aprile e maggio), circa 7.000 dei 12.765⁵⁷ uffici postali presenti sul territorio nazionale. Inoltre, ha sottoscritto accordi commerciali e di *partnership* per la creazione di reti terze⁵⁸, al fine di evitare all'utenza di doversi recare fisicamente presso gli uffici postali.

Diversi cambiamenti gestionali hanno riguardato la funzione Mercato Privati che con 55.351 lavoratori, pari al 45,5 per cento della popolazione aziendale, presidia l'offerta di prodotti e servizi alla clientela *retail*. Un elemento di novità ha riguardato lo sviluppo di un nuovo modello commerciale che, con l'obiettivo di rafforzare il presidio sul territorio, ha portato da 6 a 12 il numero delle funzioni commerciali delle Macro aree territoriali. Inoltre, in considerazione della necessità di investire nella vendita fuori sede, un cospicuo numero di consulenti degli uffici postali, supportati da specifica formazione, sono stati indirizzati verso il collocamento dei prodotti da remoto, mediante proposizione telefonica⁵⁹ ai clienti, con sottoscrizioni e/o svincoli dei prodotti di investimento realizzati *on line*.

Nell'ambito, invece, della funzione Posta, Comunicazione e Logistica l'attività è stata diversificata su due *network* distinti, quello della rete logistica postale e quello dei pacchi, integrati e sinergici tra loro pur differenziandosi per modalità, frequenza di consegna e tipologia di prodotto. La funzione si è avvalsa di 49.668 dipendenti (pari al 40,9 per cento delle risorse complessive); di questi, 40.402 sono stati applicati nei centri di recapito postale e includono 32.966 risorse con la mansione di portalettere e capo squadra recapito (31.376 a fine 2019). In merito alle ricadute occupazionali delle funzioni sopra illustrate (oltre 105mila FTE), si evidenzia un decremento in tutti gli ambiti organizzativi, a eccezione del recapito.

⁵⁶ Gli utenti che hanno utilizzato i canali *web* e *app* di Poste sono stati 27,1 mln (20,8 nel 2019), con una media giornaliera di oltre 3 mln di accessi (2 mln nel 2019) e un valore annuo di transazioni pari a 22,2 mld (15,6 mld nel 2019).

⁵⁷ Dato puntuale a fine esercizio 2020.

⁵⁸ A fine esercizio, sono 37.000 i punti *retail* attivati a supporto del *business*.

⁵⁹ L'avvio della vendita telefonica è stato reso possibile dal già citato Decreto Rilancio che ha consentito, in via temporanea, di derogare al vincolo della forma scritta.

La Tabella 15 evidenzia la classificazione del personale di Poste italiane s.p.a. secondo le diverse categorie di inquadramento.

Tabella 15 - Tipologia del personale

Qualifiche professionali	2019	2020	Δ 20/19
Dirigenti	550	572	22
Quadri - A1	6.173	6.196	23
Quadri - A2	7.818	7.660	(158)
Livelli B,C,D	101.163	94.483	(6.680)
Livelli E, F	2.161	4.936	2.775
Contratti di apprendistato	515	1.164	649
Totale organico a tempo indeterminato	118.380	115.011	(3.369)
Personale CTD	7.214	6.147	(1.067)
Contratti di somministrazione lavoro	300	372	72
Totale organico flessibile	7.514	6.519	(995)
Totale organico Poste italiane s.p.a.	125.894	121.530	(4.364)

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

Analizzando le diverse categorie, si rileva una lieve crescita dei dirigenti (+22 FTE) e dei quadri di primo livello (+23 FTE), mentre è significativo l'incremento dei dipendenti appartenenti ai livelli E, F (+2.775 FTE), prevalentemente per effetto delle stabilizzazioni dei contratti a termine nella qualifica di portalettere realizzate per fronteggiare i maggiori volumi delle consegne dei pacchi. In crescita anche il personale assunto con contratto di apprendistato (+649 FTE) e di somministrazione lavoro (+72 FTE). Gli appartenenti ai livelli B, C, D registrano invece la riduzione più significativa con 6.680 FTE in meno rispetto al 2019, ascrivibile alla sensibile adesione all'esodo incentivato.

Con riferimento alle politiche gestionali l'Azienda ha posto in essere diverse iniziative mediante sottoscrizione di intese sindacali. Tra queste, rileva l'accordo che consente di recuperare entro fine settembre 2021 i permessi concessi nel periodo di *lockdown* per venire incontro alle esigenze dei dipendenti che si sono trovati nell'impossibilità di svolgere la prestazione lavorativa, oppure l'intesa che ha ampliato le coperture offerte dal Fondo sanitario aziendale per i dipendenti e familiari contagiati. Inoltre, a tutti i dipendenti che hanno garantito la prestazione lavorativa presso la sede di lavoro nel periodo di *lockdown* è

stato erogato, con le spettanze del mese di aprile, un *bonus*⁶⁰ di 100 euro. Altre iniziative hanno riguardato la possibilità di devolvere ore di lavoro e giornate di ferie⁶¹ a favore di colleghi in difficoltà, nonché alle istituzioni impegnate nell'emergenza sanitaria. A fine 2020 è stata lanciata una campagna di *screening* Covid diretta a circa 125mila dipendenti.

5.3 Personale dirigente

Il costo del personale dirigente ammonta a 159,3 mln, in calo dell'8,4 per cento rispetto al 2019 (174,0 mln) e rappresenta il 2,9 per cento del complessivo costo del lavoro. Nel 2020 ci sono state 28 assunzioni e 46 cessazioni. Nella tabella che segue sono riepilogate le voci del suddetto onere, confrontate con le medesime del 2019.

Tabella 16 - Costo personale dirigente 2019/2020

(dati in milioni)

Voci di costo	2019	FTE	2020	FTE	Δ % 20/19
Competenze fisse	73,4		75,2		2,5
Competenze accessorie	27,9		17,6		(36,9)
Pagamenti basati su azioni	10,8		5,5		(49,1)
Contributi	33,8		30,3		(10,4)
TFR	5,2		5,2		ns
Altri costi	2,5		4,7		88,0
Esodi - Vertenze -Amm.- Collab.	18,1		20,8		14,9
Spese per servizi del personale	2,3		-		ns
TOTALE	174,0	550	159,3	572	(8,4)
Costo del lavoro	5.833		5.557		(4,7)
Costo personale dirigente su costo totale del lavoro	3,0%		2,9%		

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

Le competenze fisse crescono del 2,5 per cento, in relazione al maggior numero di dirigenti (572 FTE a tutto il 2020 contro 550 del 2019), quelle accessorie invece si riducono per effetto delle citate riduzioni dell'MBO e delle indennità e rimborsi di missioni e trasferte. Diminuisce anche la voce *Pagamenti basati su azioni* che passa da 10,8 a 5,5 mln ed è legata alle scadenze dei diversi cicli di maturazione dei sistemi di incentivazione a medio/lungo

⁶⁰ Art. 63, d.l. 17 marzo 2020, n. 18 (cd. Cura Italia) convertito con l. 24 aprile 2020, n. 34.

⁶¹ Le somme derivanti dalle offerte di ore/giornate di lavoro e ferie (45mila euro) sono state donate alla Protezione Civile. Un ulteriore sostegno è derivato dalla donazione dei dirigenti per 1,1 mln, che ha consentito di erogare un sussidio di 40mila a ciascun nucleo familiare dei 22 dipendenti deceduti per Covid, di offrire 4mila euro a ciascun dipendente sottoposto a terapia intensiva e un indennizzo forfettario di 2mila euro ai dirigenti ricoverati, non in terapia intensiva. La Società valuta altresì l'opportunità di assunzione dei familiari superstiti, in linea con i vigenti piani occupazionali.

termine. In aumento gli *Altri costi*, che si attestano a 4,7 mln (2,5 mln nel 2019) per minori recuperi di sopravvenienze e passività rinvenienti da esercizi precedenti. Ammonta a 20,8 mln l'onere per *Esodi-Vertenze-ecc.* la cui voce più rappresentativa è costituita dal costo per l'esodo incentivato di 36 dirigenti (18,5 mln contro 15,7 mln del 2019); quest'ultima include, altresì, il costo degli amministratori della Società (1,7 mln) e il ricorso a collaborazioni esterne (604mila euro).

Tabella 17 - Costo 2020 Dirigenti con responsabilità strategiche e altri dirigenti

<i>(dati in milioni)</i>							
DIRS + DG	Costo 2019	Costo 2020	FTE	Altri dirigenti	Costo 2019	Costo 2020	FTE
Competenze fisse	5,8	5,6		Competenze fisse	67,7	69,6	
Competenze accessorie	3,6	1,7		Competenze accessorie	24,3	15,9	
Pagamenti basati su azioni	4,0	2,0		Pagamenti basati su azioni	6,7	3,5	
Contributi	3,0	2,3		Contributi	30,8	28,0	
TFR	0,4	0,4		TFR	4,8	4,8	
Altri costi	1,6	2,8		Altri costi	0,9	1,9	
Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	1,3	-		Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	16,8	20,8	
Spese per servizi del personale	-	-		Spese per servizi del personale	2,3	-	
TOTALE	19,7	14,8	13	TOTALE	154,3	144,5	559

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

I dirigenti a cui sono riconosciute responsabilità strategiche nelle scelte gestionali sono 13 e il relativo costo ammonta a 14,8 mln, in calo del 24,9 per cento rispetto al 2019 (19,7 mln). Si riduce anche il costo degli altri dirigenti che si attesta a 144,5 mln contro i 154,3 mln dello scorso esercizio. Le complessive *performance* manageriali hanno raggiunto i *target* degli obiettivi fissati per l'accesso ai sistemi di incentivazione⁶² e 543 dirigenti sono stati premiati per complessivi 21,1 mln. Gli effetti economici legati ai diversi cicli di assegnazione dei sistemi di incentivazione a lungo termine (*ILT Performance Share* e ultimo ciclo dell'*ILT Phantom Stock*) ammontano a 5,9 mln.

5.4 Personale dipendente

Rinnovo Ccnl

In data 23 giugno 2021 è stato rinnovato il Ccnl per il personale dipendente di Poste italiane s.p.a. e delle società del Gruppo avente validità dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2023. La

⁶² Nella definizione delle misurazioni dei *target* relativi ai sistemi di incentivazione variabile, è stata approvata la sterilizzazione di 351 mln per la determinazione dell'Ebit 2020, quale risultato negativo legato al blocco dell'attività commerciale nel periodo di *full lockdown* e non correlabile al mancato raggiungimento degli obiettivi assegnati.

parte economica prevede un incremento medio⁶³, a regime, di 90 euro lordi suddivisi in due *tranche*, da corrispondersi con decorrenza luglio 2022 e luglio 2023. Per l'esercizio 2020, a titolo di *vacatio*, è stato riconosciuto l'importo *una tantum* di circa 900 euro *pro/capite* per complessivi 126 mln, sostenuti con le somme accantonate nel *Fondo oneri del personale*. Inoltre, a titolo di anticipo sui futuri miglioramenti economici spettanti per gli esercizi 2021 e 2022 (fino al mese di giugno), è stata riconosciuta l'erogazione di una ulteriore *una tantum* di 800 euro. Le suddette somme sono state corrisposte al personale in un'unica soluzione con la mensilità del mese di luglio 2021. L'impatto economico a regime sul costo del lavoro e le principali novità gestionali, normative e di *welfare* saranno oggetto del prossimo referto.

Assunzioni e Cessazioni

Nonostante l'emergenza sanitaria in atto, la Società ha ottemperato alle esigenze occupazionali in coerenza con le previsioni del Piano industriale, realizzando 2.124 assunzioni di personale dipendente ripartiti in 909 ingressi con contratto a tempo indeterminato (specialisti finanziari⁶⁴, operatori di sportello, stabilizzazioni e 14 riammissioni di personale Ctd), 720 ingressi in regime di *part time* e 495 con la formula dell'apprendistato. Gli ingressi con contratto di somministrazione lavoro ammontano a 202 e quelli a termine, formalizzati per la durata di due o tre mesi con il personale Ctd, a 11.685 (di cui 300 *part time*). Nel 2020 la Società ha fatto ampio ricorso all'utilizzo di personale Ctd, in ragione dell'incremento del *business* Pacchi e grazie all'introduzione del "Decreto agosto"⁶⁵ che, in considerazione della necessità delle aziende di poter usufruire rapidamente di personale già formato per far fronte agli effetti della pandemia, ha temporaneamente derogato alle vigenti restrizioni in materia di assunzioni con contratti a termine.

In merito alle previsioni occupazionali contenute nel Piano 2024 *Sustain & Innovate* sono previsti, a regime, circa 15mila interventi di politiche attive del lavoro, inclusivi di nuovi ingressi, riammissioni/reintegri, stabilizzazioni di portalettere e assunzioni (nella misura minima del 40 per cento del numero degli esodi effettuati) per un ricambio di circa il 25 per

⁶³ Viene presa quale base del conteggio degli incrementi contrattuali la retribuzione spettante al personale inquadrato nel livello C, che rappresenta il punto di massima concentrazione della popolazione aziendale.

⁶⁴ Un accordo sindacale siglato nel luglio 2020 ha stabilito un *target* di ingressi per tale tipologia di personale fissato in 650 FTE. Pertanto, nel 2020 sono stati assunti 506 specialisti finanziari e per il 2021 è atteso l'ingresso di ulteriori 144 FTE.

⁶⁵ Il già citato d.l.n. 104/2020 convertito in l. n. 126/2020 consente, tra l'altro, fino al 31 dicembre 2020 la deroga al numero massimo di proroghe nella stipula di contratti a termine e al rispetto dei cosiddetti "periodi cuscinetto", ponendo come unico vincolo la durata massima contrattuale di 24 mesi senza apposizione della causale.

cento dell'intera forza lavoro della Società entro l'esercizio 2024. Il prossimo esercizio potrebbe inoltre registrare l'ingresso di circa 1.300 dipendenti⁶⁶, per effetto dell'acquisizione del Gruppo Nexive, da applicare nella filiera del personale di stabilimento (accettazione e smistamento). Gli effetti gestionali ed economici dell'operazione saranno oggetto di valutazione nel prossimo referto.

I dipendenti cessati dal servizio nel 2020 si attestano a 8.245⁶⁷, in calo dell'8,2 per cento rispetto al 2019 (8.978). Di questi, 732 sono cessati secondo le consuete causali di fine rapporto di lavoro (limiti di età, decessi, inidoneità, ecc.) mentre 5.122 (62,1 per cento del totale) hanno aderito ai programmi di esodo incentivato, benché in misura inferiore rispetto al 2019 (6.736) a causa delle minori negoziazioni effettuate nel periodo di *lockdown*. Le uscite incentivate sono in larga parte avvenute (4.224 dipendenti) tra gli addetti alle lavorazioni interne dei centri di smistamento, alle attività di sportelleria e al recapito postale. I medesimi ambiti lavorativi sono stati, altresì, interessati dall'uscita volontaria di 2.247 dipendenti, in massima parte per effetto della vigenza delle norme, prima ricordate, sulla "Quota 100".

Gestione Coordinamento e Sicurezza sul lavoro

Nel corso del 2020 tutte le attività relative al coordinamento e alla sicurezza nei luoghi di lavoro sono state focalizzate sull'emergenza sanitaria da Covid-19 al fine di ridurre al minimo il rischio del contagio. La Società ha istituito un Organismo Paritetico Nazionale per il rispetto delle regole di cui al "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto da Governo e Parti Sociali il 14 marzo 2020 e ha predisposto specifici protocolli, con relative istruzioni operative di sicurezza, distinti in base ai principali ambiti organizzativi delle unità produttive, costantemente aggiornati in funzione del susseguirsi delle diverse disposizioni normative e coerenti con le linee guida emanate dall'Inail. Inoltre, è stato aggiornato il Modello Organizzativo 231, con integrazioni alla parte speciale "L" dedicata alla salute e sicurezza sul lavoro in relazione a processi potenzialmente a rischio esogeno e sono stati rivisti, di conseguenza, i contenuti del documento di "Valutazione dei rischi per tutti i datori di lavoro" (d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81).

⁶⁶ Poste stima che il reimpiego di tali risorse possa determinare un calo nelle prossime assunzioni per circa 900 FTE.

⁶⁷ Il numero delle uscite dal servizio è espresso a teste intere e non in FTE.

L'attività di verifica e controllo è comunque proseguita in continuità con i passati esercizi, seguendo le direttrici di conformità alle norme internazionali ISO 45001 e di adozione delle relative misure di sicurezza. I *report* complessivamente consuntivati nel 2020 dai preposti organi interni e trasmessi alle competenti strutture per la risoluzione delle problematiche e per la predisposizione delle opportune azioni correttive e preventive ammontano a 327. Tali report segnalano, secondo scale di priorità, 3.296 dichiarazioni di non conformità ai vigenti *standard* di sicurezza, in calo del 25 per cento rispetto alle 4.396 del 2019. Le maggiori criticità si rilevano, come per il passato, in ambito strutturale (27,8 per cento), antincendio e gestione delle emergenze (22,5 per cento) e luoghi di lavoro (14 per cento). Ulteriori irregolarità riguardano l'accesso a porte e cancelli motorizzati, gli impianti elettrici e l'uso di ascensori e montacarichi, che impegnano circa il 12,2 per cento del fenomeno. Sono in aumento le segnalazioni di non conformità provenienti dagli organi di vigilanza esterni alla Società che rivestono la qualifica di Ufficiali di Polizia Giudiziaria (Asl, Vvf, ecc.) per il maggior numero di ispezioni eseguite, soprattutto sul rispetto dei protocolli di contenimento del Covid. Le prescrizioni emesse dalle suddette Autorità sono state 151 (103 nel 2019) contenute in 58 verbali in cui emergono una insufficiente manutenzione dei locali, degli arredi e degli impianti di areazione, alcune postazioni di lavoro fuori norma e deficienze organizzativo/gestionali (vie di esodo, pulizie, ecc.). Il relativo costo è stato di 106mila euro, in calo del 27,9 per cento rispetto al 2019 (147mila). La Società ha ottemperato a quanto prescritto dagli Organi di Vigilanza senza incorrere in giudizio e ha adottato diverse misure di prevenzione, tra le quali l'erogazione di circa 224mila ore di formazione e la fornitura di divise rispondenti a *standard* di controllo della qualità dei materiali utilizzati.

Malattie e Infortuni

Il fenomeno delle assenze dal lavoro per motivi di salute nel 2020 è cresciuto del 3,2 per cento (70.636 contro le 68.443 del 2019), anche per effetto della pandemia, compresa l'assenza per quarantena preventiva⁶⁸, a cui sono riconducibili 10.990 casi (4.626 contagiati, di cui 22 deceduti). Pertanto, le giornate di lavoro perse sono in crescita e si attestano a 16,6 *pro/capite* (12,4 nel 2019) di cui 2,1 fanno riferimento alla causale Covid-19. Il correlato costo

⁶⁸ Disposta sulla base di provvedimenti delle autorità competenti (Sindaci, Prefetti, ASL), ovvero su indicazione del medico curante (d.l. 17 marzo 2020, n. 18 cd. "Cura Italia", convertito con l. 24 aprile 2020, n. 27).

stimato dalla Società ammonta a 278,2 mln (223,6 mln nel 2019) per la perdita della capacità lavorativa di complessive 7.250 FTE, facendo registrare un tasso di assenteismo del 4,6 per cento (4 punti nel 2019) che raggiunge 5,3 punti percentuali per effetto dell'emergenza sanitaria. In relazione, inoltre, alle circa 22.500 risorse titolari dei benefici della l. 104/92, si rileva una assenza dal lavoro di 8,1 giorni *pro/capite* annui, in crescita del 28,6 per cento rispetto al 2019 (6,3 gg) principalmente per l'entrata in vigore di due interventi governativi⁶⁹ che hanno esteso la durata dei benefici. Anche l'assenza per congedo parentale⁷⁰ ha inciso sulla gestione del fenomeno nella misura di 1 giorno di assenza *pro/capite* annuo.

Si presenta, invece, in calo dell'1,5 per cento il fenomeno infortunistico che registra l'apertura di 6.502 casi (6.599 nel 2019) per il presumibile effetto delle mutate condizioni di lavoro registrate nell'anno. La tipologia della *caduta e/o movimento inopportuno* ha registrato il maggior numero di eventi (1.549 incidenti), seguita dalla *caduta da motomezzo aziendale* (1.152 incidenti), che risulta essere la causale più frequente nel recapito, benché in diminuzione per effetto della ridotta circolazione stradale (17,7 per cento del totale contro il 48 per cento del 2019). Si evidenziano inoltre 533 *incidenti con mezzo aziendale* e 477 per *schiacciamento/contusione* nella movimentazione dei carichi di corrispondenza. I casi di infortunio riconducibili *all'infezione per Covid-19* contratta sui luoghi di lavoro ammontano a 2.042 (31,4 per cento del totale). Ulteriori 875 eventi attengono, invece, all'infortunio *in itinere*⁷¹. Secondo le previsioni contenute nel Piano industriale 2024 *Sustain & Innovate* una corretta gestione del fenomeno infortunistico consentirà, entro il 2024, una riduzione di circa 740 infortuni nell'ambito gestionale del recapito, grazie al miglioramento continuo dell'impiego dei mezzi di trasporto⁷² e delle attrezzature, e un calo dell'8 per cento dell'indice di frequenza degli incidenti.

⁶⁹ Con i citati dd.ll. "Cura Italia" e "Decreto Rilancio" i lavoratori beneficiari di l. 104 hanno potuto richiedere ulteriori 24 giornate complessive di permesso da fruire nel periodo marzo/giugno 2020.

⁷⁰ Concessa nei casi di figli minori di 14 anni, conviventi in situazioni di disabilità o immunodepressione.

⁷¹ L'infortunio *in itinere* è l'incidente che avviene nel tragitto casa/lavoro/casa e si verifica nell'arco temporale di un'ora prima dell'inizio ed entro un'ora dopo della fine dell'attività lavorativa.

⁷² Acquisto di circa 2000 nuovi mezzi a due ruote euro 4 e di circa 850 mezzi elettrici a tre ruote ritenuti più sicuri e a bassa classe inquinante.

5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari

Il fenomeno del contenzioso del lavoro registra nel 2020 l'avvio di 524 nuovi casi rispetto ai 499 del 2019 (+5 per cento). Gli istituti tipici quali trasferimenti, mobilità, mansioni superiori, ecc., contano l'insorgenza di 309 vertenze, le risoluzioni del rapporto di lavoro evidenziano 93 cause e ulteriori 122 ricorsi fanno riferimento a contrasti originati dalle modalità di assunzione. Quest'ultimo è il filone di vertenze che rileva la totalità dell'incremento del fenomeno, soprattutto con la categoria dei contratti a tempo determinato (Ctd)⁷³ per 72 nuovi giudizi avviati nell'esercizio rispetto ai 17 del 2019. In calo, invece, le controversie relative a tutti gli altri istituti. Il *Fondo vertenze con il personale* è stato utilizzato per 15 mln, di cui 2,5 mln per spese legali di controparte. La percentuale di soccombenza in giudizio stimata dalla Società per il calcolo degli accantonamenti si attesta al 9,4 per cento (13,2 nel 2019).

Con riferimento al sistema sanzionatorio, nel 2020 sono stati adottati 1.515 provvedimenti disciplinari, graduati secondo la gravità dell'infrazione, anche in considerazione di circostanze attenuanti o aggravanti (che nei casi più gravi possono determinare la risoluzione del rapporto di lavoro). Il fenomeno si presenta in calo del 47,5 per cento rispetto al precedente esercizio. Le sanzioni espulsive sono state 125 (133 nel 2019), concentrate soprattutto nell'*assenza ingiustificata dal servizio superiore a 10/60 giorni* e nella *distruzione/sottrazione/manomissione di corrispondenza con dolo*, che hanno interessato complessivamente 62 licenziamenti. Ulteriori sanzioni riguardano accertate *irregolarità operative, irregolari negoziazioni titoli e sottrazione somme*. Sono invece incorsi nell'applicazione di sanzioni conservative 1.390 dipendenti (2.755 nel 2019), di cui 385 per *irregolarità operative*, 140 per *assenza a visita fiscale e inosservanza normativa/regole malattia* e 107 per *mancato rispetto orario di lavoro*. Con particolare riguardo ai comportamenti contrari alle misure di tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, 50 sanzioni conservative sono state comminate per il *rifiuto di indossare dispositivi antinfortuno* e 22 per *l'inosservanza delle norme relative al codice stradale*, soprattutto per guida senza casco. La Società ha altresì adottato, nel corso del 2020, 331 provvedimenti di "*reprimenda*"⁷⁴ e ha proceduto a 43 archiviazioni di casi ritenuti

⁷³ Il contenzioso con i CTD registra nel 2020 un costo medio *pro/capite* a vertenza di 9.720 euro (7.079 nel 2019).

⁷⁴ Rientra tra le pratiche d'uso interne alla società il c.d. richiamo gestionale, cioè un avvertimento scritto, con il quale il dipendente viene esortato a seguire una condotta conforme e consona alle normative interne ed esterne per evitare di incorrere in sanzioni disciplinari future.

non rilevanti. Circa le procedure di recupero crediti nei confronti dei dipendenti per i quali sia stata accertata una responsabilità patrimoniale o obbligazione debitoria, nel 2020 sono stati recuperati 2,4 mln (3,4 mln nel 2019).

6. SISTEMI INFORMATIVI

6.1 Evoluzione organizzativa

L'*Information Technology* (IT) rappresenta un fattore importante per il perseguimento degli obiettivi del Piano Industriale di Poste e la stessa velocità di adattamento e di reazione all'innovazione tecnologica è un elemento fondamentale in un contesto sempre più competitivo. La funzione Digital, Technology & Operations 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 2020 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, anche con riferimento alla pandemia da Covid 19, di cui si dirà meglio più avanti.

Nell'esercizio in esame risultano prese in carico 3.025 iniziative progettuali⁷⁵, di cui il 37 per cento complesse e il 63 per cento semplici⁷⁶. A fronte di queste, nel 2020 sono state completate 2.476 iniziative, di cui il 35 per cento complesse e il 65 per cento semplici.

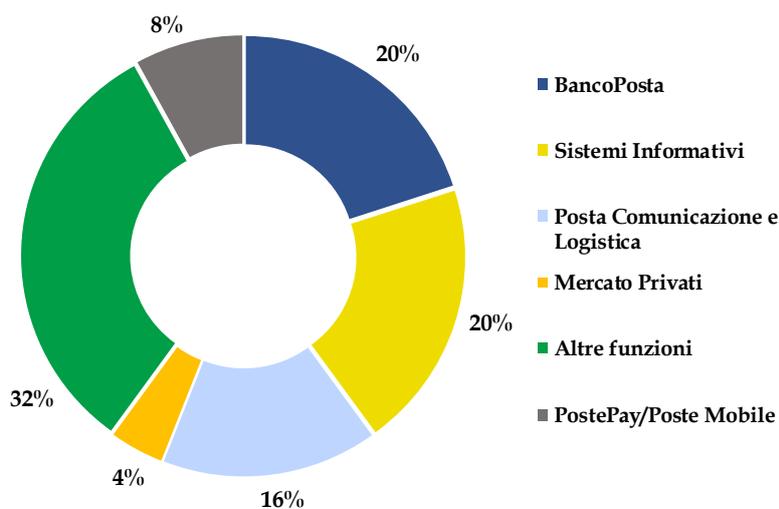
Di seguito viene illustrata la ripartizione delle iniziative per cliente interno.

⁷⁵ Nell'analisi delle iniziative prese in carico e completate nel 2020, occorre tenere presente che l'insieme delle attività progettuali è composto da:

- Attività avviate negli anni precedenti con termine nell'anno 2020;
- Attività avviate e terminate nell'anno 2020;
- Attività avviate nell'anno 2020 che termineranno negli anni successivi.

⁷⁶ 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 4 - Ripartizione iniziative progettuali 2020



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

Dall'analisi per cliente interno emerge che il 32 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 20 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, l'adeguamento normativo e l'evoluzione dei prodotti e servizi offerti alla clientela. A tal proposito, i principali interventi hanno riguardato l'abilitazione del processo di vendita a distanza sul canale digitale dei prodotti di Risparmio Postale, di quelli assicurativi e dei fondi comuni di investimento. Sono stati realizzati, inoltre, gli interventi necessari a rendere i sistemi applicativi di BancoPosta sempre più 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.

Attività svolte in relazione alla pandemia Covid-19

Il primo e più urgente intervento dettato dalla pandemia è stato quello di "remotizzazione" immediata di tutto il personale dei servizi di Poste italiane non esposti al pubblico attraverso l'attivazione del lavoro agile (*smart working*); nell'arco di alcune settimane, nel mese di marzo 2020, sono state attivate decine di migliaia di licenze di pacchetti *software* a copertura di tutto il personale, istruito il personale all'uso degli strumenti e abilitato un nuovo modello

di lavoro basato interamente su interazione remota tramite una piattaforma digitale. Sono state altresì realizzate le infrastrutture di monitoraggio di tale servizio, per poter tenere sotto controllo la piattaforma centrale in termini di distribuzione del numero accessi nel tempo e carico della piattaforma.

In ambito logistica sono stati realizzati diversi interventi applicativi, per facilitare l'operatività delle "zone rosse" (quelle maggiormente colpite e sottoposte a rigide misure restrittive); inoltre, allo scopo di contribuire alla realizzazione della campagna vaccinale, nel mese di dicembre 2020 è stata implementata la Piattaforma Nazionale Vaccini e nel mese di febbraio 2021 la stessa è stata messa a disposizione delle regioni. La nuova piattaforma consente ai centri vaccinali la gestione della tracciatura e la somministrazione dei vaccini, mentre ai cittadini delle regioni aderenti consente di effettuare la prenotazione per il vaccino *on line*, tramite *call center*, inserendo la propria tessera sanitaria in un Postamat, oppure direttamente tramite i palmari conferiti in dotazione ai portalettere.

Altre attività hanno riguardato il potenziamento della piattaforma SPID, al fine di supportare l'aumento degli accessi dovuti anche all'erogazione dei ristori disposti dal Governo (accesso simultaneo al servizio durante i cosiddetti "*click day*"), così come la gestione, da canale digitale e fisico, delle richieste di cessione del credito d'imposta dei clienti di Poste in relazione al c.d. Ecobonus previsto dal Decreto Rilancio (d.l. 34/2020, cit.), che ha introdotto importanti agevolazioni fiscali per favorire la ripresa economica consentendo la possibilità di cedere il credito d'imposta derivante da specifici interventi (ad es. riqualificazione energetica e riduzione del rischio sismico degli edifici, adeguamento ambienti di lavoro, ecc.) a istituti di credito e altri intermediari finanziari.

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

Gli investimenti realizzati nel corso del 2020 da Poste italiane nell'ICT ammontano a circa 377 mln (348 mln nel 2019) di cui 156 mln destinati a progetti "infrastrutturali" di aggiornamento, consolidamento, trasformazione e innovazione tecnologica delle infrastrutture ICT aziendali a supporto del *business* e 221 mln afferenti a progetti tesi alla crescita dei volumi e dei ricavi.

Per quanto riguarda la componente costi ICT il 2020 ha consuntivato 246 mln; l'incremento di circa 8 mln rispetto al 2019 (a parità di perimetro considerato) è principalmente dovuto

al maggior utilizzo della tecnologia *cloud* sia per nuove applicazioni, sia per la migrazione di quelle già esistenti, all'incremento dell'utilizzo degli SMS in ambito *Digital*, in particolar modo per il servizio SPID e alla manutenzione necessaria sugli apparati di Rete a causa della scadenza della garanzia.

Considerando la variazione del perimetro di attività dell'esercizio, dovuta alla cessione del ramo IT del Gruppo Assicurativo Poste Vita in favore di Poste italiane s.p.a. (con efficacia marzo 2020) e del pieno effetto avuto dalla cessione dell'IT di SDA (avvenuta nel secondo semestre 2019), la variazione dei costi rispetto all'esercizio precedente si attesta a +24 ml.

6.3 Rischio informatico

Poste italiane, già da alcuni anni ha sviluppato un modello di approccio sistemico per il governo della sicurezza informatica, che indirizza, in maniera 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"⁷⁷ con l'obiettivo di descrivere l'approccio metodologico e operativo adottato dal Gruppo Poste italiane per la gestione della Sicurezza Informatica.

In tale contesto opera il CERT (*Computer Emergency Response Team*), una specifica realtà organizzativa di Poste specializzata in prevenzione dei rischi, coordinamento della gestione degli incidenti informatici del Gruppo e risposta a eventi di criminalità informatica, che si colloca all'interno di una rete nazionale e internazionale di strutture similari con cui dialoga quotidianamente per condividere informazioni, indicatori di compromissione e modelli di attacco in generale, scenario che vede una forte collaborazione anche con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale.

⁷⁷ Il Testo Unico di Sicurezza è stato adottato da Poste italiane con l'obiettivo di descrivere l'approccio metodologico ed operativo utilizzato dal Gruppo per la gestione della Sicurezza Informatica, elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Piano Strategico quinquennale "Deliver 2022", nonché individuare i ruoli e le responsabilità attribuibili ai diversi soggetti coinvolti.

Comitato della Sicurezza Informatica

Il Comitato Strategico della Sicurezza Informatica è l'organismo inter-funzionale presieduto dal Responsabile della funzione *Corporate Affairs* in qualità di Responsabile della supervisione e controllo dell'efficacia del modello, i cui principali obiettivi sono:

- supervisionare l'efficacia del modello di governo della sicurezza e l'attuazione del Piano Permanente di Sicurezza;
- potenziare il sistema di controllo interno della sicurezza informatica;
- garantire un adeguato presidio dei principali fattori di rischio IT;
- recepire i cambiamenti strategici che interessano l'Azienda e il contesto esterno;
- favorire l'aderenza alle normative di legge e agli *standard* di settore applicabili e registrarne le evidenze.

Nel corso del 2020, le mutate condizioni di contesto collegate all'emergenza sanitaria hanno comportato la necessità di adottare, come già anticipato, la modalità di lavoro agile su larga scala, con la conseguenza di una maggiore diffusione degli accessi da remoto e, conseguentemente, una maggiore esposizione potenziale al rischio *cyber*. Questo ha portato all'implementazione di nuovi presidi tecnologici e organizzativi, atti a definire adeguate strategie di sicurezza informatica.

7. ATTIVITÀ NEGOZIALE

7.1 Novità normative

Il quadro normativo del settore degli appalti pubblici è stato caratterizzato nel 2020 dall'introduzione di numerose misure a sostegno degli operatori economici e per la semplificazione e accelerazione delle procedure di affidamento dei contratti, a seguito della profonda crisi economica connessa alla diffusione dell'epidemia da Covid-19.

Il legislatore ha emanato diversi provvedimenti al fine di utilizzare la spesa pubblica quale leva per supportare la ripresa economica del Paese. Proprio in tale direzione si muove il d.l. 16 luglio 2020, n. 76, "Decreto Semplificazioni", convertito in l. 11 settembre 2020, n.120, che, a poco più di un anno dal "Decreto Sblocca-Cantieri" (d.l. 18 aprile 2019, n. 32, convertito in l. 14 giugno 2019, n. 55) ha riformato nuovamente il Codice dei contratti pubblici (d.l. 18 aprile 2016, n. 50). Tra le disposizioni più significative, il decreto Semplificazioni ha introdotto l'obbligo di perfezionare il contratto entro 60 giorni dall'aggiudicazione, così come i "Motivi di esclusione" degli operatori economici in presenza di gravi inadempimenti fiscali o contributivi anche non definitivamente accertati⁷⁸.

Il Decreto ha introdotto, inoltre, per ragioni collegate all'emergenza sanitaria, alcune disposizioni di natura transitoria (in vigore fino al 31 dicembre 2021) che riguardano le modalità di affidamento dei contratti pubblici, sia sotto la soglia comunitaria che sopra detta soglia con la previsione, per tale tipologia di affidamenti, della possibilità di applicare i termini procedurali "ridotti", previsti per ragioni di urgenza dal d.lgs. 50/2016, nonché l'utilizzo della procedura negoziata per i settori ordinari e per quelli speciali⁷⁹.

Ulteriori misure di semplificazione sono state introdotte in relazione all'acquisizione della documentazione antimafia di cui al d.l. 6 settembre 2011, n. 159 (in particolare, la c.d. "informativa liberatoria provvisoria"⁸⁰), nonché alle attività maggiormente esposte al rischio di infiltrazione mafiosa, come individuate dall'art. 1, c. 53, della l. 6 novembre 2012,

⁷⁸ Occorre evidenziare che tale previsione normativa è connotata da una particolare complessità applicativa, mancando puntuali indirizzi interpretativi e consolidati orientamenti giurisprudenziali in materia.

⁷⁹ Il Codice dei contratti pubblici prevede che le fasi di affidamento ed esecuzione degli appalti si svolgano nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività, correttezza, applicabili ai lavori, servizi e forniture. Inoltre, durante la fase di affidamento devono essere rispettati i principi di libera concorrenza, trasparenza e pubblicità, proporzionalità, che trovano applicazione anche per gli appalti esclusi, in tutto o in parte, dall'ambito di applicazione del Codice e ai contratti attivi (es. vendite e locazioni attive).

⁸⁰ L'informativa liberatoria provvisoria consente di stipulare, approvare o autorizzare i contratti relativi a lavori, servizi, forniture, sotto condizione risolutiva, ferme restando le ulteriori verifiche ai fini del rilascio della documentazione antimafia da completarsi entro 60 giorni.

n. 190, in relazione alle quali il legislatore ha operato una parziale ridefinizione e ampliamento degli strumenti di contrasto, mediante la l. 5 giugno 2020, n. 40 di conversione del “Decreto Liquidità”, istituendo una nuova classificazione per i servizi ambientali e introducendo ulteriori settori di attività a rischio. Nella parte conclusiva dell’anno è stato infine pubblicato il d.l. 31 dicembre 2020, n. 183, “Decreto Milleproroghe” che ha previsto l’estensione fino al 31 dicembre 2021 della facoltà di innalzamento sino al 30 per cento dell’anticipazione del prezzo in favore dell’appaltatore, disciplinato dal d.l. n. 34/2020 (Decreto Rilancio), con la finalità di consentire all'appaltatore di affrontare le spese iniziali necessarie all’esecuzione del contratto, assicurando in tal modo la necessaria liquidità nella fase di avvio dei lavori e di perseguire il pubblico interesse volto alla corretta e tempestiva esecuzione del contratto. Inoltre, il “Decreto Milleproroghe” e il più recente d.l. 31 maggio 2021, n. 77, “Decreto *Governance*” (convertito in l. 29 luglio 2021, n.108) hanno prolungato l’efficacia delle deroghe in materia di subappalto, introdotte dal Decreto “Sblocca Cantieri” sopra ricordato.

7.2 Gestione degli acquisti

Il Gruppo Poste negli ultimi anni ha adottato un modello integrato volto a semplificare, standardizzare e digitalizzare i processi acquisitivi, accentrandoli nella funzione Acquisti della Capogruppo. I benefici di tale attività di trasformazione hanno consentito un’accelerazione dei tempi di risposta rispetto ai fabbisogni delle diverse strutture richiedenti, con particolare attenzione al rispetto delle procedure e dei regolamenti aziendali (*compliance*) e alla valorizzazione delle *partnership* con le diverse unità di *business* e con le società del Gruppo. Tale percorso di accentramento, iniziato nel 2018 con la sottoscrizione dei contratti di servizio con PostePay e con il Gruppo Poste Vita, si è completato con la formalizzazione dei contratti con SDA, Postel, Poste Air Cargo, EGI e BancoPosta Fondi Sgr. Nel mese di ottobre 2020 si è aggiunta anche l’operatività della Fondazione Poste Insieme Onlus, funzionale alla creazione del primo centro medico aziendale polispecialistico dedicato ai dipendenti e ai loro familiari, realizzato presso la sede centrale di Poste a Roma. Nel percorso di innovazione dei processi acquisitivi, è stato avviato un piano per il potenziamento dei requisiti di sviluppo sostenibile, delineando e aggiornando le relazioni di *governance* aziendali. Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, Poste italiane ha

recepito i criteri previsti dal *Green Public Procurement* (GPP – Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione) al fine di coniugare la sostenibilità, in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi applicando, ove previsto, le indicazioni sui “Criteri Ambientali Minimi” (CAM)⁸¹. Di conseguenza, nei processi di gara è stata incoraggiata l’adozione da parte dei fornitori di *standard* etici di comportamento e di certificazioni in materia ESG - *Environmental, Social e Governance* (ad es. ISO 9001 - ISO 14001 - SA 8000 - OHSAS 18001 – ISO37001) e, per determinate categorie merceologiche, sono stati previsti specifici criteri di acquisto volti a dare adeguata valutazione agli aspetti ESG. Al fine di monitorare il percorso di adozione di tali criteri, sono stati definiti alcuni indicatori di misurazione (KPI – *Key performance indicator*) che, per quanto concerne le gare sopra soglia, hanno registrato un *trend* in crescita. Tale risultato è stato ottenuto attraverso un presidio dell’attività negoziale, finalizzato ad assicurare il rispetto dei parametri di coerenza e di completezza nell’ambito delle procedure di gara, come di seguito illustrato.

Tabella 18 - Gare Sopra Soglia avviate con criteri ESG

KPI	2019	2020	Δ 20/19
Ambientali	49,1%	75,9%	26,8%
Sociali	57,7%	74,1%	16,4%

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

Nel corso del 2020 sono state potenziate le strategie di *marketing* d’acquisto a supporto dei processi di approvvigionamento attraverso studi e analisi di settore⁸² che hanno permesso di ampliare la lista dei fornitori⁸³ garantendo la massima competitività nelle procedure di affidamento anche attraverso la ricerca di alternative tecnologiche e di prodotto a loro volta funzionali a supportare i processi di sviluppo e di innovazione aziendale.

⁸¹ Il GPP è stato introdotto in Italia dal 2008 con il Piano d’azione nazionale GPP – adottato con il Decreto Interministeriale dell’11 aprile 2008 (G.U. n. 107 dell’8 maggio 2008) – che ha previsto l’adozione, con successivi decreti, dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per ogni categoria di prodotti, servizi e lavori acquistati o affidati alla Pubblica amministrazione.

⁸² Gli studi e le analisi dei mercati di acquisto sono stati effettuati prevalentemente per ambiti merceologici non rientranti nel perimetro di copertura dell’Albo Fornitori di Gruppo (prodotti, servizi professionali, servizi finanziari, servizi sostitutivi di mensa mediante buoni pasto, ecc.).

⁸³ Nel 2020 la lista è stata ampliata con ca. 270 nuovi fornitori (pari al 21 per cento del totale movimentato con valori superiori a 10mila) e nei confronti competitivi sono stati coinvolti circa 1.800 operatori economici.

7.3 Evoluzione dei sistemi di supporto agli Acquisti

Poste italiane, al fine di realizzare un efficace processo di digitalizzazione del ciclo passivo, già dal 2018 ha provveduto a reingegnerizzare le procedure acquisitive e favorito la dematerializzazione dei documenti (richieste di acquisto, affidamento, contrattualizzazione e di entrata merce/avvenuta prestazione). I processi di automazione delle procedure di approvvigionamento tramite il portale "PosteProcurement"⁸⁴ sono stati potenziati attraverso il consolidamento delle funzioni relative ai processi di selezione e rotazione dei fornitori a cui far pervenire gli inviti per partecipare alle gare. Il portale, peraltro, nonostante le stringenti misure di contingentamento nei luoghi di lavoro, ha garantito lo svolgimento delle sedute pubbliche anche a distanza, garantendo trasparenza verso gli operatori economici in tutte le fasi delle procedure di affidamento.

Sono proseguite, infine, le manutenzioni informatiche sui sistemi di acquisto afferenti alle applicazioni di *workflow management* (firma digitale e protocollazione), che hanno consentito di integrare i sistemi di supporto agli acquisti, per garantire un presidio e una continuità operativa costante anche durante l'emergenza Covid-19. L'applicazione *webAPP* è stata ampliata e, tramite l'utilizzazione di dispositivi mobili, è possibile gestire l'intera procedura delle richieste di acquisto, le relative fasi autorizzative e la sottoscrizione di contratti attraverso firme digitali con marca temporale e protocollazione dei documenti di acquisto. In ossequio agli adempimenti dettati dalla Legge Anticorruzione, la Società ha garantito la tempestiva pubblicazione sul sito aziendale delle tabelle riassuntive delle procedure di scelta del contraente per l'affidamento di lavori, forniture e servizi all'Anac⁸⁵. Infine, nei primi mesi del 2021 è stato siglato il rinnovo del protocollo di intesa con la Guardia di Finanza per promuovere azioni sinergiche nel campo della legalità economica.

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

Nel corso del 2020, per effetto delle evoluzioni del modello operativo di riferimento e delle novità normative intervenute, Poste ha aggiornato il quadro regolamentare e procedurale in tema di acquisti, sia relativamente agli appalti soggetti al codice dei contratti pubblici, sia

⁸⁴ Il Portale acquisti di Poste italiane è la piattaforma *web* utilizzata per la gestione dell'Albo Fornitori, per lo svolgimento delle gare *on line* e in generale per tutte le attività di *e-Procurement* disciplinate dalla normativa vigente.

⁸⁵ Tali tabelle sono pubblicate annualmente nella sezione "Contratti aperti e trasparenti" del sito www.posteitaliane.it e corrispondono a quelle inviate all'Autorità anticorruzione così come previsto dalla normativa vigente.

per quelli esclusi dall'ambito di applicazione del codice⁸⁶. In particolare, a luglio 2020 è stata approvata la procedura "Gestione della fase di esecuzione contrattuale: ruoli e responsabilità", con cui sono state disciplinate le attività relative alla gestione contrattuale passiva e le modalità di attestazione delle prestazioni ricevute, con riferimento agli adempimenti specifici in capo al Responsabile del Procedimento e, ove nominato, al Direttore dell'esecuzione e ai suoi assistenti, ovvero al Responsabile della gestione ed esecuzione del contratto e, se nominati, ai suoi responsabili operativi (in caso di appalti esclusi).

Ad aprile è stata, inoltre, aggiornata la procedura "Predisposizione, autorizzazione ed emissione delle Richieste di Acquisto", con l'obiettivo di adeguarne i contenuti in coerenza con le variazioni organizzative e di processo sopravvenute. Tutte le procedure aziendali rappresentano un presidio necessario ai fini dell'osservanza di quanto previsto dal d.lgs. 231/2001 e trovano applicazione in tutte le Società del Gruppo.

7.5 Attività d'acquisto svolte nell'esercizio 2020

Nel corso del 2020 Poste ha dato seguito a 3.134 procedure acquisitive che hanno determinato una spesa di 4,82 mld; le procedure soggette ad applicazione del d.lgs. 50/2016 hanno rappresentato il 28 per cento del totale⁸⁷, come dettagliato nella Tabella 19.

⁸⁶ La Corte di Giustizia UE, Sez. V, con sentenza 28 ottobre 2020, causa C-521/18 ha stabilito che Poste italiane riveste la qualità di impresa pubblica e come tale, per l'approvvigionamento di beni e servizi, opera in condizioni normali di economia di mercato, a eccezione delle attività dei settori speciali per le quali è tenuta ad osservare la normativa dei contratti pubblici.

⁸⁷ Le principali fattispecie per cui non trova applicazione il Codice dei Contratti Pubblici sono i contratti *intercompany* (che nel 2020 hanno rappresentato l'8 per cento del totale) nonché i Servizi Finanziari e le attività di Corriere Espresso nazionali e internazionali in quanto direttamente esposte a regime di concorrenza su mercati liberamente accessibili.

Tabella 19 - Suddivisione contratti per applicazione del codice degli appalti

(dati in milioni)

Totale Poste italiane - Anno 2020	N. atti	Importi	% Spesa
Attività soggette ad applicazione del d.lgs. 50/2016	2.032	1.343	28
Appalti esclusi dall'ambito del d.lgs 50/2016 (Parte I - Titolo II)	1.102	3.481	72
<i>Intercompany - Esclusi ex art. 6 e art. 7</i>	58	378	8
<i>Altri appalti esclusi</i>	1.044	3.104	64
TOTALE	3.134	4.824	100

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

La tabella non include i contratti di approvvigionamento di servizi legali afferenti a specifiche materie, conclusi direttamente dalle strutture Corporate Affairs-Affari Legali e Risorse Umane e Organizzazione, così come i contratti sui temi della sicurezza, la cui responsabilità è direttamente in capo al datore di lavoro. Sono esclusi, parimenti, gli ordini di acquisto di importo inferiore alla soglia di euro 2.500, in quanto di scarsa significatività⁸⁸.

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

(valori in euro)

Anno	N.contratti	Importo complessivo
2019	371	413.128
2020	223	264.521

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

a) Procedure di affidamento

Nell'ambito degli affidamenti di Gruppo soggetti al codice degli appalti, le gare hanno rappresentato l'85 per cento per un valore di 1.150 mln. In particolare, il numero degli affidamenti conseguenti a procedure di gara a evidenza pubblica nel 2020 si è attestato a 218 atti, per un importo di 509 mln (38 per cento del totale), includendo sia quelle con bando, sia quelle originate da accordi quadro precedentemente perfezionati.

⁸⁸ A seguito dell'istruttoria condotta, la competente funzione aziendale ha comunicato che gli atti acquisitivi inferiori a euro 2.500 nel 2020 sono stati n. 223 per un valore di 0,26 mln, in diminuzione del 36 per cento rispetto al 2019.

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

(valori in migliaia di euro)

Procedure di affidamento		Attività 2019			Attività 2020			
		Quantità	Valore	Valore %	Quantità	Valore	Valore %	
Attività soggette ad applicazione del D. Lgs. 50/2016	Procedure competitive	Gare pubbliche	226	389.218	33	218	509.875	38
		Selezione Albo fornitori	239	224.764	19	243	402.626	30
		Altre procedure di gara	190	22.246	2	168	20.853	2
		Atti aggiuntivi	660	349.266	29	680	216.467	16
		Totale procedure competitive	1.315	985.494	83	1.309	1.149.821	86
	Affidamenti diretti	Deroga ex art. 125 D.Lgs. 50/2016	143	123.831	10	128	84.998	6
		Sottosoglia da Regolamento	377	6.391	1	290	5.896	0
		Altro	62	5.320	0	48	4.919	0
		Atti aggiuntivi	10	619	0	40	12.032	1
		Totale affidamenti diretti	592	136.161	11	506	107.844	8
	Altri affidamenti	Proroghe Tecniche	168	65.150	5	217	84.993	6
		Totale altri affidamenti	168	65.150	5	217	84.993	6
	Totale attività soggette a D.Lgs 50/2016		2.075	1.186.804		2.032	1.342.658	
	Attività Esclusa D.Lgs	Esclusi	1.060	1.161.542	83	1.044	3.103.810	89
Intercompany		82	230.444	17	58	377.523	11	
Totale attività escluse dal D.Lgs 50/2016		1.142	1.391.986		1.102	3.481.333		
TOTALE COMPLESSIVO		3.217	2.578.791		3.134	4.823.991		
<i>Incidenza attività soggette a D.Lgs 50/2016 dell'anno</i>							28%	
<i>Incidenza attività escluse applicazione D.Lgs 50/2016 dell'anno</i>							72%	

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

Proseguendo l'analisi dell'attività negoziale distinta per procedure di affidamento, il ricorso all'albo fornitori ha interessato 243 contratti a fronte di 168 altre procedure di gara. A questi si aggiungono 680 atti aggiuntivi (16 per cento del totale delle procedure di gara soggette al d.lgs. 50/2016) attivati direttamente da Poste. Ai fini di una corretta valutazione dei dati, occorre tuttavia tener conto 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.

Gli affidamenti diretti registrano una diminuzione del loro valore, che passa da 136,1 a 107,8 mln (e rappresenta l'8 per cento del totale) essenzialmente imputabile alle deroghe ex art. 125, che passano da 123,8 mln del 2019 a 85 mln nel 2020 (6,3 per cento del totale).

Il valore delle proroghe tecniche⁸⁹ passa da 65,1 mln del 2019 a 85 mln nel 2020, registrando un aumento collegato all'emergenza sanitaria da Covid-19 e dunque alla necessità di ottenere le necessarie forniture in tempi brevi.

Per quanto riguarda il settore degli appalti non ricadenti nel perimetro di applicazione del codice dei contratti, gli atti di acquisto *intercompany* hanno generato una spesa complessiva di 377,5 mln, in aumento rispetto ai 230,4 mln del 2019 per la fornitura e la distribuzione di dispositivi per la protezione individuale riferita all'emergenza sanitaria.

Infine, il perimetro degli appalti esclusi si è attestato su un valore complessivo di circa 3.104 mln, segnando un incremento di circa 1.942 mln rispetto al precedente esercizio ascrivibile prevalentemente agli affidamenti infragruppo riorganizzati e ripianificati su un arco temporale più lungo⁹⁰.

b) Tipologie contrattuali

Le analisi effettuate sulle informazioni fornite dalla Società in merito alle tipologie contrattuali, sono sinteticamente riportate nella tabella seguente.

Tabella 22 - Tipologie contrattuali

(Valori in migliaia di euro)

Tipologia di contratto	Attività 2019		Attività 2020		Δ 20/19			
	Quantità	Valori	Quantità	Valori	%	Quantità	%	Valori
Comunicazione	149	50.640	81	22.458		(46)		(56)
Consulenze	54	3.399	31	4.268		(43)		26
Formazione	119	7.788	27	11.273		(77)		45
Fornitura	300	436.030	498	867.791		66		99
Lavori	195	106.436	334	161.203		71		51
Servizi ^(*)	2.400	1.974.498	2.163	3.756.999		(10)		90
TOTALE	3.217	2.578.791	3.134	4.823.991		(3)		87

^(*) 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.

La tipologia contrattuale che incide maggiormente, sia per quantità che per risorse economiche impiegate, è quella relativa ai servizi, che passa da 1,9 mld del 2019 a 3,7 mld nel 2020 (+90 per cento), per effetto soprattutto dei contratti per servizi di igiene ambientale, che sono stati oggetto di adeguamento per ottemperare alle disposizioni di legge introdotte in via eccezionale per contenere la diffusione della pandemia.

⁸⁹ 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 sostanzia nella prosecuzione di contratti stipulati all'esito delle precedenti gare espletate per l'affidamento della medesima attività.

⁹⁰ Si fa riferimento soprattutto al nuovo contratto per servizi logistici tra Poste italiane e SDA, conseguente la scissione parziale di quest'ultima a favore della Capogruppo, formalizzata nel novembre 2019.

Per quanto concerne il ricorso a collaborazioni professionali esterne all'Azienda, la Tabella 23 riporta i contratti di consulenza stipulati dalla società nel quinquennio 2016/2020.

Tabella 23 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2016/2020

(valori in migliaia di euro)

Anno	Atti stipulati	Spesa sostenuta
2016	82	10.207
2017	58	5.837
2018	71	6.607
2019	54	3.399
2020	31	4.268

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

c) Appalti stipulati in relazione all'emergenza sanitaria Covid-19

Nell'ambito degli orientamenti della Commissione Europea in materia di appalti pubblici connessi alla situazione emergenziale generata dalla pandemia⁹¹, Poste ha avviato tutte le procedure di acquisto per reperire sul mercato i beni e servizi necessari ad assicurare la tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti.

Sono stati sostenuti nell'anno costi straordinari per 106 mln ca., comprensivi di spese di sanificazione dei locali, dei veicoli e degli impianti di meccanizzazione aziendali nonché dei contratti per l'acquisto di dispositivi di protezione individuale, di prodotti detergenti e disinfettanti, e di dispositivi di sicurezza. I volumi di tali acquisti sono stati considerevoli, sono stati infatti acquistati, tra l'altro, 41,1 mln di mascherine, 35 mln di paia di guanti, 498mila kit disinfettanti per superfici, 1,38 mln di litri di gel igienizzante mani, 14mila *termoscanner* e 27mila schermi in *plexiglass*.

Tenuto conto della difficoltà di reperire beni e servizi in un contesto di mercato fortemente incerto e del fabbisogno complessivo di Gruppo, Poste ha adottato una strategia di diversificazione che ha portato alla stipula di atti contrattuali con oltre 130 diversi fornitori⁹². Vista la numerosità dei rapporti intrattenuti e la necessità di soddisfare le esigenze aziendali a livello nazionale, la scelta per la consegna dei dispositivi di protezione individuale (DPI) è stata quella di affidarsi al Consorzio Logistica Pacchi che, nell'ambito della fornitura di materiali di consumo e modulistica, ha già da tempo consolidato un modello logistico integrato su magazzini e rete propri.

⁹¹ Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea 2020/C 108 1/01 del 10 aprile 2020.

⁹² Nel processo di valutazione dei fornitori, l'Azienda ha incluso l'analisi del rischio Covid-19 tenendo conto, sia del settore di appartenenza attraverso la classificazione delle attività economiche adottata dall'Istat (c.d. codice ATECO), sia delle linee guida di aprile 2020 predisposte dalla *task force* Governo-INAIL ai fini della valutazione dei settori produttivi.

8. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA

Il bilancio di Poste italiane s.p.a. per l'esercizio 2020, comprendente il Rendiconto separato del Patrimonio destinato BancoPosta, approvato dall'Assemblea degli Azionisti del 28 maggio 2021, è stato redatto in conformità ai principi contabili internazionali, *International Financial Reporting Standards (IFRS)*⁹³, emanati dall'*International Accounting Standard Board (IASB)* e adottati dall'Unione Europea. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati per la sua predisposizione sono conformi a quelli utilizzati per il conto annuale al 31 dicembre 2019 e agli orientamenti e alle raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza europei (ESMA⁹⁴ e IASB) pubblicati nel corso dell'esercizio 2020, al fine di fornire una linea guida nel contesto economico attuale fortemente influenzato dalla pandemia Covid-19.

Nel 2020 la Società ha modificato la modalità di presentazione delle componenti economiche del *business* finanziario, mediante la classificazione nei ricavi degli oneri derivanti da operatività finanziaria, precedentemente esposti tra i costi. Al fine di consentire un confronto omogeneo, il valore dei ricavi del 2019 è stato adeguato alla nuova esposizione. Al bilancio sono, inoltre, allegata la 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 1° aprile 2021 e la Relazione del Collegio sindacale agli Azionisti, redatta ai sensi dell'art. 153 d.lgs. n. 58/1998, consegnata il 22 aprile 2021.

8.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno

I risultati realizzati da Poste italiane s.p.a. nell'anno 2020 sono stati fortemente condizionati dalla pandemia da Covid-19. Gli impatti economici sono stati rilevanti sia in termini di riduzione del fatturato, come conseguenza del rallentamento dell'operatività registrato nel secondo trimestre dell'anno, in coincidenza con il *lockdown*, che in termini di marginalità, come conseguenza delle spese straordinarie sostenute per intraprendere iniziative in osservanza dei provvedimenti governativi in materia di contenimento del contagio e distanziamento interpersonale. I risultati economici della Società evidenziano, rispetto al

⁹³ Come attestato dall'amministratore delegato e dal dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane s.p.a., il bilancio 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.

⁹⁴ L'ESMA - *European Securities and Markets Authority* è l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati.

2019, la flessione del 3,8 per cento dei ricavi (-362 mln) e l'incremento dell'1,9 per cento dei costi (+164 mln). L'effetto congiunto della contrazione dei ricavi e dell'aumento dei costi ha inciso significativamente sulla realizzazione del risultato operativo (Ebit - *Earnings Before Interest and Taxes*) e del risultato netto che mostrano uno scostamento negativo, rispettivamente del 61,4 (-526 mln) e del 50,8 per cento (-336 mln) rispetto all'esercizio precedente. Con riferimento alle *performance* finanziarie nel corso dell'anno, al fine di disporre di ulteriore liquidità e far fronte a eventuali scenari avversi legati alla pandemia, la Società ha stipulato tre finanziamenti a medio termine per 750 mln - due dei quali rimborsati anticipatamente nei mesi di novembre e dicembre per complessivi 500 mln mentre il terzo, di 250 mln, restituito nel mese di gennaio 2021 - e utilizzato linee di credito *uncommitted*⁹⁵ per finanziamenti a breve termine per complessivi 660 mln. Il contesto di mercato ha influenzato anche il comportamento della clientela, orientandola a investire in prodotti a maggiore liquidità, determinando un notevole incremento della raccolta netta sui depositi (+12,7 mld rispetto al 2019) e della giacenza media sui conti correnti (+5,5 mld sul 2019) e ha accresciuto l'operatività in titoli del Patrimonio BancoPosta.

Relativamente agli aspetti patrimoniali, è stato rivisto il piano degli investimenti per verificarne la coerenza con il nuovo contesto e per tenere in considerazione la ridotta capacità produttiva dei fornitori. A seguito di tale attività, gli investimenti industriali dell'anno si attestano a 612 mln, in flessione del 4,8 per cento rispetto al 2019 (643 mln). Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2020 con un utile di 325 mln, in diminuzione del 50,8 per cento sul 2019 (661 mln).

I principali eventi intercorsi nell'esercizio hanno riguardato:

- l'acquisizione di una partecipazione del 70 per cento nella società MLK Deliveries s.p.a., mediante la sottoscrizione di un aumento di capitale per 15 mln (il restante 30 per cento è posseduto da Milkman s.p.a.). Al contempo Poste ha acquisito una partecipazione di circa il 7,0 per cento nel capitale sociale di Milkman, partecipando a un aumento di capitale con 5 mln. L'operazione prevede delle opzioni di acquisto e vendita che consentiranno a Poste, a partire dal secondo trimestre del 2023, di acquisire il 100 per cento di MLK Deliveries;
- la sottoscrizione di un contratto con MFM Holding Ltd (società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ETF - *Exchange Traded Funds* che controlla il 100

⁹⁵ Trattasi di linee di credito a revoca dove la banca può revocare, a propria discrezione, l'utilizzo della linea medesima.

per cento di Moneyfarm), che prevede un aumento di capitale da parte di quest'ultima per un valore di circa 40 mln (36 mln di GBP – sterline britanniche) mediante l'emissione di azioni privilegiate convertibili che sono state sottoscritte da Poste e da Allianz Asset Management GmbH (l'azionista di minoranza di Moneyfarm Holding Ltd). L'operazione di aumento di capitale si è svolta in due fasi: nella prima, conclusasi nel mese di agosto 2019, Poste ha sottoscritto azioni di MFM Holding Ltd per un valore di 15 mln, rappresentative del 9,70 per cento dei diritti di voto (10,36 per cento dei diritti patrimoniali); nella seconda, perfezionata a maggio 2020 a valle dell'ottenimento delle necessarie autorizzazioni da parte delle autorità di vigilanza di Germania (Bafin) e Regno Unito (FCA), la Società ha sottoscritto ulteriori azioni MFM Holding per un valore complessivo di circa 9,6 mln, con un incremento della partecipazione fino al 14,10 per cento dei diritti di voto (15,16 per cento dei diritti patrimoniali);

- la stipula, a novembre 2020, di un finanziamento di 150 mln con la Banca Europea degli Investimenti (BEI), erogato nel mese di maggio 2021 con scadenza a maggio 2028;
- l'emissione, a dicembre 2020, di un prestito obbligazionario *senior unsecured*⁹⁶ per un ammontare nominale complessivo di 1 mld, destinato a investitori istituzionali. L'emissione, realizzata in due *tranche* di pari importo ma con scadenze diverse, è stata realizzata nell'ambito del Programma *Euro Medium Term Notes* (EMTN) che Poste italiane ha in essere presso la Borsa di Lussemburgo per un ammontare di 2,0 mld;
- la distribuzione a favore degli azionisti di Poste italiane s.p.a. di un acconto, pari a 0,162 euro per azione, sul dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020 per un valore complessivo di 211 mln (200 mln nel 2019).

Gli eventi di rilievo successivi al 31 dicembre 2020 sono invece i seguenti:

- la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il cd "Ramo Debit", deliberata dal Consiglio della Società a gennaio 2021 e approvata in via definitiva dall'Assemblea straordinaria degli azionisti di Poste italiane del 28 maggio 2021, previo ottenimento di tutte le autorizzazioni previste. L'operazione è finalizzata al completamento del processo di

⁹⁶ Le obbligazioni *senior unsecured* sono prive di garanzie reali di rimborso in caso di *default* dell'emittente, in quanto non risultano coperte da parti specifiche del patrimonio dell'emittente.

accentramento della monetica⁹⁷ sull'Istituto di Monetica Elettronica (Imel) PostePay s.p.a. I correntisti BancoPosta, in altri termini, potranno accedere alle più complete funzionalità che caratterizzano l'ecosistema di pagamento/incasso di Postepay, grazie all'integrazione delle funzionalità della carta di debito BancoPosta e senza che ciò comporti per la clientela modifiche delle condizioni economiche del prodotto. L'atto di conferimento del Ramo Debit da parte di Poste in favore di Postepay decorre dal 1° ottobre 2021;

- l'acquisizione a gennaio 2021, a valle dell'accordo preliminare sottoscritto a novembre 2020 da Poste con la società olandese PostNL European Mail Holdings B.V. e la società tedesca Mutares Holding – 32 GmbH, dell'intero capitale sociale di Nexive Group s.r.l. al prezzo di 34,4 mln, calcolato sulla base di un valore di impresa di 50 mln e di un indebitamento netto di 15,6 mln. L'operazione è finalizzata a rafforzare la posizione di Poste sul mercato della corrispondenza e della consegna dei pacchi;
- l'acquisizione, a marzo 2021, del 51 per cento del capitale sociale di Sengi Express Limited, società interamente posseduta da Cloud Seven Holding Limited con sede a Hong Kong, per un corrispettivo di 16 mln. L'operazione ha l'obiettivo di sviluppare e fidelizzare il flusso di spedizioni *e-commerce* fra Italia e Cina;
- la presentazione, a marzo 2021, del nuovo piano strategico "2024 Sustain & Innovate" che prosegue il percorso avviato dal precedente "Deliver 2022";
- l'avvio della negoziazione per il rinnovo della convenzione con il Mef, scaduta a dicembre 2020, che disciplina la remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati a soggetti diversi dalla clientela privata per il biennio 2021-2022;

L'Assemblea ordinaria degli azionisti nella riunione del 28 maggio 2021, in coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi approvata dal Consiglio, ha deliberato:

- di destinare l'utile netto del Patrimonio BancoPosta di 628,8 mln, come segue:
 - a "Riserva di utili" per 50 mln;
 - a disposizione di Poste italiane per l'eventuale distribuzione per 578,8 mln;
- di destinare l'utile netto di Poste italiane di 324,8 mln come segue:
 - a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 50,0 mln;

⁹⁷ Il comparto della monetica accoglie i mezzi di pagamento elettronici che possono essere collegati ai servizi di conto corrente (ad es. carte Postamat) o presentarsi come prodotti indipendenti (ad es. carte Postepay) e comprende tutte quelle attività legate all'emissione e collocamento delle carte di pagamento (*issuing*), nonché all'accettazione dei pagamenti presso gli esercenti (*acquiring*).

- a Riserva denominata “Risultati portati a nuovo”, come quota non disponibile alla distribuzione, per 1,9 mln⁹⁸;
- alla distribuzione in favore degli azionisti per il residuo di 272,9 mln;
- di distribuire un dividendo di euro 0,486 per azione (superiore del 5,0 per cento sul dividendo del 2019), a valere sull’utile dell’esercizio di Poste italiane disponibile per la distribuzione (272,9 mln), come segue:
 - l’importo di euro 0,162 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 25 novembre 2020 per un importo complessivo di 210,7 mln;
 - l’importo di euro 0,324 per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione il 21 giugno 2021, data prevista per lo “stacco cedola”, escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo.

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

La struttura patrimoniale della Società evidenzia, al 31 dicembre 2020, un *Patrimonio netto* di 7.239 mln, che copre ampiamente il *Capitale investito netto* (3.779 mln - Tabella 24).

⁹⁸ L’ammontare di 1,9 mln si riferisce al provento indisponibile alla distribuzione, rilevato a conto economico 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.

Tabella 24 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	31 dicembre 2019	31 dicembre 2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Immobilizzazioni materiali	1.931	2.017	86	4,5
Immobilizzazioni immateriali	562	719	157	27,9
Attività per diritti d'uso	1.119	1.034	(85)	(7,6)
Partecipazioni	2.205	2.215	10	0,5
Capitale Immobilizzato	5.817	5.985	168	2,9
Rimanenze	-	21	21	-
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	4.845	5.462	617	12,7
Debiti commerciali e Altre passività	(4.559)	(5.111)	(552)	12,1
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(153)	137	290	n.s.
Capitale Circolante netto	133	509	376	n.s.
Capitale investito lordo	5.950	6.494	544	9,1
Fondi per rischi e oneri	(1.131)	(1.309)	(178)	15,7
Trattamento di fine rapporto	(1.107)	(1.003)	104	(9,4)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	8	(403)	(411)	n.s.
Capitale investito netto	3.720	3.779	59	1,6
Patrimonio netto	6.328	7.239	911	2,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020.

Il *Capitale immobilizzato* si attesta a 5.985 mln (5.817 mln nel 2019, +168 mln). Alla formazione del saldo hanno concorso, principalmente, *Investimenti* per 612 mln, illustrati nel prosieguo, in parte compensati da *Ammortamenti e Svalutazioni/Riprese di valore* per 422 mln. Con riferimento alle *Partecipazioni* la movimentazione dell'anno evidenzia incrementi per 22 mln - riferibili alle sottoscrizioni in conto capitale in favore delle controllate MLK Deliveries (15 mln) e sender Italia s.r.l. (3 mln), al versamento in conto capitale a favore della collegata FSIA Investimenti s.r.l. (2 mln) e alla cessione in favore di Poste italiane dei rami d'azienda afferenti le attività di gestione di *Information Technology* di Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi (2 mln) - e decrementi per 12 mln, relativi alle svalutazioni del valore delle partecipazioni nella controllata Indabox s.r.l. (1 mln) e nella collegata Anima Holding s.p.a. (11 mln), attuate sulla base delle informazioni disponibili e delle risultanze degli *impairment test* eseguiti. Tali importi sono rilevati a conto economico, rispettivamente alle voci Altri costi e oneri e Oneri finanziari.

Il Capitale circolante netto al 31 dicembre 2020 ammonta a 509 mln e si incrementa di 376 mln rispetto a fine 2019. Nell'aggregato rileva l'aumento del saldo dei Crediti netti per imposte correnti (+290 mln), riconducibile ai positivi effetti derivanti dall'adesione al

regime del “*Patent box*”⁹⁹ e dal beneficio fiscale connesso all’Aiuto alla Crescita Economica (Ace)¹⁰⁰ e la diminuzione dei Debiti (-552 mln) riferibile, principalmente, al decremento degli oneri verso il personale. Nel dettaglio, i *Crediti* ammontano a 5.462 mln, si incrementano di 617 mln rispetto al precedente esercizio e sono costituiti per il 54,6 per cento da *Crediti commerciali* e per il restante 45,4 per cento dagli *Altri crediti e Attività* (Tabella 25).

Tabella 25 – Crediti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2019				Saldo al 31 dicembre 2020				Δ% 20/19
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	
Crediti verso clienti	5	1.859	1.864	38,5	1	2.057	2.058	37,7	10,4
Crediti verso Controllante	-	45	45	0,9	-	36	36	0,7	-20,0
Crediti verso imprese controllate e collegate	-	481	481	9,9	-	890	890	16,3	85,0
CREDITI COMMERCIALI	5	2.385	2.390	49,3	1	2.983	2.984	54,6	24,9
Crediti per sostituto d'imposta	1.357	471	1.828	37,7	1.474	482	1.956	35,8	7,0
Crediti per accordi CTD	66	82	148	3,1	57	79	136	2,5	-8,1
Crediti vs enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CID)	-	93	93	1,9	-	175	175	3,2	88,2
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	79	79	1,6	-	78	78	1,4	-1,3
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	5	5	0,1	-	-	7	0,1	40,0
Crediti tributari	-	4	4	0,1	-	31	31	0,6	n.s.
Crediti vs imprese controllate	-	257	257	5,3	-	42	42	0,8	-83,7
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46	0,9	-	46	46	0,8	0,0
Crediti decreto rilancio 34/2020	-	-	-	-	29	6	35	0,6	0,0
Crediti diversi	13	90	103	2,1	17	73	90	1,6	-12,6
Fondo svalutazione crediti verso altri	(1)	(107)	(108)	-2,2	(1)	(117)	(118)	-2,2	9,3
ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	1.435	1.020	2.455	50,7	1.576	895	2.478	45,4	0,9
TOTALE CREDITI	1.440	3.405	4.845	100,0	1.577	3.878	5.462	100,0	12,7

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020.

I *Crediti commerciali* ammontano a 2.984 mln e registrano un incremento del 24,9 per cento sul 2019, come illustrato nella Tabella 26.

⁹⁹ Il *Patent box* è un regime di tassazione agevolata introdotto con la Legge di Stabilità 2015 (l. 190/2014), che prevede la detassazione ai fini IRES e IRAP di una quota pari al 50 per cento dei redditi generati dall'utilizzo di taluni beni immateriali. L'opzione è quinquennale, rinnovabile e irrevocabile.

¹⁰⁰ L'ACE (aiuto alla crescita economica) è un'agevolazione introdotta nel 2011 per favorire il rafforzamento della struttura patrimoniale delle imprese e del sistema produttivo italiano e consiste nella deduzione, dal reddito imponibile netto, di un importo corrispondente al rendimento figurativo degli incrementi di capitale proprio realizzati a partire dal 2011.

Tabella 26 - Crediti commerciali
(dati in milioni)

	2019	2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Crediti privati	1.057	1.327	270	25,5
Crediti verso clienti privati	1.313	1.591	278	21,2
Fondo svalutazione verso clienti privati	(256)	(264)	(8)	3,1
CDP - Attività di raccolta del Risparmio postale	451	432	(19)	-4,2
Ministeri ed Enti pubblici	356	299	(57)	-16,0
Rimborso delle Integrazioni tariffarie editoria - PCM	50	67	17	34,0
Pagamento Pensioni - Inps	12	25	13	n.s.
Servizi di Spedizione con utilizzo dei conti di credito - Varie pp.aa.	73	67	(6)	-8,2
Rimborso spese immobili, veicoli e vigilanza per conto - Mise	79	81	2	2,5
Altri Servizi - Varie pubbliche amm.ni	299	224	(75)	-25,1
Fondo svalutazione crediti	(157)	(165)	(8)	5,1
CREDITI VS CLIENTI	1.864	2.058	194	10,4
Remunerazione raccolta su c/c	15	5	(10)	-66,7
Servizio Universale	31	31	-	-
Riduzioni tariffarie/Agevolazioni elettorali	1	1	-	-
Servizi delegati	28	30	2	7,1
Altri crediti	2	2	-	-
Fondo svalutazione crediti vs Controllante	(32)	(33)	(1)	3,1
CREDITI VS CONTROLLANTE	45	36	(9)	-20,0
Crediti verso imprese controllate e collegate	481	890	409	85,0
Fondo svalutazione crediti	-	(1)	(1)	n.s.
CREDITI COMMERCIALI	2.390	2.984	594	24,9

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

I *Crediti verso Clienti*, al netto del Fondo svalutazione di 429 mln stanziato a copertura delle perdite attese, ammontano a 2.058 mln. Nel dettaglio:

- i *Crediti verso clienti privati* segnano una crescita, passando da 1.057 mln del 2019 a 1.327 mln, in relazione all'incremento dei *Crediti per servizi spedizione pacchi* (189 mln nel 2019, 541 mln nel 2020) derivante dallo sviluppo del volume d'affari del comparto pacchi. Le azioni di sollecito e di recupero intraprese dalla Società nel corso dell'anno hanno consentito il recupero di crediti pregressi per 156 mln. A copertura dei *Crediti verso Clienti privati* è stanziato un Fondo svalutazione di 264 mln;
- i *Crediti verso Cassa Depositi e Prestiti - Cdp* (432 mln) si riferiscono ai corrispettivi per il servizio di raccolta del Risparmio postale prestato per conto di Cdp nell'ultimo trimestre del 2020. La fatturazione e liquidazione del credito avvengono con cadenza trimestrale, come previsto nell'apposita Convenzione 2018-2020 che, scaduta il 31 dicembre 2020, è in corso di rinnovo per il triennio 2021-2023;

- i *Crediti verso Ministeri ed Enti pubblici*, pari a 299 mln diminuiscono di 57 mln. Nel dettaglio, il credito per *Rimborso delle integrazioni Tariffarie all'Editoria*, riferito alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento dell'editoria, ammonta a 67 mln, di cui 53 mln maturati nell'esercizio. Tale credito è esposto al lordo di un incasso non disponibile di 24 mln, relativo alle integrazioni praticate nel primo semestre del 2020, depositato dalla Presidenza su un conto infruttifero tenuto dalla Società presso la Tesoreria dello Stato, per il cui svincolo è necessario attendere il parere favorevole della Commissione Europea, e di ulteriori 17 mln interamente svalutati, in quanto privi di copertura finanziaria nel Bilancio dello Stato¹⁰¹. A febbraio 2021 sono stati incassati ulteriori 11 mln, anch'essi non disponibili, relativi a integrazioni tariffarie praticate nel terzo trimestre 2020. Per quanto riguarda i *Crediti verso il Mise* (81 mln), come già riferito nel precedente referto, Poste ha avviato un'azione giudiziale per il riconoscimento di 62 mln di oneri vari derivanti dall'utilizzo di immobili, sostenuti dalla Società nel periodo 1997-2012 per conto dell'ex Ministero delle comunicazioni. Il credito è completamente svalutato. Il Tribunale civile di Roma con sentenza 6747 del 30 aprile 2020, parzialmente favorevole alla Società, ha condannato il Mise al pagamento dell'importo di 33,6 mln oltre a interessi per 3,5 mln. Il Mise ha impugnato la sentenza con istanza di sospensiva dinanzi alla Corte di appello che, il 3 dicembre 2020, ha rigettato la richiesta interinale. Attualmente si è in attesa della decisione di merito in secondo grado. La Società, in considerazione della sentenza di primo grado, sta valutando le azioni da intraprendere per il recupero dei crediti maturati successivamente al 31 dicembre 2012. Il credito verso *l'Inps* di 25 mln e relativo al servizio di pagamento delle pensioni, è stato interamente incassato nei primi mesi del 2021. Poste, nella consapevolezza che i ritardi nell'incasso di crediti verso pubbliche amministrazioni centrali e locali sono spesso causati dalla mancanza di stanziamenti nei bilanci delle diverse amministrazioni o dall'assenza di contratti o convenzioni, ha avviato nel corso dell'anno interventi specifici finalizzati al rinnovo delle convenzioni scadute e al sollecito degli stanziamenti. Tali azioni hanno permesso l'incasso, nei primi mesi del 2021, di crediti

¹⁰¹ Con riferimento ad alcune attività regolamentate da disposizioni di legge e da apposite convenzioni o contratti (Servizio Universale, riduzioni tariffarie concesse per campagne elettorali), che prevedono un parziale rimborso degli oneri sostenuti dalla Società da parte della Pubblica Amministrazione, occorre rilevare che i rimborsi spettanti a Poste Italiane non sono sempre associati a contestuali risorse nel Bilancio dello Stato.

pregressi per 11 mln. A fronte dei *Crediti verso Ministeri ed Enti pubblici* è stanziato un Fondo svalutazione di 165 mln.

I crediti verso *Controllante* ammontano a 36 mln (45 mln nel 2019) e si riferiscono prevalentemente al credito per *Servizio Universale* maturato nel 2005 (8,7 mln), oggetto di tagli a seguito delle Leggi finanziarie 2007 e 2008, e soprattutto nel 2012 (22,6 mln) relativo al differenziale tra il compenso originariamente rilevato (350 mln) e quanto riconosciuto dall'AGCom per lo stesso anno (327 mln) al termine del processo di verifica sul costo netto. Tale importo, privo di copertura nel Bilancio dello Stato, è stato completamente svalutato. Con riferimento ai compensi maturati nel 2020, la Società ha incassato 262 mln, così come definito nel nuovo Contratto di Programma 2020-2024 entrato in vigore dal 1° gennaio 2020, e ulteriori 98 mln riferibili, tra l'altro, agli interessi maturati sulla raccolta dei conti correnti postali e ai compensi per i Servizi delegati svolti per conto dello Stato. Tale remunerazione è regolamentata da apposita convenzione con il Mef, rinnovata a maggio 2020 per il triennio 2020-2022. A fronte dei *Crediti verso Controllante* è stanziato un Fondo svalutazione di 33 mln. Ulteriori crediti residui maturati negli anni precedenti e privi di copertura nel Bilancio dello Stato afferiscono alle *Riduzioni tariffarie elettorali* degli anni 2012-2014 (0,6 mln).

I *Crediti verso le imprese controllate e collegate*, pari a 890 mln, evidenziano un incremento dell'85 per cento sul 2019 (481 mln) riconducibile principalmente all'aumento dei crediti di natura commerciale verso Poste Vita (147 mln nel 2019, 244 mln nel 2020, +66 per cento), riferibili a provvigioni derivanti dall'attività di collocamento presso gli uffici postali di polizze assicurative, e PostePay (122 mln nel 2019, 459 mln nel 2020), riguardanti i servizi di pagamento. I crediti verso Poste Vita sono stati incassati nel 2021, quelli verso PostePay sono stati oggetto di compensazione, per circa 287 mln, con i debiti che Poste aveva nei confronti della controllata. Per i restanti crediti (172 mln) è previsto l'incasso nel 2021. A fronte dei *Crediti verso le imprese controllate e collegate* è stanziato un Fondo svalutazione di 1,0 mln.

Gli *Altri crediti e attività* ammontano a 2.478 mln e segnano un aumento di 23 mln sul 2019 (+0,9 per cento), in larga parte ascrivibile all'aumento dei *Crediti verso enti previdenziali e assistenziali* (+88,2 per cento) in relazione alle somme (57 mln) relative ai periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per Covid-19 che l'Azienda ha anticipato ai propri dipendenti a seguito dell'accesso al Fondo di solidarietà istituito presso l'Inps, alternativo alla Cassa Integrazione Guadagni, al fine di garantire la soluzione di continuità

nell'erogazione degli stipendi. Tali somme saranno recuperate mediante conguaglio con i contributi dovuti all'Inps a seguito dell'accesso alle prestazioni del Fondo di Solidarietà Bilaterale, abilitato dalla sottoscrizione degli accordi sindacali del 30 aprile e del 21 dicembre 2020. I crediti per *Somme indisponibili per provvedimenti giudiziari* (78 mln) si riferiscono per 65 mln a importi pignorati e non assegnati ai creditori, in corso di recupero, e per 13 mln a somme sottratte alla Società nel dicembre 2007 a seguito di un tentativo di frode, ancora oggi giacenti presso un istituto di credito estero, in attesa che il completamento delle formalità giudiziarie ne consentano lo svincolo (cfr cap. 10). I *Crediti per interessi attivi su rimborso Ires* riguardano gli interessi maturati sino al 31 dicembre 2020 sul credito per Ires, derivante dalla mancata deduzione ai fini Irap del costo del lavoro. Come già riferito nel precedente referto, sono stati instaurati presso la Commissione tributaria provinciale di Roma due contenziosi, in attesa del cui esito la Società ha provveduto alla svalutazione dell'intero importo. I crediti *Decreto rilancio n. 34/2020* (35 mln) riguardano i crediti acquisiti negli ultimi mesi dell'esercizio 2020, in base alle prescrizioni del citato decreto poi convertito in l. n. 77 del 17 luglio 2020 e saranno utilizzati per compensare, negli anni dal 2021 al 2030, debiti di natura tributaria, previdenziale o fiscale sulla base di quanto previsto dall'Agenzia delle Entrate con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti. A fronte degli *Altri crediti e attività* è stanziato un Fondo svalutazione di 118 mln.

I *Debiti* si attestano a 5.111 mln (Tabella 27) (4.558 mln nel 2019) e sono costituiti per il 41,5 per cento dai Debiti commerciali e per il 58,5 per cento dalle Altre passività.

Tabella 27 - Debiti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dic. 2019	% sul totale	Saldo al 31 dic. 2020	% sul totale	Δ% 20/19
Debiti vs fornitori	881	19,3	924	18,1	4,9
Debiti verso imprese controllate e collegate	418	9,2	787	15,4	88,3
Passività derivanti da contratti	299	6,6	410	8,0	37,1
DEBITI COMMERCIALI	1.598	35,1	2.121	41,5	32,7
Debiti vs il personale	786	17,2	695	13,6	-11,6
Debiti vs istituti di previdenza e sicurezza sociale	516	11,3	453	8,9	-12,2
Altri debiti tributari	1.488	32,6	1.651	32,3	11,0
Altri debiti vs imprese controllate	41	0,9	140	2,7	241,5
Debiti diversi	117	2,6	42	0,8	-64,1
Ratei e risconti passivi	12	0,3	9	0,2	-25,0
ALTRE PASSIVITA'	2.960	64,9	2.990	58,5	1,0
DEBITI	4.558	100	5.111	100	12,1

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020

I *Debiti commerciali* ammontano a 2.121 mln, in aumento del 32,7 per cento sul 2019 per effetto principalmente dei maggiori *Debiti verso imprese controllate e collegate* (+88,3 per cento) riconducibili agli accordi stipulati con SDA per il servizio di ritiro, smistamento e consegna dei prodotti della gamma espresso nazionale e internazionale e con PostePay per i servizi di incasso e pagamento, nonché delle *Passività derivanti da contratti* (+37,1 per cento), in larga parte ascrivibili agli anticipi ricevuti dalla clientela a fronte di servizi da eseguire. In misura contenuta aumentano anche i debiti verso i fornitori (+4,9 per cento).

Il saldo dei *Fondi per rischi e oneri* (Tabella 24 - Capitale investito netto) si attesta a 1.309 mln, evidenziando un aumento di 178 mln sul precedente esercizio (1.131 mln, +15,7 per cento).

La movimentazione intervenuta nel corso dell'anno è stata caratterizzata da accantonamenti per 703 mln, assorbimenti a conto economico per 150 mln e utilizzi per 375 mln. Gli accantonamenti più rilevanti hanno interessato il *Fondo di incentivazione agli esodi* (369 mln nel 2019, 414 mln nel 2020) e il *Fondo oneri per il personale* (58 mln nel 2019, 220 mln nel 2020), costituito a copertura di prevedibili passività afferenti al costo del lavoro. Diminuisce, rispetto al precedente esercizio, l'accantonamento al *Fondo rischi operativi* (33 mln nel 2019, 24 mln nel 2020), costituito per fronteggiare le passività derivanti dall'operatività BancoPosta, per effetto sia della revisione di stima di alcuni rischi legati al collocamento di prodotti del Risparmio postale emessi in anni passati, per i quali si sono registrate richieste di rimborso e contenzioso inerenti al riconoscimento degli interessi, che della conclusione delle iniziative di tutela intraprese in favore della clientela sottoscrittrice dei fondi immobiliari "Europa Immobiliare 1" (giunto a scadenza a dicembre 2017) e "Obelisco" (giunto a scadenza a dicembre 2018) che hanno comportato, nel triennio 2018-2020, un esborso complessivo di 236 mln.

Al 31 dicembre 2020 il *Patrimonio netto* di Poste italiane, che include la "*Riserva per il Patrimonio BancoPosta*" di 1.210 mln, ammonta a 7.239 mln con un incremento di 911 mln rispetto al 2019 (6.328 mln) e risulta così composto:

Capitale sociale	1.306 mln
Riserve	3.820 mln
Azioni proprie	(40) mln
Risultati portati a nuovo	<u>2.153 mln</u>
PATRIMONIO NETTO	7.239 mln

Le variazioni del Patrimonio netto sono sinteticamente illustrate nella Tabella 28.

Tabella 28 - Variazioni del Patrimonio Netto

(dati in milioni)

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2019		6.328
<i>Incrementi:</i>		
Utile netto dell'esercizio 2020	325	
Piani di incentivazione	4	
Variazione della Riserva di <i>fair value</i>	1.215	
		1.544
<i>Decrementi:</i>		
Perdite attuariali da TFR	3	
Movimentazione della Riserva di <i>Cash flow hedge</i>	17	
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	613	
		633
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2020		7.239

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

La variazione del periodo riflette l'utile netto conseguito nell'esercizio di 325 mln e l'incremento della Riserva di *fair value* per 1.215 mln. Tali aumenti sono stati parzialmente compensati dalla distribuzione di dividendi per complessivi 613 mln, di cui 402 mln a valere sull'utile 2019, come deliberato dall'Assemblea degli Azionisti del 15 maggio 2020 che ha definito la distribuzione del saldo dividendi tenuto conto dell'acconto di 200 mln già pagato nel mese di novembre 2019, e 211 mln a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020, deliberato dal Consiglio di amministrazione dell'11 novembre 2020.

Posizione finanziaria netta

Al termine dell'esercizio 2020 la *Posizione finanziaria netta* della Società (Tabella 29) presenta un avanzo di 3.460 mln, in aumento di 852 mln sui valori del 2019 (2.608 mln).

Tabella 29 - Posizione Finanziaria Netta
(dati in milioni)

	31 dicembre 2019	31 dicembre 2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Passività finanziarie BancoPosta	(76.779)	(94.946)	(18.167)	23,7
Debiti per conti correnti postali	(53.880)	(66.462)	(12.582)	23,4
Debiti verso istituzioni finanziarie	(11.036)	(14.348)	(3.312)	30,0
Mef conto Tesoreria dello Stato	(4.542)	(3.588)	954	-21,0
Strumenti finanziari derivati	(5.567)	(8.263)	(2.696)	48,4
<i>Cash flow hedging</i>	(102)	(122)	(20)	19,6
<i>Fair value hedging</i>	(5.450)	(8.121)	(2.671)	49,0
<i>Fair value vs Conto economico</i>	(15)	(20)	(5)	33,3
Altre passività finanziarie	(1.754)	(2.285)	(531)	30,3
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	(2.301)	(4.339)	(2.038)	88,6
Finanziamenti	(624)	(2.533)	(1.909)	n.s.
<i>Obbligazioni</i>	(50)	(1.046)	(996)	n.s.
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	(574)	(1.487)	(913)	n.s.
Debiti per <i>leasing</i>	(1.149)	(1.065)	84	-7,3
Strumenti finanziari derivati	(22)	(11)	11	-50,0
<i>Cash flow hedging</i>	(6)	(5)	1	-16,7
<i>Fair value hedging</i>	(16)	(6)	10	-62,5
Passività finanziarie verso imprese controllate	(505)	(729)	(224)	44,4
Altre passività finanziarie	(1)	(1)	-	-
PASSIVITA' FINANZIARIE	(79.080)	(99.285)	(20.205)	25,6
Attività Finanziarie BancoPosta	75.238	91.453	16.215	21,6
Attività finanziarie al costo ammortizzato	38.295	48.664	10.369	27,1
Attività finanziarie al FVTOCI	36.799	42.638	5.839	15,9
Attività finanziarie al FVTPL	71	73	2	2,8
Strumenti finanziari derivati	73	78	5	6,8
Attività Finanziarie Patrimonio non destinato	941	872	(69)	-7,3
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	394	424	30	7,6
Attività finanziarie al FVTOCI	547	447	(100)	-18,3
Strumenti finanziari derivati	-	1	1	-
ATTIVITA' FINANZIARIE	76.179	92.325	16.146	21,2
AVANZO FINANZIARIO NETTO/(INDEBITAMENTO NETTO)	(2.901)	(6.960)	(4.059)	n.s
Cassa e Depositi BancoPosta	4.303	6.391	2.088	48,5
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	1.206	4.029	2.823	n.s.
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	2.608	3.460	852	32,7

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020.

Le *Passività finanziarie* ammontano a 99,3 mld e si incrementano di 20,2 mld rispetto al precedente esercizio. In sintesi:

- le *Passività finanziarie BancoPosta*, pari a 94,9 mld, evidenziano un aumento di 18,2 mld sul 2019 per effetto principalmente dell'aumento dei *Debiti per conti correnti postali* che accoglie, oltre alle competenze nette maturate al 31 dicembre 2020 e regolate con la clientela a gennaio 2021, i debiti verso le società del Gruppo per 7,6 mld, e dei *Debiti verso istituzioni finanziarie* che riguardano operazioni di pronti contro termine stipulati con primari operatori finanziari e Controparte centrale per un nominale complessivo di titoli impegnati di 13,5 mld, 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 2020 il *fair value* di tali debiti ammonta a 14,7 mld;

- le *Passività finanziarie del Patrimonio non destinato*, pari a 4.339 mln, evidenziano un incremento di 2.038 mln sul 2019, in larga parte ascrivibile all'emissione di due prestiti obbligazionari nell'ambito del Programma *Euro Medium Term Notes* di 2 mld: i) un prestito *senior unsecured* del valore nominale di 1,0 mld (pari al 47 per cento del debito), emesso a dicembre 2020 in due *tranche* dell'importo di 500 mln ciascuna e destinato a investitori istituzionali, con scadenza dicembre 2024 per la prima *tranche* e dicembre 2028 per la seconda; ii) un prestito *Private Placement* (collocamento privato) del valore nominale di 50 mln, emesso nel 2013 con scadenza nel 2023. Al termine dell'anno il *fair value* dei prestiti è, rispettivamente, di 1.004 mln e di 51 mln.

Inoltre, nel corso dell'esercizio 2020 la Società ha stipulato tre finanziamenti a medio termine per 750 mln, due dei quali rimborsati anticipatamente per 500 mln, e ha utilizzato linee di credito *uncommitted* per finanziamenti a breve termine per complessivi 660 mln, dei quali 250 mln in essere al 31 dicembre 2020 (cfr. par. 8.1).

Le *Attività finanziarie* ammontano a 92,3 mld e sono rappresentate dalle *Attività finanziarie BancoPosta* per 91,5 mld e dalle *Attività finanziarie del patrimonio non destinato* per 872 mln.

Con riferimento al Patrimonio BancoPosta:

- le *Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato*, pari a 48,7 mld (38,3 mld nel 2019), sono riconducibili per 33,3 mld (26,2 mld di valore nominale) a investimenti in titoli di Stato e titoli garantiti dallo Stato italiano, per 7,3 mld da depositi presso il Mef¹⁰² e per 8 mld da altri crediti finanziari relativi a depositi in garanzia per somme versate a controparti per operazioni di *interest rate swap*;

- le *Attività finanziarie al fair value con impatto sulla Redditività complessiva* (FVTOCI - *Fair Value Through Other Comprehensive Income*) ammontano a 42,6 mld (36,8 mld nel 2019) e riguardano titoli di Stato italiani per 33,6 mld di valore nominale. Nell'esercizio la variazione di *fair value* è stata positiva per 3.645 mln, rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* (1.947 mln) e a Conto economico per la parte coperta (1.698 mln);

¹⁰² Costituiti dagli impieghi della raccolta da clientela pubblica.

- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico* (FVTPL - *Fair Value Through Profit and Loss*) pari a 73 mln, sono riconducibili per 34 mln al *fair value* di 32.059 azioni Visa Incorporated (serie C) e per 39 mln al *fair value* di 2.199 azioni Visa Incorporated (serie A). L'oscillazione netta del *fair value* nel 2020 è stata positiva per 2,0 mln ed è rilevata a Conto economico tra i Proventi e oneri derivanti da operatività finanziaria.

Il portafoglio titoli al 31 dicembre 2020 ha un valore nominale di 59,7 mld ed è costituito per 56,7 mld da titoli di Stato italiani a reddito fisso e per 3,0 mld da titoli di debito emessi da CdP, garantiti dallo Stato italiano. I derivati stipulati nell'anno a copertura del portafoglio titoli di BancoPosta¹⁰³ ammontano in termini nozionali a 34,8 mld, presentano un *fair value* negativo per 8,2 mld e accolgono:

- derivati di copertura del rischio tasso (*fair value hedging*) per 30,1 mld, a protezione del valore dei titoli a lunga scadenza contro il rischio di deprezzamento in caso di incremento dei tassi;
- derivati di copertura dei pronti contro termine per 900 mln, che hanno permesso di trasformare a tasso variabile parte dell'operatività consentendo di ridurre l'esposizione al rischio di tasso di interesse;
- derivati di copertura dei flussi futuri dei titoli (*cash flow hedging*) per 1.720 mln, a copertura di BTP indicizzati all'inflazione europea protetti dal rischio di ribasso del tasso di inflazione;
- derivati di copertura dei flussi (*cash flow hedging*) per 2.068 mln, relativi a vendite di titoli effettuate nel 2020 con valuta 2021, che hanno contribuito alla realizzazione delle plusvalenze dell'anno.

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

- acquisti a termine e regolazione per un nominale di 100 mln;
- vendite a termine per un nominale di 2.645 mln e regolazione per 1.857 mln, di cui 1.280 mln in essere al 1° gennaio 2020;
- nuovi *interest rate swap* di *cash flow hedge* per un nominale di 50 mln e nuovi *interest rate swap* di *fair value hedge* per un nominale di 9.214 mln, inclusivi delle coperture per l'operatività in pronti contro termine per 900 mln;

¹⁰³ I derivati stipulati sono stati solo di copertura contabile, ossia contratti che proteggono gli investimenti dai rischi di mercato e che rispettano le condizioni per poter essere considerati tali dai principi contabili IAS 39.

- estinzione di *interest rate swap* di *fair value hedge* su titoli alienati, le cui variazioni di *fair value* erano oggetto di copertura, per un nozionale di 3.870 mln.

Inoltre, nel corso dell'esercizio la Società ha stipulato e regolato acquisti a termine per un nominale complessivo di 165 mln (rilevati al *fair value* a Conto economico), finalizzati a bloccare il rendimento, per l'esercizio 2020, dell'impiego della raccolta dalla clientela pubblica sul deposito presso il controllante Mef, remunerato ad un tasso variabile calcolato per il 50 per cento in base alla media del rendimento del BOT a sei mesi rilevato mensilmente e per il restante 50 per cento in base alla media del rendimento del BTP a dieci anni rilevato mensilmente. Tali operazioni hanno complessivamente generato nell'esercizio in commento un effetto positivo netto di 11 mln, rilevato a Conto economico tra i *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti*.

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>			
	2019	2020	Δ 20/19	$\Delta\%$ 20/19
Ricavi e proventi	8.541	8.226	(315)	-3,7
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	384	516	132	34,4
Altri ricavi e proventi	478	299	(179)	-37,4
TOTALE RICAVI	9.403	9.041	(362)	-3,8
Costi per beni e servizi	1.724	2.207	483	28,0
Oneri dell'operatività finanziaria	100	235	135	n.s.
Costo del lavoro ^(*)	5.833	5.557	(276)	-4,7
Ammortamenti e svalutazioni	674	622	(52)	-7,7
Incrementi per lavori interni	(21)	(32)	(11)	52,4
Altri costi e oneri	196	67	(129)	-65,8
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	41	55	14	34,1
COSTI	8.547	8.711	164	1,9
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	856	330	(526)	-61,4
Oneri finanziari	59	79	20	33,9
Proventi finanziari	71	82	11	15,5
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	45	-	(45)	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	823	333	(490)	-59,5
Imposte dell'esercizio	162	8	(154)	-95,1
UTILE DELL'ESERCIZIO	661	325	(336)	-50,8

^(*) Il *Costo del lavoro* comprende le Spese per servizi del personale (111 ml nel 2020, 131 ml nel 2019) incluse nel bilancio della Società tra i *Costi per beni e servizi*.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020.

RICAVI

Nel corso del 2020 la Società ha realizzato ricavi per 9.041 mln, in flessione del 3,8 per cento sul 2019 (9.403 mln), riconducibile all'emergenza sanitaria che, come già argomentato, ha determinato un marcato rallentamento dell'operatività sia della rete degli uffici postali che delle attività di recapito.

Ricavi e proventi

I Ricavi e proventi (Tabella 31), che accolgono i ricavi rivenienti dai Servizi Postali, dai Servizi Finanziari (capitoli 3 e 4) e dagli Altri ricavi della vendita di beni e servizi, si attestano a 8.226 mln, evidenziando una riduzione di 315 mln sul 2019 (-3,7 per cento), attribuibile principalmente alla flessione dei ricavi dei servizi BancoPosta.

Tabella 31 - Ricavi e Proventi - Ricavi da mercato

		(dati in milioni)			
		2019	2020	Δ 20/19	$\Delta\%$ 20/19
Servizi Postali					
Corrispondenza	A	2.169	1.604	(565)	-26,0
Pacchi		431	919	488	n.s.
Filatelia		8	7	(1)	-12,5
Totale ricavi da mercato		2.608	2.530	(78)	-3,0
Contribuzioni statali	B	321	316	(5)	-1,6
di cui:					
Compensi per Servizio Universale		262	262	-	-
Integrazioni tariffarie editoria		59	54	(5)	-8,5
TOTALE RICAVI SERVIZI POSTALI	(A+B)	2.929	2.846	(83)	-2,8
Servizi BancoPosta					
Ricavi da mercato	C	5.435	5.177	(258)	-4,7
TOTALE RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA		5.435	5.177	(258)	-4,7
TOTALE RICAVI DA MERCATO AREE DI BUSINESS	(A+C)	8.043	7.707	(336)	-4,2
Altri ricavi della vendita di beni e servizi					
Ricavi da mercato	D	177	203	26	14,7
TOTALE ALTRI RICAVI DELLA VENDITA DI BENI E SERVIZI		177	203	26	14,7
TOTALE RICAVI DA MERCATO	(A+C+D)	8.220	7.910	(310)	-3,8
TOTALE CONTRIBUTIONI STATALI	B	321	316	(5)	-1,6
RICAVI E PROVENTI		8.541	8.226	(315)	-3,7

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

I Ricavi da mercato realizzati dalle Aree di business ammontano a 7.707 mln, in diminuzione del 4,2 per cento rispetto al 2019 (8.043 mln). I proventi da Servizi Postali si riducono del 2,8 per cento, essenzialmente per la flessione dei Ricavi da mercato (-78 mln, -3,0 per cento), riconducibile al forte decremento dei proventi rivenienti dal comparto Corrispondenza (-

565 mln, -26,0 per cento), per effetto del declino della domanda per la distribuzione di lettere, quotidiani e periodici, a seguito della diffusione delle comunicazioni elettroniche, e del rallentamento delle attività provocato dal *lockdown*. Di contro, i ricavi conseguiti nel comparto Pacchi hanno beneficiato delle severe misure adottate per contrastare i contagi, aumentando la propensione a effettuare acquisti *on line* e favorendo in tal modo lo sviluppo dell'*e-commerce* e l'accelerazione dei *trend* di crescita del comparto che, al termine dell'anno, evidenzia maggiori ricavi per 488 mln rispetto al 2019. Con riferimento alle *Contribuzioni statali* l'ammontare del *Compenso per lo svolgimento del Servizio Universale*, che riguarda il parziale rimborso a carico del Mef dell'OSU, Onere sostenuto dalla Società per la fornitura del Servizio Universale, è definito in 262 mln nel Contratto di Programma 2020-2024. La Società quantifica tale onere mediante l'applicazione della metodologia del cosiddetto "costo netto evitato" (cfr. cap. 3). Sulla base delle risultanze delle verifiche del costo netto effettuate dall'AGCom, l'onere sostenuto dalla Società in eccesso rispetto ai 262 mln della compensazione dovrebbe essere recuperato attingendo a un fondo di compensazione nella misura massima di 89 mln annui. Tale fondo a oggi non è stato ancora istituito. I proventi legati alle *Integrazioni tariffarie all'editoria* ammontano a 54 mln (59 mln nel 2019) e non trovano completa copertura nel Bilancio dello Stato. Per maggiori dettagli sui servizi in argomento si rimanda al cap. 3.

I ricavi dei *Servizi BancoPosta*, pari a 5.177 mln, mostrano una flessione del 4,7 per cento rispetto all'esercizio 2019 (5.435 mln) in larga parte ascrivibile alla riduzione delle *Commissioni su bollettini di c/c postale*, passate da 390 mln del 2019 a 297 mln nel 2020 (-23,8 per cento) e delle commissioni di *Collocamento dei prodotti di finanziamento*, relative all'attività di distribuzione di prestiti e mutui erogati da terzi, passate da 327 mln del 2019 a 192 mln nel 2020 (-41,3 per cento). I *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali*, che riguardano gli interessi maturati sugli investimenti della raccolta riveniente dalla clientela privata e pubblica, si riducono del 2,7 per cento, in relazione al contesto di mercato caratterizzato da tassi di interesse ai minimi storici. La *Remunerazione delle attività di raccolta del Risparmio postale* registra un incremento del 2,9 per cento, passando da 1.799 mln del 2019 a 1.851 mln nel 2020, per effetto della maggiore raccolta netta realizzata nell'anno (-3.454 mln nel 2019, -572 mln nel 2020) che beneficia dell'anticipo del pagamento delle pensioni,

decisa dal Governo a fronte dell'emergenza sanitaria e che ha generato ca. 3 mld aggiuntivi su conti correnti postali e libretti della clientela.

Ricavi e proventi-Ricavi da Stato

Il 71,9 per cento dei Ricavi e proventi è rappresentato da ricavi da mercato e il 28,1 per cento da ricavi da Stato. Questi ammontano a 2.313 mln e registrano una crescita dell'1,4 per cento sul 2019 (Tabella 32).

Tabella 32 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Stato

(dati in milioni)

	2019	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2020	Δ% 20/19	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
Servizi Postali							
Compensazioni Servizio Universale	262	11,5	3,1	262	0,0	11,3	3,2
Integrazioni tariffarie editoria	59	2,6	0,7	54	-8,5	2,3	0,7
Totale ServiziPostali	321	14,1	3,8	316	-1,6	13,7	3,8
Servizi BancoPosta							
Proventi degli impieghi presso il Mef	64	2,8	0,7	43	-32,8	1,9	0,5
Remunerazione Risparmio Postale	1.799	78,9	21,1	1.851	2,9	80,0	22,5
Remunerazione Servizi Delegati	97	4,3	1,1	103	6,2	4,5	1,3
Totale Servizi BancoPosta	1.960	85,9	22,9	1.997	1,9	86,3	24,3
TOTALE RICAVI DA STATO	2.281	100	26,7	2.313	1,4	100	28,1
Servizi Postali	2.608	-	30,5	2.530	-3,0	-	30,8
Servizi BancoPosta	3.475	-	40,7	3.180	-8,5	-	38,7
Vendita di beni e servizi	177	-	2,1	203	n.s.	-	2,5
TOTALE RICAVI DA MERCATO	6.260	-	73,3	5.913	-5,5	-	71,9
RICAVI E PROVENTI	8.541	-	100,0	8.226	-3,7	-	100,0

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

Per i *Servizi Postali* i ricavi da parte statale ammontano a 316 mln e rappresentano il 13,7 per cento di tali ricavi e il 3,8 per cento dei ricavi e proventi; per i *Servizi BancoPosta* la quota di ricavi da parte statale (intesa prevalentemente come remunerazione dell'attività di raccolta) ammonta a 1.997 mln e costituisce l'86,3 per cento dei proventi dallo Stato e il 24,3 per cento dei ricavi e proventi.

I *Proventi diversi derivanti da attività finanziaria* ammontano a 516 mln e rilevano un incremento di 132 mln sul 2019 (384 mln) originato, principalmente, dai maggiori utili da realizzo da attività finanziarie, parzialmente compensati dai minori utili da valutazione al *fair value* delle azioni privilegiate di Visa Incorporated (25 mln nel 2019, 8 mln nel 2020).

Gli *Altri ricavi e proventi* si riducono di 179 mln, per effetto della minore distribuzione di *Dividendi da società controllate*, passati da 348 mln del 2019 a 156 mln nel 2020 (-55,2 per cento).

COSTI

I costi totali sostenuti nell'esercizio ammontano a 8.711 mln ed evidenziano un incremento dell'1,9 per cento sul 2019 (8.547 mln) come rappresentato nella Tabella 33.

Tabella 33 – Costi

(dati in milioni)

	2019	2020	$\Delta\%$ 20/19	% totale
Costi per beni e servizi ^(*)	1.723	2.207	28,1	25,3
Oneri dell'operatività finanziaria	100	235	135,0	2,7
Costo del lavoro	5.833	5.557	-4,7	63,8
Ammortamenti e svalutazioni	674	622	-7,7	7,1
Incrementi per lavori interni	(20)	(32)	60,0	-0,4
Altri costi e oneri	196	67	-65,8	0,8
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	41	55	34,1	0,6
TOTALE COSTI	8.547	8.711	1,9	100,0

^(*) I Costi per beni e servizi non comprendono le Spese per servizi del personale (111 ml nel 2020, 131 ml nel 2019), incluse nel Costo del lavoro.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020.

Nel corso dell'anno, al fine di salvaguardare la salute dei dipendenti e della clientela nonché per supportare le istituzioni nella gestione dell'emergenza sanitaria, la Società ha sostenuto spese straordinarie per 106 mln per l'acquisto di dispositivi di protezione individuale e di *plexiglass*, per la sanificazione dei locali, veicoli, impianti di meccanizzazione e per l'adozione massiva dello *smart working* per oltre 16mila dipendenti. Tali maggiori costi sono stati parzialmente compensati da risparmi generati anch'essi dall'emergenza sanitaria e realizzati principalmente sul costo del lavoro, attraverso il ricorso al fondo di solidarietà istituito presso l'Inps (-57 mln) e la decurtazione del 50 per cento dell'incentivazione manageriale MBO, nonché per il minor ricorso a prestazioni lavorative straordinarie, spese di trasferta, ecc. Nel dettaglio:

- i *Costi per beni e servizi* registrano un incremento di 484 mln (+28,1 per cento) riconducibile alle suddette spese straordinarie e ai costi per i servizi resi da SDA, relativi ai prodotti della gamma espresso nazionale e internazionale, a seguito dell'accordo sottoscritto nel 2019;
- gli *Oneri dell'operatività finanziaria* ammontano a 235 mln e registrano una crescita di 135 mln rispetto al 2019 (100 mln) per effetto, principalmente, delle maggiori perdite da realizzo da attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla Redditività complessiva (+94 mln) e di quelle valutate al costo ammortizzato (+27 mln);

- il *Costo del lavoro* rappresenta il 63,8 per cento dei costi totali e si riduce di 276 mln rispetto all'esercizio 2019, per effetto della diminuzione degli organici mediamente impiegati nell'anno e al ricorso al fondo di solidarietà. Nell'aggregato rileva l'incremento del costo per Accantonamenti al fondo di incentivazione all'esodo (369 mln nel 2019, 414 mln nel 2020). Per maggiori dettagli sul Costo del lavoro si rimanda al cap. 5;
- gli *Ammortamenti e svalutazioni* si riducono del 7,7 per cento, passando da 674 mln del 2019 a 622 mln nel 2020, per effetto di minori ammortamenti (-115 mln) rilevati in seguito all'attività di revisione delle vite utili residue e dei valori residui delle principali categorie degli attivi immobilizzati. Tale decremento è stato parzialmente compensato dai maggiori ammortamenti di attività immateriali (+67 mln), derivanti dal completamento e messa in funzione di nuovi programmi *software* e dall'evoluzione di quelli esistenti;
- gli *Altri costi e oneri* si attestano a 67 mln, riducendosi di 129 mln sul 2019 a seguito dei rilasci netti dei Fondi rischi e oneri per 62 mln.

Consulenze

I Costi per servizi accolgono spese per *Incarichi di consulenza e collaborazione* per 15,1 mln, in linea con le risultanze del 2019, come illustrato nella Tabella 34.

Tabella 34 - Consulenze varie e assistenze legali

	2019	2020	(dati in migliaia)	
			$\Delta\%$ 20/19	% sul totale
Consulenze normative, amministrative/contabili/fiscali	1.223	664	-45,7	4,4
Consulenze Tecnico Specialistiche	1.190	1.282	7,7	8,5
Consulenze Strategiche	826	1.382	67,3	9,1
Consulenze Ricerca personale	249	200	-19,7	1,3
Consulenze Finanziarie	204	381	86,8	2,5
Altre consulenze	-	-	n.s.	n.s.
Assistenza legale	10.962	10.736	-2,1	71,0
Consulenze e assistenze legali	14.654	14.645	-0,1	96,9
Collaborazioni assimilate a lavoro dipendente ^(*)	529	468	-11,5	3,1
CONSULENZE	15.183	15.113	-0,5	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 avviati o prorogati nell'anno hanno interessato un vasto ambito di materie dall'assistenza normativa, organizzativa, fiscale a quella tecnica specialistica e alla ricerca di personale.

Per quanto riguarda l'assistenza legale, il ricorso a professionisti esterni è stato limitato nell'anno a 296 affidamenti, pari allo 0,7 per cento dei 43.004 affari (di cui 27.598 aperti nell'anno) 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.

Come anticipato, le Imposte dell'esercizio, pari a 8 mln (153 mln nel 2019), beneficiano dell'adesione al regime del "Patent Box" e dell'Aiuto alla Crescita Economica (Ace), riferito agli esercizi 2015-2016 per il quale, nell'esercizio in commento, sono venute meno le incertezze connesse alla quantificazione. Il Risultato d'esercizio si attesta a 325 mln, in flessione del 50,8 per cento sul 2019 (661 mln).

8.4 Investimenti

Gli investimenti effettuati nell'anno ammontano a 632 mln, in flessione del 7,5 per cento sulle risultanze del precedente esercizio 2019 (Tabella 35).

Tabella 35 - Investimenti

	2019	2020	$\Delta\%$ 20/19	$\Delta\%$ sul totale
Investimenti Industriali	643	612	-4,8	96,8
di cui:				
Materiali	340	246	-27,6	38,9
Immateriali	303	366	20,8	57,9
Investimenti Finanziari	40	20	-50,0	3,2
INVESTIMENTI	683	632	-7,5	100,0

(dati in milioni)

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020

Gli investimenti industriali passano da 643 mln del 2019 a 612 mln nel 2020 (-4,8 per cento) e rappresentano il 96,8 per cento del volume complessivo degli impieghi; gli investimenti finanziari si riducono del 50 per cento e ammontano a 20 mln, rappresentando il restante 3,2 per cento del volume investitorio. Gli investimenti realizzati nell'anno sono ripartiti nelle quattro principali aree di attività del Gruppo Poste italiane come illustrato nella Tabella 36.

Tabella 36 - Investimenti industriali*(dati in milioni)*

	2019	2020	$\Delta\%$ 20/19	$\Delta\%$ sul totale
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	549	490	-10,7	80,1
Servizi Finanziari	64	63	-1,6	10,3
Pagamenti e Mobile	30	37	23,3	6,0
Servizi Assicurativi	-	22	-	3,6
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	643	612	-4,8	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Il comparto nel quale l’Azienda ha maggiormente investito nel corso del 2020 è quello della *Corrispondenza, pacchi e distribuzione* (80,1 per cento), nel cui ambito sono proseguiti sia gli interventi di potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e della rete logistica che il processo di ammodernamento e automazione delle attività di trasporto, smistamento e recapito nonché i lavori di adeguamento degli immobili strumentali finalizzati alla riqualificazione e alla sicurezza fisica degli uffici postali. Sono state installate altre due nuove linee di impianti *mixed mail* dedicate alla corrispondenza (che si aggiungono alle sei entrate in produzione nel 2019) e sono proseguite le attività di rinnovo della flotta aziendale di recapito, che hanno portato al completamento della fornitura prevista per il 2020 di ca. 2.000 nuovi mezzi a due ruote Euro4 e di 850 mezzi elettrici a tre ruote. Nel corso dell’anno si è anche proceduto alla creazione di 2 Centri di Distribuzione “Full Green” (Imperia e Viareggio) che utilizzano esclusivamente mezzi elettrici a 3 e 4 ruote.

Per far fronte all’emergenza sanitaria sono stati abilitati gli strumenti per assicurare la continuità dell’operatività da remoto. Questo ha portato alla distribuzione di PC Portatili, all’adozione massiva di idonei pacchetti di *software* e all’attivazione di connessioni VPN e di un *Service desk* dedicato.

Con riferimento ai *Servizi Finanziari* sono stati effettuati interventi volti ad abilitare il processo di vendita a distanza sul canale digitale dei prodotti di Risparmio Postale, assicurativi e di fondi comuni di investimento (cfr. cap. 4).

Per quanto riguarda i *Servizi di Pagamenti e Mobile*, sono stati realizzati interventi volti ad accrescere la competitività sul mercato attraverso, tra l’altro, la migrazione di tutto lo *stock* di carte gestito da PostePay al nuovo *standard* di autenticazione 3DS 2.0, introdotto

nell'ambito della direttiva europea dei Sistemi di Pagamento (PSD2, Direttiva EU 2015/2366), che consente al cliente che effettua acquisti *on line* con la propria carta l'autenticazione più dinamica e sicura. È stato inoltre rilasciato il prodotto Codice Postepay, che permette al cliente di pagare inquadrando il codice Postepay e autorizzando il pagamento direttamente in *app*.

Infine, relativamente all'area di attività *Servizi Assicurativi* nel 2020 è stata effettuata l'internalizzazione del ramo IT del Gruppo PosteVita in Poste italiane. Gli investimenti sul ramo Vita hanno interessato i sistemi di gestione del portafoglio e il lancio dell'offerta auto per i dipendenti della Società.

Il confronto fra le risultanze del 2020 e i valori di *budget* è illustrato nella Tabella 37.

Tabella 37 - Risultanze dell'anno/previsioni di *budget*

	2020	Budget 2020	Δ Budget	Δ% Budget
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	490	605	(115)	-19,0
Servizi Finanziari	63	65	(2)	-3,1
Pagamenti e Mobile	37	34	3	8,8
Servizi Assicurativi	22	35	(13)	-37,1
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	612	739	(127)	-17,2

(dati in milioni)

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli investimenti industriali dell'anno sono inferiori alle previsioni di *budget* del 17,2 per cento, in quanto la risposta all'emergenza sanitaria ha imposto la revisione delle priorità del piano anche alla luce della ridotta produttività da parte dei fornitori.

Gli *investimenti finanziari*, pari a 20 mln, riguardano, come già riferito in precedenza, sottoscrizioni in conto capitale in favore di MLK Deliveries (15 mln) e sender Italia (3 mln) nonché il versamento in conto capitale in favore di FSIA Investimenti (2 mln). Si ricorda, infine, che a dicembre 2019 la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) ha erogato alla Società un finanziamento di 400 mln, della durata di 7 anni, a fronte dell'impegno da parte di Poste a effettuare nel periodo 2020-2022 investimenti per complessivi 822 mln che presentino determinate caratteristiche. Nel corso dell'esercizio la Società ha realizzato attività per 323 mln, superiori di 8 mln rispetto a quanto stimato per l'anno 2020, come dettagliato nella Tabella 38.

Tabella 38 – Finanziamento BEI

	<i>(dati in milioni)</i>			
	IMPORTO CONTRATTUALE	CONSUNTIVO	CONSUNTIVO '20 / IMPORTO CONTRATTUALE '20	
	2020	2020	Δ	Δ%
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	275	283	8	2,9
Servizi Finanziari	40	40	-	-
INVESTIMENTI POSTE ITALIANE	315	323	8	2,5

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Le iniziative intraprese hanno riguardato principalmente le seguenti aree di attenzione:

- innovazione e trasformazione dei sistemi informatici in ottica *digital* e *cloud* (108 mln);
- sviluppo offerta pacchi e corrispondenza (19 mln);
- automazione degli impianti di smistamento ed evoluzione della rete logistica (55 mln);
- sicurezza dei luoghi di lavoro e delle infrastrutture IT (76 mln);
- efficientamento energetico (5 mln);
- riqualificazione degli uffici postali (20 mln);
- evoluzione offerta e *compliance* normativa servizi finanziari (40 mln).

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 coerenza con quanto previsto dal sesto aggiornamento della Circolare della Banca d’Italia n. 262/2005 nonché della Comunicazione della Banca d’Italia del 15 dicembre 2020 - Integrazioni alle disposizioni della Circolare n. 262 aventi a oggetto gli impatti del Covid-19 e delle misure a sostegno dell’economia, ed è elaborato secondo le disposizioni dell’art. 2447- *septies* comma 2 c.c. Il documento è conforme ai principi contabili internazionali IFRS, emanati dallo IASB e adottati dall’Unione Europea. Per la sua predisposizione, in ottemperanza a quanto disposto dal d.l. 29 dicembre 2010, n. 225 convertito in l. 26 febbraio 2011, n. 10 - che ha normato la costituzione del Patrimonio stesso prevedendo la separazione dei libri e delle scritture contabili prescritti dagli artt. 2214 e seguenti c.c. - la Società ha introdotto un apposito sistema contabile volto a garantire che le operazioni afferenti al Patrimonio BancoPosta siano rilevate in maniera distinta da quelle riguardanti l’operatività della Società, ai fini dell’applicazione degli

istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia previsti dalla citata l. n. 10/2011. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nel Rendiconto al 31 dicembre 2020 sono uniformi a quelli del Rendiconto chiuso al 31 dicembre 2019.

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

- il prosieguo delle trattative con CdP per la rinegoziazione dell'accordo che disciplina la remunerazione delle attività di raccolta del Risparmio postale per il periodo 2021-2023;
- il rinnovo delle convenzioni con il Mef per la remunerazione dei Servizi delegati e dei Servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato per il triennio 2020-2022, nonché della remunerazione della giacenza dei conti correnti postali intestati alla pubblica amministrazione per il biennio 2019-2020;
- l'ampliamento dell'operatività *on line* nel settore del *Risparmio postale*, con la possibilità di acquistare BFP, aprire Libretti Smart e sottoscrivere, da parte dei genitori, Buoni e Libretti dedicati ai minori. Sono state riviste al rialzo le condizioni economiche dei BFP e lanciate tre nuove offerte: il "Buono Rinnova", dedicato al reinvestimento delle scadenze di BFP, l'offerta *supersmart* "Premium Digital", dedicata ai clienti che apportano nuova liquidità e il "Buono Soluzione Eredità", rivolto ai beneficiari di un procedimento successorio;
- la distribuzione, nel comparto del *Risparmio Gestito*, di tre nuovi fondi comuni di investimento per i cui dettagli si rimanda al cap. 4;
- la partecipazione, nell'ambito del *Risparmio amministrato*, al collocamento del BTP Futura, legato all'andamento del Pil italiano, lanciato dal Governo nell'ambito delle misure necessarie a fronteggiare l'emergenza sanitaria. In merito al collocamento invece di Fondi immobiliari effettuato nel periodo 2002-2005, la Società ha avviato una seconda finestra di adesione all'iniziativa di tutela sul Fondo Obelisco (cfr. cap. 4). Complessivamente, per le iniziative di tutela avviate sui fondi immobiliari (Fondo Europa Immobiliare 1 e Fondo Obelisco), la Società ha distribuito agli investitori circa 236 mln.

Con riferimento, infine, ai *Finanziamenti* erogati da partner terzi a privati, in relazione all'emergenza economico-sanitaria è proseguita l'attività di lancio del Prestito BancoPosta *on line*, è stata avviata la promozione "Riparti Italia" ed è stato proposto un finanziamento chirografario a medio/lungo termine, assistito dalla Garanzia del Fondo Centrale in misura pari al 100 per cento, come definito ai sensi del Decreto liquidità (d.l. 8 aprile 2020). Tale prestito, collocato da Poste ed erogato da Mediocredito Centrale, è destinato alle micro.

piccole e medie imprese italiane la cui attività è stata danneggiata dalla pandemia. Inoltre, Poste ha emesso il prodotto di anticipazione del trattamento di cassa integrazione ordinaria e in deroga, dedicato ai clienti BancoPosta e PostePay Evolution con accredito dello stipendio, al fine di offrire un sostegno ai lavoratori destinatari di uno dei trattamenti. Infine, con riferimento ai mutui accesi per l'acquisto della prima casa è stata data la possibilità ai clienti di utilizzare il Fondo di solidarietà gestito da Consap - Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici (cd. Fondo Gasparrini) fino a un massimo di 18 mesi, con un contributo, da parte del Fondo, del 50 per cento degli interessi maturati durante il periodo di sospensione dovuti alle Banche. Per i clienti che non rientrano nei requisiti richiesti, è stata prevista la possibilità di sospensione del mutuo per un massimo di 12 mesi.

STATO PATRIMONIALE

Le consistenze patrimoniali di BancoPosta sono illustrate nella Tabella 39.

Tabella 39 - Stato Patrimoniale riclassificato
(dati in milioni)

	31 dicembre 2019	31 dicembre 2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Cassa e disponibilità liquide	4.314	6.404	2.090	48,4
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	71	72	1	1,4
Attività finanziarie obbligatoriamente valutate al <i>fair value</i>	71	72	1	1,4
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla redditività complessiva	36.799	42.639	5.840	15,9
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	39.792	52.028	12.236	30,7
Crediti verso banche	4.694	6.344	1.650	35,2
Crediti verso clientela	35.098	45.684	10.586	30,2
Derivati di copertura	73	78	5	6,8
Attività fiscali	312	130	(182)	-58,3
Altre attività	2.491	2.630	139	5,6
TOTALE DELL'ATTIVO	83.852	103.981	20.129	24,0
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	70.379	86.110	15.731	22,4
Debiti con le banche	7.186	10.815	3.629	50,5
Debiti verso la clientela	63.193	75.295	12.102	19,2
Passività finanziarie di negoziazione	15	20	5	33,3
Derivati di copertura	5.552	8.243	2.691	48,5
Passività fiscali	662	979	317	47,9
Altre passività	2.953	3.153	200	6,8
Trattamento di fine rapporto del personale	3	3	-	-
Fondi per rischi e oneri	327	213	(114)	-34,9
TOTALE DEL PASSIVO	79.891	98.721	18.830	23,6
PATRIMONIO NETTO	3.961	5.260	1.299	32,8
di cui:				
Riserve	2.267	2.353	86	3,8
Riserve da valutazione	1.083	2.278	1.195	110,3
Utile d'esercizio	611	629	18	2,9
TOTALE DEL PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	83.852	103.981	20.129	24,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020

Con riferimento alle voci dell'attivo, in parte già commentate nel par. 8.2:

- la *Cassa e disponibilità liquide* ammonta a 6.404 mln, in crescita del 48,4 per cento sul 2019 e include le disponibilità liquide presso gli uffici postali - che derivano dalla raccolta effettuata sui conti correnti e sui prodotti di Risparmio postale non ancora riversati a CdP, o dalle anticipazioni prelevate presso la Tesoreria dello Stato per garantire l'operatività degli uffici postali - e presso le Società di trasporto valori per un totale di 3.042 mln, nonché le giacenze sul conto presso la Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 3.362 mln, in aumento di 2.548 mln sul 2019 (814 mln). La variazione della voce riflette l'incremento della raccolta dei conti correnti da correlare alla pandemia, che ha dato luogo a temporanee eccedenze di liquidità sul conto aperto presso Banca d'Italia, destinato ai regolamenti interbancari e non ancora investite;

- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico* ammontano a 72 mln e sono riconducibili al *fair value* di 32.059 azioni Visa Incorporated (serie C) e a 2.199 azioni Visa Incorporated (serie A);
- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva* ammontano a 42,6 mld (36,8 mld nel 2019) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato italiani;
- le *Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato* si attestano a 52,0 mld (39,8 mld nel 2019) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato italiani e titoli garantiti dallo Stato italiano per 33,3 mld (25,0 mld nel 2019) e a Crediti diversi per 18,8 mld (14,7 mld nel 2019);
- i *Derivati di copertura con fair value* positivo al 31 dicembre 2020 ammontano a 78 mln, in aumento di 5 mln rispetto al 2019;
- le *Altre Attività* passano da 2.491 mln del 2019 a 2.630 mln e si riferiscono a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione con regolazione successiva alla chiusura dell'esercizio 2020.

Per quanto riguarda le voci del passivo:

- le *Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato* ammontano a 86,1 mld e accolgono *Debiti verso clientela* per 75,3 mld (63,2 mld nel 2019), riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti postali e a operazioni in pronti contro termine e *Debiti verso banche* per 10,8 mld (7,2 mld nel 2019), 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 8.243 mln (5.552 mln nel 2019);
- le *Altre Passività* pari a 3.153 mln (2.953 mln nel 2019) sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta, a partite in corso di lavorazione, nonché a debiti verso Poste italiane per prestazioni di servizi effettuati regolati tramite disciplinari esecutivi;
- il *Trattamento di fine rapporto del personale*, pari a circa 3 mln, si presenta in linea con il 2019;
- i *Fondi per rischi e oneri* ammontano a 213 mln, in diminuzione di 114 mln rispetto al 2019 per effetto delle attività di revisione della stima di alcuni rischi legati a specifiche emissioni di BFP emessi in anni passati, nonché della conclusione delle iniziative volontarie di tutela intraprese dalla Società in favore della clientela sottoscrittrice dei fondi immobiliari Obelisco ed Europa Immobiliare 1;

- il *Patrimonio Netto BancoPosta* si attesta a 5.260 mln (3.961 mln nel 2019) e accoglie:
 - Riserve per 2.353 mln, relative per 1.210 mln alla Riserva per il Patrimonio BancoPosta e per 1.143 mln alla Riserva di utili conseguiti negli esercizi precedenti, incrementata di 85 mln rispetto al 2019 a seguito della delibera dell'Assemblea degli azionisti del 15 maggio 2020 della destinazione dell'utile 2019 del Patrimonio BancoPosta;
 - Riserve da valutazione per 2.278 mln (1.083 mln nel 2019) in cui è riflessa principalmente la variazione di valore delle riserve delle Attività finanziarie al 31 dicembre 2020;
- il Risultato netto conseguito nell'esercizio (629 mln).

Conto economico

Nel 2020 il Patrimonio BancoPosta ha conseguito un utile di 629 mln (Tabella 40), in crescita di 18 mln rispetto al risultato del 2019 (611 mln, +2,9 per cento).

Tabella 40 - Conto Economico riclassificato
(dati in milioni)

	2019	2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Interessi attivi e proventi assimilati	1.640	1.587	(53)	-3,2
Interessi passivi e oneri assimilati	(74)	(89)	(15)	20,3
Margine di interesse	1.566	1.498	(68)	-4,3
Commissioni attive	3.794	3.582	(212)	-5,6
Commissioni passive	(335)	(292)	43	-12,8
Commissioni nette	3.459	3.290	(169)	-4,9
Risultato netto dell'attività di negoziazione	(11)	6	17	n.s.
Risultato netto dell'attività di copertura	(4)	(2)	2	-50,0
Utili/(Perdite) da cessione o riacquisto di:	339	365	26	7,7
<i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i>	(10)	63	73	n.s.
<i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i>	349	302	(47)	-13,5
<i>c) passività finanziarie</i>	-	-	-	0,0
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie al fair value con impatto a conto economico	26	2	(24)	-92,3
<i>a) attività e passività finanziarie designate al fair value</i>	-	-	-	0,0
<i>b) altre attività obbligatoriamente valutate al fair value</i>	26	2	(24)	n.s.
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	5.375	5.159	(216)	-4,0
Spese amministrative:	(4.538)	(4.444)	94	-2,1
Altri oneri/proventi di gestione	32	67	35	n.s.
ONERI OPERATIVI NETTI	(4.506)	(4.377)	129	-2,9
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA	869	782	(87)	-10,0
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	(16)	69	85	n.s.
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	(9)	(22)	(13)	n.s.
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	844	829	(15)	-1,8
Imposte sul reddito del periodo	(233)	(200)	33	-14,2
UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO	611	629	18	2,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020

L'andamento economico del Patrimonio evidenzia un risultato della gestione operativa che si attesta a 782 mln, in diminuzione del 10 per cento rispetto al precedente esercizio (869 mln nel 2019). Tale variazione riflette il peggioramento del margine di intermediazione, che ammonta a 5.159 mln (5.375 mln nel 2019, -4 per cento), parzialmente compensato dalla riduzione degli oneri operativi netti (-129 mln, -2,9 per cento sul 2019). Nel dettaglio:

- il *Margine di interesse* pari a 1.498 mln evidenzia una flessione del 4,3 per cento sul 2019, per effetto congiunto della diminuzione degli interessi attivi (-3,2 per cento), derivanti principalmente dal rendimento degli impieghi in titoli e dalla minore remunerazione dei depositi fruttiferi presso il Mef, e dell'incremento degli interessi passivi, riconducibili a rapporti di conto corrente, operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni su derivati (+20,3 per cento);

- le *Commissioni nette* ammontano a 3.290 mln ed evidenziano una riduzione del 4,9 per cento sul 2019 riconducibile alla diminuzione delle Commissioni attive (3.794 mln nel 2019, 3.582 mln del 2020) in quanto le positive *performance* del Risparmio Postale (+3,0 per cento) non sono riuscite a compensare i minori proventi rivenienti dai prodotti di finanziamento e dai servizi di incasso e pagamento a causa della diminuzione dei volumi dei bollettini;
- l'*Utile netto da cessione di Attività finanziarie* si attesta a 365 mln, in crescita di 26 mln sul 2019 (339 mln, +7,7 per cento);
- il *Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico* si riferisce all'oscillazione del *fair value* di azioni Visa Incorporated (2 mln).

Gli *Oneri operativi netti* ammontano a 4.377 mln, come rappresentato nella Tabella 41.

Tabella 41 – Oneri operativi netti

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2019	2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Spese amministrative	4.538	4.444	(94)	-2,1
<u>di cui:</u>				0,0
<i>Spese per il personale</i>	36	34	(2)	-5,6
<i>Altre spese amministrative</i>	4.502	4.410	(92)	-2,0
Altri oneri/(proventi) di gestione	(32)	(67)	(35)	n. s.
ONERI OPERATIVI NETTI	4.506	4.377	(129)	-2,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020

La flessione di tali oneri, che includono *Spese per il personale* per 34 mln, *Altre spese amministrative* per 4.410 mln e *Altri proventi di gestione* per 67 mln, è riconducibile ai minori costi relativi all'affidamento di funzioni da parte di BancoPosta a Poste Italiane.

Gli accantonamenti netti ai *Fondi per rischi e oneri* presentano un saldo di 69 mln, in crescita di 85 mln sul 2019. Tale valore risente delle attività di revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di BFP emessi in anni passati e tiene conto della conclusione delle iniziative di tutela legate ai fondi immobiliari "Obelisco" e "Europa Immobiliare I".

La voce *Rettifiche e riprese di valore nette per rischio di credito*, pari a 22 mln, evidenzia rispetto al 2019 una diminuzione di 13 mln che riflette la svalutazione di crediti e attività di natura finanziaria.

Le imposte ammontano a 200 mln e si riducono di 33 mln rispetto al 2019, per effetto dell'adesione al citato regime del "Patent Box" che ha comportato un beneficio di 23 mln.

9. BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE

Il bilancio consolidato del 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, è redatto secondo i principi contabili internazionali IFRS, emanati dallo IASB e adottati dall'Unione Europea. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione sono uniformi a quelli di predisposizione dei conti annuali al 31 dicembre 2019 e conformi agli orientamenti e alle raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza europei (ESMA e IASB), pubblicati nel corso del 2020 al fine di fornire una linea guida nel contesto economico attuale, fortemente influenzato dalla pandemia Covid-19.

Nel corso del 2020 è stata modificata la modalità di presentazione delle componenti economiche del business finanziario, mediante la classificazione nei ricavi del conto economico degli oneri derivanti da operatività finanziaria in precedenza esposti tra i costi. Al fine di consentire un confronto omogeneo, è stato adeguato alla nuova esposizione il valore dei ricavi del 2019.

L'emergenza sanitaria correlata alla diffusione del Covid-19 ha determinato anche sul bilancio del Gruppo rilevanti impatti economici in termini di riduzione del fatturato. Gli effetti più rilevanti riguardano la flessione dei ricavi rispetto al 2019 (-434 mln, pari a -4 per cento), imputabile alle misure restrittive imposte per contenere l'estensione dei contagi e la diminuzione dei costi (-183 mln, -2 per cento) già argomentati per la Capogruppo.

9.1 Stato Patrimoniale

Al 31 dicembre 2020 la struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un *Patrimonio netto* di 11.507 mln, che copre ampiamente il Capitale investito netto (4.687 mln) (Tabella 42).

Tabella 42 – Capitale investito netto e relativa copertura
(dati in milioni)

	31 dicembre 2019	31 dicembre 2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Immobilizzazioni materiali	2.059	2.165	106	5,1
Attività immateriali	648	755	107	16,5
Attività per diritti d'uso	1.254	1.200	(54)	-4,3
Partecipazioni	617	615	(2)	-0,3
Capitale Immobilizzato	4.578	4.735	157	3,4
Rimanenze	140	165	25	17,9
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	6.838	7.303	465	6,8
Debiti commerciali e Altre passività	(5.262)	(5.158)	104	-2,0
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(222)	174	396	n.s.
Capitale circolante netto	1.494	2.484	990	66,3
Capitale investito lordo	6.072	7.219	1.147	18,9
Fondi per rischi e oneri	(1.218)	(1.396)	(178)	14,6
Trattamento di fine rapporto	(1.135)	(1.030)	105	-9,3
Crediti/(Debiti) per imposte differite	312	(106)	(418)	n.s.
Fondi diversi e Altre attività/Passività	(2.041)	(2.532)	(491)	24,1
Capitale investito netto	4.031	4.687	656	16,3
Patrimonio netto	9.698	11.507	1.809	18,7

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020

Il *Capitale immobilizzato* si attesta a 4.735 mln, segnando un aumento di 157 mln rispetto all'esercizio 2019 (4.578 mln), risultante da incrementi (acquisizioni, rettifiche e riprese di valore) per 913 mln e decrementi (ammortamenti e dismissioni) per 756 mln. Nell'aggregato rilevano *Investimenti* per 680 mln e *Attività per Diritti d'uso* per 201 mln per la stipula di nuovi contratti, riferibili principalmente alla Capogruppo, parzialmente compensati da ammortamenti per 700 mln. Le variazioni di -2 mln delle *Partecipazioni* (615 mln nel 2020, 617 mln nel 2019) afferiscono all'adeguamento netto negativo del valore di carico di Anima Holding (ca. 11 mln) e all'adeguamento netto positivo del valore di carico di FSIA Investimenti (ca. 9 mln).

Il *Capitale circolante netto* ammonta a 2.484 mln e si riduce di 990 mln rispetto a fine esercizio 2019. La variazione riflette, tra l'altro, l'incremento dei *Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività* (+465 mln), riferibile per 204 mln all'aumento dei crediti commerciali associati alla crescita del *business* pacchi, dei *Crediti netti per imposte correnti* (+396 mln), riconducibile agli effetti positivi derivanti dall'adesione al "Patent box" e al beneficio fiscale connesso all'Aiuto

alla Crescita Economica (Ace), nonché il decremento delle Altre passività (314 mln) a seguito dei minori debiti verso il personale e istituti di previdenza (-154 mln)¹⁰⁴.

Il saldo dei *Fondi diversi e Altre attività/passività* si attesta a 2.532 mln, in diminuzione di 491 mln (-24,1 per cento), per effetto principalmente dei maggiori Debiti per imposte differite (+418 mln) ascrivibili, in larga parte, alla variazione negativa del *fair value* degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI (*Fair Value Through Other Comprehensive Income* - Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo). I *Fondi per rischi e oneri* ammontano a 1.396 mln e mostrano un incremento del 14,6 per cento sul 2019 (1.218 mln). Al saldo hanno concorso accantonamenti per 733 mln, assorbimenti a conto economico per 167 mln e utilizzi per 388 mln. I maggiori accantonamenti hanno riguardato il *Fondo di incentivazione agli esodi* (370 mln del 2019, 416 mln nel 2020), istituito per fronteggiare le passività per trattamenti di incentivazione all'esodo e il *Fondo oneri del personale* (63 mln nel 2019, 223 mln nel 2020), a copertura di possibili passività concernenti il costo del lavoro. Sono diminuiti, invece, rispetto all'anno precedente gli accantonamenti al *Fondo rischi operativi* (35 mln nel 2019, 26 mln nel 2020), a seguito della revisione di stima di rischi legati alla distribuzione, in passato, di BFP e alla conclusione delle iniziative sui fondi Europa Immobiliare I e Obelisco, e al *Fondo vertenze con terzi* (42 mln nel 2019, 30 mln nel 2020) a seguito dell'aggiornamento della stima delle possibili passività. Gli utilizzi hanno riguardato, principalmente, il *Fondo di incentivazione agli esodi* per 261 mln (396 mln nel 2019).

Al 31 dicembre 2020 il *Patrimonio netto* del Gruppo ammonta a 11.507 mln, ed evidenzia un incremento di 1.809 mln sul 2019:

Capitale sociale	1.306 mln
Riserve	3.909 mln
Azioni proprie	(40) mln
Risultati portati a nuovo	6.327 mln
Capitale e riserve di Terzi	<u>5 mln</u>
PATRIMONIO NETTO	11.507 mln

¹⁰⁴ Tale valore include il pagamento di incentivi all'esodo e il pagamento al personale dipendente dell'*una-tantum* a copertura della *vacatio* del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro 2019.

Le variazioni del Patrimonio netto intervenute nel 2020 sono esposte nella Tabella 43.

Tabella 43 – Variazioni del Patrimonio netto

(dati in milioni)

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2019		9.698
<i>Incrementi:</i>		
Utile netto dell'esercizio 2020 (*)	1.207	
Movimentazione del <i>fair value</i>	1.276	
Riserva piani di incentivazione	4	
Variazioni perimetro di consolidamento	6	
		2.493
<i>Decrementi:</i>		
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	613	
Operazioni con azionisti di minoranza	49	
Perdite attuariali sul TFR	4	
Movimentazione delle Riserve di <i>Cash flow hedge</i>	17	
Capitale e riserva di terzi	1	
		684
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2020		11.507

(*) La voce è comprensiva della quota di spettanza di terzi, pari ad 1 mln, indicata tra i decrementi alla voce "Capitale e riserva di terzi"

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

La variazione si riferisce principalmente all'utile dell'esercizio, pari a 1.207 mln, comprensivo della quota di spettanza di terzi (1,0 mln), e all'incremento della riserva di *fair value*, per 1.276 mln, ascrivibile alle oscillazioni positive di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI (*Fair Value Through Other Comprehensive Income* - Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo). Tali incrementi sono stati parzialmente compensati dalla distribuzione di dividendi per 613 mln, di cui 402 mln a valere sull'utile 2019 e 211 mln a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2020.

Posizione finanziaria netta

Al termine dell'anno 2020 la Posizione Finanziaria Netta del Gruppo (Tabella 44) presenta un avanzo di 6.820 mln, in aumento di 1.153 mln rispetto ai valori del 2019 (5.667 mln).

Tabella 44 – Posizione Finanziaria Netta
(dati in milioni)

	31 dicembre 2019	31 dicembre 2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Passività finanziarie	(78.358)	(98.230)	(19.872)	25,4
Passività finanziarie al costo ammortizzato	(72.768)	(89.901)	(17.133)	23,5
Debiti per conti correnti postali	(48.317)	(58.810)	(10.493)	21,7
Finanziamenti	(11.660)	(16.881)	(5.221)	44,8
<i>Obbligazioni</i>	(50)	(1.046)	(996)	<i>n.s.</i>
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	(11.610)	(15.835)	(4.225)	36,4
Debiti per leasing	(1.279)	(1.235)	44	-3,4
Mef conto Tesoreria dello Stato	(4.542)	(3.588)	954	-21,0
Altre passività finanziarie	(6.970)	(9.387)	(2.417)	34,7
Passività finanziarie al FVTPL	-	(46)	(46)	-
Strumenti finanziari derivati	(5.590)	(8.283)	(2.693)	48,2
<i>Cash flow hedging</i>	(107)	(126)	(19)	17,8
<i>Fair value hedging</i>	(5.467)	(8.137)	(2.670)	48,8
<i>Fair value verso conto economico</i>	(16)	(20)	(4)	25,0
Riserve tecniche assicurative	(140.261)	(153.794)	(13.533)	9,6
PASSIVITA' FINANZIARIE	(218.619)	(252.024)	(33.405)	15,3
Attività Finanziarie	217.776	247.883	30.107	13,8
Attività finanziarie al costo ammortizzato	40.163	50.677	10.514	26,2
Attività finanziarie al FVTOCI	139.844	156.711	16.867	12,1
Attività finanziarie al fair value rilevato a conto economico	37.696	40.416	2.720	7,2
Strumenti finanziari derivati	73	79	6	8,2
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	58	54	(4)	-6,9
ATTIVITA' FINANZIARIE	217.834	247.937	30.103	13,8
AVANZO FINANZIARIO NETTO/(INDEBITAMENTO NETTO)	(785)	(4.087)	(3.302)	420,6
Cassa e depositi BancoPosta	4.303	6.391	2.088	48,5
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	2.149	4.516	2.367	110,1
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	5.667	6.820	1.153	20,3

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020

Alla positiva variazione della Posizione finanziaria netta hanno concorso principalmente la gestione operativa positiva per 2,1 mld, di cui 1.206 mln riferibili all'utile del periodo, e l'incremento di *fair value* degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* per 1,7 mld, parzialmente compensati dalla variazione negativa del capitale circolante per circa 1,0 mld.

9.2 Conto economico

Il Conto economico del Gruppo è sinteticamente illustrato nella Tabella 45.

Tabella 45 – Conto economico consolidato riclassificato

(dati in milioni)

	2019	2020	Δ 20/19	Δ% 20/19
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	3.492	3.201	(291)	-8,3
Ricavi da pagamenti e mobile	664	737	73	11,0
Ricavi da servizi finanziari	5.134	4.945	(189)	-3,7
<i>Ricavi da servizi finanziari</i>	5.213	5.151	(62)	-1,2
<i>Oneri derivanti da operatività finanziaria</i>	(79)	(206)	(127)	n.s.
Ricavi da servizi assicurativi al netto delle riserve tecniche e oneri relativi a sinistri	1.669	1.643	(26)	-1,6
<i>Premi assicurativi</i>	17.913	16.865	(1.048)	-5,9
<i>Proventi derivanti da operatività assicurativa</i>	5.478	4.065	(1.413)	-25,8
<i>Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri</i>	(21.463)	(18.767)	2.696	-12,6
<i>Oneri derivanti da operatività assicurativa</i>	(259)	(520)	(261)	n.s.
TOTALE RICAVI	10.959	10.526	(433)	-4,0
Costi per beni e servizi	2.150	2.407	257	12,0
Costo del lavoro ^(*)	6.033	5.754	(279)	-4,6
Ammortamenti e svalutazioni	774	700	(74)	-9,6
Incrementi per lavori interni	(31)	(37)	(6)	19,4
Altri costi e oneri	200	103	(97)	-48,5
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	59	75	16	27,1
TOTALE COSTI	9.185	9.002	(183)	-2,0
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	1.774	1.524	(250)	-14,1
Oneri finanziari	(73)	(75)	(2)	2,7
Proventi finanziari	105	123	18	17,1
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(46)	(1)	45	-97,8
Proventi /(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	112	5	(107)	-95,5
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	1.872	1.576	(296)	-15,8
Imposte sul reddito	530	370	(160)	-30,2
UTILE D'ESERCIZIO	1.342	1.206	(136)	-10,1

^(*) Il Costo del lavoro comprende le Spese per servizi del personale (116 ml nel 2020, 137 ml nel 2019) incluse nel bilancio consolidato del Gruppo Poste italiane tra i Costi per beni e servizi.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2020.

I ricavi del Gruppo si attestano a 10.526 mln e registrano una flessione del 4,0 per cento rispetto al 2019 (10.959 mln) riferibile, come già argomentato sulla Capogruppo, all'effetto del *lockdown* nazionale, che si è tradotto in un sensibile calo dell'operatività degli uffici postali e delle attività di recapito. Rispetto al precedente esercizio, rileva la positiva variazione dei ricavi della sola *Strategic Business Unit* (SBU) Servizi Pagamenti e Mobile (+11,0 per cento), grazie alla crescita del comparto delle Telecomunicazioni e alla buona *performance* del comparto Monetica. Di contro, i ricavi della SBU Corrispondenza, Pacchi e

Distribuzione si riducono dell'8,3 per cento, quelli finanziari del 3,7 per cento e quelli della SBU dei servizi assicurativi dell'1,6 per cento.

Le *masse gestite/amministrate* dal Gruppo sono passate da 536 mld del 2019 a 569 mld nel 2020; la variazione è riferibile al positivo andamento della raccolta netta (+14,9 mld rispetto al 2019) e alle performance del comparto assicurativo, che riflettono in parte le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari.

I *costi* si attestano a 9.002 mln, evidenziando un decremento del 2,0 per cento sul 2019 legato alla diminuzione del costo del lavoro (-279 mln, -4,6 per cento) in parte compensato dai maggiori costi per beni e servizi (+257 mln, +12,0 per cento), per effetto, tra l'altro, delle spese straordinarie sostenute per il contenimento del Covid-19 (106 mln). La variazione del costo del lavoro è attribuibile alla riduzione degli organici, al ricorso al Fondo di Solidarietà, nonché ai minori costi per incentivazione manageriale MBO e per altre indennità. La flessione è stata in parte compensata dai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo, che passano da 342 mln del 2019 a 434 mln del 2020, finalizzati ad accelerare il processo di ristrutturazione industriale del Gruppo. I costi per *ammortamenti e svalutazioni* si sono ridotti del 9,6 per cento (774 mln del 2019, 700 mln nel 2020) a seguito della ridefinizione, dal 1° gennaio 2020, della vita utile residua dei principali cespiti aziendali del Gruppo e del relativo valore residuo. Gli ammortamenti, rideterminati in coerenza con quanto previsto dai principi contabili di riferimento (IAS 16 e IAS 40), risultano inferiori di circa 120 mln rispetto agli ammortamenti che sarebbero stati determinati sulla base delle previsioni relative alle vite utili e valori residui stimate negli esercizi precedenti. La variazione registrata nell'esercizio (-74 mln) rappresenta l'effetto netto di maggiori ammortamenti per l'acquisto di nuovi *asset* effettuata nel 2020 e minori ammortamenti per la rideterminazione della vita utile dei cespiti.

La dinamica *ricavi/costi* descritta ha portato a un *Risultato operativo consolidato* di 1.524 mln, in riduzione del 14,1 per cento rispetto ai valori del precedente esercizio (1.774 mln). L'*utile* si attesta a 1.206 mln, in diminuzione del 10,1 per cento rispetto al 2019 (1.342 mln).

Di seguito vengono sinteticamente illustrati gli andamenti economici delle quattro *Strategic Business Unit* (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 46), che comprende le attività della corrispondenza, corriere espresso, logistica e pacchi e della filatelia, ha chiuso l'esercizio 2020 con un Risultato netto negativo per 419 mln, in peggioramento di 113 mln sul precedente esercizio (-306 mln, -36,9 per cento).

Tabella 46 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione

(dati in milioni)

	2019	2020	Δ 20/19	Δ % 20/19
Ricavi da mercato	3.492	3.201	(291)	-8,3
di cui:				
Corrispondenza (*)	2.455	1.897	(558)	-22,7
Pacchi	852	1.160	308	36,2
Altri ricavi	185	144	(41)	-22,2
Ricavi infrasettoriali	4.723	4.633	(90)	-1,9
RICAVI TOTALI	8.215	7.834	(381)	-4,6
COSTI	8.562	8.422	(140)	-1,6
di cui:				
Costi per beni e servizi	1.860	2.038	178	9,6
Costo del lavoro	5.782	5.539	(243)	-4,2
Ammortamenti e svalutazioni	724	667	(57)	-7,9
Costi infrasettoriali	72	73	1	1,4
EBIT	(347)	(588)	(241)	-69,5
Proventi/(Oneri) finanziari	(36)	11	47	n.s.
Imposte	(77)	(158)	(81)	n.s.
UTILE DELL'ESERCIZIO	(306)	(419)	(113)	36,9

(*) La voce include i Compensi per servizio universale (262 mln) e le Integrazioni tariffarie all'editoria (53 mln).

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2020

I ricavi da mercato, comprensivi del *Compenso per servizio universale* (262 mln) e delle *Integrazioni tariffarie all'editoria* (53 mln), passano da 3.492 mln del 2019 a 3.201 mln del 2020, evidenziando una diminuzione di 291 mln sul precedente esercizio (-8,3 per cento). I risultati dei servizi di *Corrispondenza* mostrano una riduzione del 16,7 per cento dei volumi (-456 milioni di invii) e del 22,7 per cento dei ricavi (-558 mln), 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 ha realizzato nell'anno maggiori volumi del 41,7 per cento (+62 milioni di invii) e maggiori ricavi del 36,2 per cento (+308 mln), per effetto della crescente propensione agli acquisti *on line*.

I costi ammontano a 8.422 mln e registrano una riduzione dell'1,6 per cento (-140 mln) rispetto al 2019. Nell'aggregato rileva l'incremento dei Costi per beni e servizi (+178 mln)

riferibile alle maggiori spese sostenute per fronteggiare l'emergenza sanitaria (+106 mln) e all'aumento dei costi variabili legati allo sviluppo del *business* pacchi. Tale crescita è stata compensata dalla riduzione del costo del lavoro (-4,2 per cento) e degli ammortamenti e svalutazioni (-7,9 per cento), imputabile alla rivisitazione della vita utile e del valore residuo di alcuni cespiti.

Il Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) è negativo per 588 mln ed è in peggioramento, rispetto al precedente esercizio, di 241 mln.

La SBU Servizi di Pagamenti e mobile (Tabella 47), 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 2020 con un utile netto di 194 mln, in flessione del 28,4 per cento sul 2019.

Tabella 47 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e Mobile

	(dati in milioni)			
	2019	2020	Δ 20/19	Δ % 20/19
Ricavi da mercato	664	737	73	11,0
di cui:				
Monetica	338	374	36	10,7
Mobile	240	284	44	18,3
Servizi di pagamento	86	79	(7)	-8,1
Ricavi infrasettoriali	375	341	(34)	-9,1
RICAVI TOTALI	1.039	1.078	39	3,8
COSTI	798	820	22	2,8
di cui:				
Costi per beni e servizi	311	366	55	17,7
Costo del lavoro	31	25	(6)	-19,4
Costi infrasettoriali	418	385	(33)	-7,9
EBIT	241	258	17	7,1
Proventi/(Oneri) finanziari	99	9	(90)	-90,9
Imposte	68	73	5	7,4
UTILE DELL'ESERCIZIO	272	194	(78)	-28,7

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2020

I ricavi totali ammontano a 1.078 mln ed evidenziano una crescita del 3,8 per cento; di questi, i ricavi da mercato si attestano a 737 mln, evidenziando un incremento dell'11,0 per cento ascrivibile alle positive *performance* dei comparti Monetica e Telecomunicazioni, in parte compensati dalla flessione dei ricavi rivenienti dai servizi di Incasso e Pagamento. Nel dettaglio, il comparto della *Monetica* ha realizzato ricavi per 374 mln, segnando un aumento

del 10,7 per cento sul 2019 (+36 mln) attribuibile ai maggiori canoni delle carte prepagate e all'accresciuta operatività delle medesime carte. Al 31 dicembre 2020 lo stock complessivo delle carte (di debito e prepagate) è di 28,9 milioni, in aumento dello 0,7 per cento rispetto al 2019 (28,7 milioni), con un transato complessivo di 38,6 mld (+5,5 mld, +16,6 per cento). Alla stessa data, le carte Postamat in essere rimangono sostanzialmente invariate rispetto al precedente esercizio (7,2 milioni) ed evidenziano un transato di 16,5 mld (15,7 mld nel 2019, +5,1 per cento); le carte *Postepay* in circolazione ammontano a 21,7 milioni (21,5 milioni al 31 dicembre 2019, +1,0 per cento); di queste 7,7 milioni sono *Postepay Evolution*, (7,2 milioni a tutto il 2019). Nel 2020 le carte *Postepay* hanno sviluppato un transato di 22,1 mld (17,4 mld nel 2019, +27,0 per cento), al netto delle transazioni avvenute negli uffici postali.

I ricavi da mercato dei *Servizi di pagamento*, pari a 79 mln, presentano una flessione dell'8,1 per cento (-7 mln) rispetto al precedente esercizio, ascrivibile all'effetto congiunto dei minori ricavi da F23/F24, a seguito dello slittamento di alcune scadenze fiscali introdotto dal Decreto Rilancio (convertito in l. 17 luglio 2020, n. 77), e dei maggiori proventi da bonifici emessi dalle *Postepay Evolution*.

I ricavi da mercato del comparto *Mobile* si attestano a 284 mln e registrano un incremento di 44 mln rispetto al 2019 riferibile all'aumento dello stock di SIM fisse (200mila linee a dicembre 2019, 243mila a dicembre 2020) e mobili (4,2 milioni nel 2019, 4,4 milioni nel 2020).

I costi ammontano a 820 mln, in crescita del 2,8 per cento (+22 mln) sul 2019 per effetto dei maggiori costi per beni e servizi (+17,7 per cento) inerenti ai servizi di telecomunicazioni.

L'andamento economico descritto ha portato a un risultato della gestione operativa (Ebit) di 258 mln, in crescita del 7,1 per cento sul 2019 (241 mln). La gestione finanziaria ha prodotto risultati positivi per 9 mln e registra un decremento di oltre il 90 per cento (99 mln di gestione finanziaria positiva nel 2019), in quanto il risultato del precedente esercizio beneficiava di 88 mln relativi alla rivalutazione della partecipazione in SIA s.p.a., già detenuta da FSIA Investimenti, a seguito dell'acquisizione del controllo esclusivo e al provento derivante dall'esercizio delle opzioni di acquisto del 7,934 per cento delle azioni di SIA S.p.A., detenute da UniCredit e Intesa Sanpaolo.

La *SBU Servizi Finanziari* (Tabella 48), che accoglie i ricavi delle attività BancoPosta, ha chiuso l'esercizio 2020 con un utile di 647 mln, in crescita dell'1,1 per cento sul 2019 (640 mln).

Tabella 48 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari

(dati in milioni)

	2019	2020	Δ 20/19	Δ % 20/19
Ricavi da mercato	5.134	4.945	(189)	-3,7
di cui:				
Ricavi per servizi finanziari	4.766	4.532	(234)	-4,9
Proventi derivanti da attività finanziaria	384	516	132	34,4
Altri ricavi e proventi	63	103	40	63,5
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(79)	(206)	(127)	n.s.
Ricavi infrasettoriali	691	665	(26)	-3,8
RICAVI TOTALI	5.825	5.610	(215)	-3,7
COSTI	4.951	4.744	(207)	-4,2
di cui:				
Costo del lavoro	43	40	(3)	-7,0
Costi infrasettoriali	4.801	4.658	(143)	-3,0
EBIT	874	866	(8)	-0,9
Proventi/(Oneri) finanziari	7	(9)	(16)	n.s.
Imposte	241	210	(31)	-12,9
UTILE DELL'ESERCIZIO	640	647	7	1,1

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2020

I *Ricavi totali* ammontano a 5.610 mln (5.825 mln, -3,7 per cento sul 2019), mentre i *Ricavi da mercato* si attestano a 4.945 mln (5.134 mln, -3,7 per cento sul 2019). In tale ambito, i *Ricavi per servizi finanziari* si riducono del 4,9 per cento a causa dell'emergenza sanitaria che, come già riferito, ha inciso significativamente sulla normale operatività. I decrementi maggiori si riferiscono ai ricavi rivenienti dalle commissioni su bollettini di conti correnti postali (-93 mln, -23,8 per cento) e dal collocamento dei prodotti di finanziamento di terzi (-126 mln, -42,9 per cento), come illustrato nel cap. 4. I costi ammontano a 4.744 mln in flessione del 4,2 per cento sul precedente esercizio (4.951 mln) per effetto, prevalentemente, dei minori costi relativi ai Disciplinari Esecutivi riferibili alla rete commerciale a fronte della riduzione delle attività. Il risultato della gestione operativa (Ebit) si attesta a 866 mln, in lieve diminuzione sul 2019 (874 mln, -0,9 per cento). Le *imposte del periodo*, pari a 210 mln beneficiano di 23 mln derivanti dall'adesione al regime del "Patent Box".

La *SBU Servizi Assicurativi*, che accoglie i proventi rivenienti dall'attività di Poste Vita s.p.a. e delle sue controllate Poste Assicura s.p.a. e Poste Welfare Servizi s.r.l., ha chiuso l'esercizio

2020 con un utile netto di 784 mln, in crescita del 6,4 per cento sul 2019 (737 mln), come risulta dalla tabella che segue.

Tabella 49 - Andamento economico SBU Servizi Assicurativi

(dati in milioni)

	2019	2020	Δ 20/19	Δ % 20/19
Ricavi da mercato	1.669	1.643	(26)	-1,6
di cui:				
Premi assicurativi	17.913	16.865	(1.048)	-5,9
Proventi derivanti da operatività assicurativa	5.478	4.065	(1.413)	-25,8
Variazioni riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	(21.463)	(18.767)	2.696	-12,6
Oneri derivanti da operatività assicurativa	(259)	(520)	(261)	n.s.
Ricavi infrasettoriali	1	1	0	n.s.
RICAVI TOTALI	1.670	1.644	(26)	-1,6
COSTI	664	656	(8)	-1,2
di cui:				
Costo del lavoro	40	33	(7)	-17,5
Costi infrasettoriali	499	523	24	4,8
EBIT	1.006	988	(18)	-1,8
Proventi/(Oneri) finanziari	29	41	12	41,4
Imposte	298	245	(53)	-17,8
UTILE DELL'ESERCIZIO	737	784	47	6,4

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2020

I *ricavi da mercato* dei servizi assicurativi, comprensivi dei ricavi di Poste Welfare Servizi e degli altri ricavi, si attestano a 1.643 mln, in diminuzione dell'1,6 per cento rispetto al precedente esercizio (1.669 mln). Nel dettaglio, i ricavi netti del *business* Vita si attestano a 1.500 mln, in diminuzione dello 0,7 per cento sul 2019 (-11 mln), mentre quelli del ramo Danni ammontano a 132 mln, in diminuzione del 10,5 per cento rispetto al 2019 (-16 mln). I premi assicurativi, pari a 16,9 mld, si riferiscono per 16,7 mld alla raccolta netta Vita, in flessione del 6,1 per cento sul 2019 (17.720 mln) e per 214 mln alla raccolta netta Danni, in incremento del 10,9 per cento sul 2019 (193 mln).

I costi ammontano a 656 mln, in diminuzione dell'1,1 per cento rispetto all'esercizio precedente (664 mln). La cessione dei rami d'azienda afferenti alle attività IT (*Information & Technology*) di Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi in favore di Poste italiane, con efficacia dal 1° marzo 2020, ha determinato una riduzione del costo del lavoro (-7 mln), degli ammortamenti (-15 mln) e degli altri costi operativi (-10 mln) e la crescita dei costi verso altri settori (+25 mln) per i servizi IT resi dalla Capogruppo. Le imposte dell'esercizio ammontano a 245 mln (298 mln nel 2019) e beneficiano dell'effetto fiscale positivo derivante dall'adesione al regime del "*Patent Box*" per 57 mln.

Il *Solvency Ratio* (coefficiente di solvibilità, dato dal livello di patrimonializzazione) del gruppo assicurativo al 31 dicembre 2020 si attesta al 267 per cento, in leggera diminuzione rispetto al 276 per cento di dicembre 2019 e continua a mantenersi a livello ampiamente superiore rispetto ai vincoli regolamentari (200 per cento).

10. CONTENZIOSO

A copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi di varia natura Poste italiane ha costituito il *Fondo vertenze con i terzi* il cui saldo, al 31 dicembre 2020, ammonta a 237 mln. La movimentazione del Fondo nell'anno evidenzia accantonamenti per 703 mln, corrispondenti al valore stimato di nuove passività, utilizzi per 375 mln, a fronte della definizione di passività pregresse e assorbimenti a conto economico per 150 mln. Gli affari aperti e curati da avvocati interni nel 2020 sono stati 43.004 (30.579 nel 2019) di cui 2.221 precontenziosi, 15.096 contenziosi, 9.553 affari consultivi e assistenze legali varie e 728 affari penali. Il ricorso a professionisti esterni ha riguardato 296 incarichi (297 nel 2019), corrispondenti allo 0,7 per cento del totale dei contenziosi trattati nell'anno.

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

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm)

L'Agcm nel dicembre 2015 notificava a Poste il provvedimento (n. 25785/15), con cui era irrogata alla Società la sanzione amministrativa pecuniaria di 540mila euro per pratica commerciale scorretta, in relazione alla diffusione di messaggi pubblicitari relativi al prodotto "Libretto smart". Avverso il suddetto provvedimento Poste ha depositato ricorso innanzi al Tar Lazio, che ha rinviato la causa al giudizio di merito a data da fissarsi.

In data 19 novembre 2019 l'Agcm ha avviato un procedimento istruttorio (n. PS11563) nei confronti della Società volto ad 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 (d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206). La suddetta pratica consisterebbe nella promozione di caratteristiche del servizio di recapito delle raccomandate che non troverebbero 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. Gli impegni proposti dalla Società, volti a rimuovere le criticità contestate, non sono stati accolti e l'Autorità, in data 15 settembre 2020, ha notificato il provvedimento conclusivo con il quale ha irrogato una sanzione amministrativa di 5 mln, il cui pagamento è stato effettuato a gennaio 2021.

Poste ha impugnato il suddetto provvedimento innanzi al TAR Lazio, Sez. I, che tuttavia, con sentenza 15 giugno 2021, n. 7161, ha rigettato il ricorso proposto, confermando pertanto la sanzione inflitta dall'Agcm.

Avverso la sentenza del TAR, Poste ha presentato appello al Consiglio di Stato, iscritto al n. R.G. 6720/2021, sez. VI e al momento pendente.

In data 6 aprile 2020 l'Agcm ha avviato, ai sensi dell'art. 9 comma 3-bis della legge 18 giugno 1998, n. 192 (sull'abuso di dipendenza economica) e dell'art. 14 della legge 10 ottobre 1990, n. 287 (istitutiva dell'Autorità), un procedimento nei confronti di Poste a seguito della segnalazione da parte di Soluzioni s.r.l., società che peraltro ha citato Poste innanzi al Tribunale civile di Roma come illustrato nel prosieguo, dell'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. In data 3 maggio 2021 si è svolta l'audizione finale, nell'ambito della quale Poste ha esposto la propria posizione e presentato le proprie memorie difensive. A conclusione del procedimento, con provvedimento notificato il 6 agosto 2021, l'Agcm ha condannato Poste al pagamento di una sanzione amministrativa di 11 mln per abuso di dipendenza economica nei confronti di Soluzioni srl. Il provvedimento forma oggetto di impugnativa innanzi al TAR.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)

In data 8 ottobre 2020 l'AGCom ha contestato a Poste italiane la violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale nel periodo 1° gennaio - 21 febbraio 2020, in relazione alle chiusure improvvise, non programmate di 106 uffici postali, di cui 102 ubicati in Trentino, per assenza improvvisa del personale. A novembre 2020, Poste ha inviato all'Autorità le proprie memorie difensive, in cui ha respinto integralmente la contestazione e chiesto l'archiviazione del procedimento. In particolare, la Società ha rappresentato che la situazione di criticità sarebbe imputabile all'eccezionale numero di "uscite" di personale verificatesi nel corso del 2019 e alla difficoltà di reperire personale con le competenze specialistiche e gestionali necessarie per la conduzione degli uffici postali in gran parte "monoperatore" presenti nella regione T.A.A. La continuità nell'erogazione del

servizio universale, secondo la Società, sarebbe stata comunque garantita dalla capillarità della rete di Poste che avrebbe consentito alla clientela di usufruire del servizio presso un altro ufficio ubicato nelle vicinanze di quello interessato dall'evento della chiusura. A marzo 2021, a conclusione del procedimento, l'AGCom non ritenendo fondate le argomentazioni formulate dalla Società, ha irrogato la sanzione amministrativa pecuniaria di 1,06 mln, pari all'importo che la Società avrebbe corrisposto qualora si fosse avvalsa del pagamento in misura ridotta. Il pagamento è stato effettuato a marzo 2021.

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 e degli organi di Polizia. Poste, senza alcun riconoscimento di responsabilità e fermo restando il diritto alla ripetizione di tale importo, ripristinava la disponibilità finanziaria del conto a favore del Miur. Inoltre, a propria tutela, attivava diverse azioni¹⁰⁵ in esito alle quali la sentenza della Corte di cassazione dichiarava 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. Nonostante le difficoltà di interlocuzione con gli uffici e i rappresentanti della Banca nazionale egiziana sono in fase di definizione gli accordi per il trasferimento della somma sui conti di Poste italiane.

GSI c/Poste

Il contenzioso trae origine dalla richiesta, con decreto ingiuntivo, avanzata da GSI s.p.a (ora Gestione Servizi Informatici s.r.l.) del pagamento di fatture e di un maggiore compenso contrattuale per il servizio di trasmissione delle dichiarazioni fiscali, a fronte della pretesa

¹⁰⁵ 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 del Cairo ha condannato tutti gli imputati coinvolti nel procedimento e la Corte di Assise del 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.

di Poste di risolvere il contratto per inadempimento. Il Tribunale di Roma con sent. n. 3491 del 16 febbraio 2010 condannava Poste al pagamento di circa 640mila euro (a fronte del decreto ingiuntivo di 936mila euro) e di 12,3 mln oltre interessi, quale maggior corrispettivo per il servizio di trasmissione delle dichiarazioni fiscali. Poste impugnava la sentenza dinanzi alla Corte di Appello, che respingeva il ricorso con sentenza non definitiva n. 4792 del 7 agosto 2015 e rimetteva la causa a ruolo per chiedere ulteriore valutazione al CTU in ordine ai corrispettivi per le spedizioni. La Corte di Appello definiva il giudizio con sent. n. 2123 del 30 marzo 2017, accogliendo il punto di appello incidentale proposto da GSI. Avverso ciascuna delle due sentenze Poste ha presentato ricorso per Cassazione. A seguito della notifica di precetto per il pagamento di 15,4 mln oltre interessi e spese, Poste ha chiesto la sospensione dell'esecutività delle sentenze che la Corte di Appello di Roma ha concesso con provvedimento in data 27 luglio 2017. La Cassazione ha riunito i due giudizi e con sentenza numero 26862 del 18 giugno 2019 ha rinviato alla Corte d'Appello che ha rigettato la domanda di GSI e l'ha condannata alla refusione delle spese di lite (sentenza n. 108/2021 del gennaio 2021).

Soluzioni s.r.l./Poste

La Soluzioni s.r.l., con atto di citazione notificato a fine luglio 2018, rivendicava 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, chiedeva un importo complessivo di 28,3 mln. Terminata la fase istruttoria, l'udienza di comparizione davanti al Tribunale Civile di Roma è fissata per il 1° dicembre 2021.

MR Investment Srl/Poste

Nel 2015 il Ministero per i beni e attività culturali (MiBACT) dichiarava "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, chiedeva la risoluzione del contratto di compravendita e avanzava una richiesta di 15 mln oltre spese legali e interessi. Poste si è costituita in giudizio argomentando che quando l'immobile fu

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 dal Cons. Stato, con sentenza n. 612 del 27 settembre 2017, che avrà verosimilmente un ruolo decisivo anche nell'ambito del giudizio civile che vede coinvolta Poste, facendo venir meno molti dei profili di danno lamentati dalla MR Investment. All'udienza del 27 febbraio 2019 la causa è stata trattenuta per istanze istruttorie, al cui esito il giudice ha disposto una consulenza tecnica d'ufficio (CTU). Si è in attesa di fissazione dell'udienza di merito.

ACT c/Poste

Il contenzioso si riferisce a contratti d'appalto per i servizi di pulizia e di recapito corrispondenza risolti da Poste per inosservanze nel servizio e inadempimenti contributivi e retributivi della ACT. Nel 2016 il Tribunale Ordinario di Roma, con sentenza n. 5343/2016, dichiarava la risoluzione dei contratti di pulizia con la A.C.T. Soc. Coop. e condannava Poste al pagamento di 50mila euro oltre interessi dal 2012, corrispondente ad una minima parte di quanto chiesto da ACT (4 mln) e ACT alla corresponsione di 200mila euro, a fronte della richiesta avanzata da Poste di 3,8 mln, a titolo di risarcimento dei danni provocati all'immagine ed alla reputazione commerciale della Società per i disservizi provocati nel servizio di distribuzione e raccolta della corrispondenza. Avverso tale sentenza ACT Soc. Coop. ha presentato ricorso alla Corte d'Appello che ha fissato l'udienza per la precisazione delle conclusioni per l'8 febbraio 2022.

11. SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Assetto organizzativo e andamento delle aree di attività

Il Gruppo Poste italiane fonda il proprio assetto societario e le iniziative industriali e commerciali su quattro aree di *business*: *Corrispondenza, pacchi e distribuzione, Pagamenti e mobile*¹⁰⁶, *Servizi finanziari* e *Servizi assicurativi*.

I bilanci delle società controllate hanno registrato un miglioramento in tutti i settori di attività, in particolare quelle rientranti nell'ambito di *Corrispondenza, pacchi e distribuzione*, per effetto della crescita delle attività connesse al settore *e-commerce* e per agli adempimenti collegati ai comparti del trasporto e della logistica, sollecitati anche dall'emergenza Covid-19. Tali dinamiche sono riconducibili principalmente alle controllate SDA *Express Courier* s.p.a. (anche SDA) e a Poste *Air Cargo* s.r.l.

Corrispondenza, pacchi e distribuzione

Il settore della *Corrispondenza, pacchi e distribuzione* è stato interessato nell'anno da diverse operazioni societarie finalizzate a far crescere il Gruppo Poste nel mercato della logistica e dei pacchi.

Con riferimento alla *joint-venture* con il vettore tedesco *sennder GmbH*, operativo nelle attività di trasporto, il 12 febbraio 2020 la Capogruppo ha sottoscritto un aumento di capitale per 255mila in *sennder Italia s.r.l.*, acquisendone una partecipazione del 75 per cento (il restante 25 è detenuto dalla *sennder GmbH*¹⁰⁷), cui è seguito, il 25 febbraio 2020, un ulteriore versamento in conto capitale di 3 mln, al fine di sostenerne la crescita durante la fase di *start up*. Successivamente, nel gennaio 2021 Poste ha partecipato a un aumento di capitale nella società tedesca per 7,5 mln, portando così la propria partecipazione nella *sennder GmbH* al 2,0 per cento (1,8 per cento su base *fully diluted*¹⁰⁸).

Nel mese di giugno 2020 SDA *Express Courier* ha ceduto a Poste *Assicura* s.p.a. il 5,0 per cento delle azioni detenute nel Consorzio *Logistica e Pacchi* s.c.p.a., mentre in data 1° luglio

¹⁰⁶ A partire dal 2020, e in coerenza con le modifiche organizzative che nel corso del 2019 hanno visto la confluenza delle attività di presidio dei canali digitali all'interno dell'Area *Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione*, è stata aggiornata la denominazione dell'Area *Pagamenti Mobile e Digitale* in *Pagamenti e Mobile*.

¹⁰⁷ Nel 2021, a seguito del raggiungimento da parte di *sennder Italia* di tutti i KPI (*Key Performance Indicator*) stabiliti dagli accordi, *sennder GmbH* ha incrementato la quota detenuta in *sennder Italia* del 5 per cento (dal 25,0 al 30,0 per cento). A seguito di tale aumento la quota di partecipazione detenuta da Poste in *sennder Italia* è passata dal 75 al 70 per cento.

¹⁰⁸ Percentuale che considera tutti i titoli esistenti convertibili in azioni societarie.

2020 è divenuta efficace l'operazione, deliberata dal Consiglio di amministrazione del Consorzio Logistica Pacchi del 25 maggio 2020, di cessione del ramo d'azienda c.d. "CLP Mercato"¹⁰⁹ in favore di Poste Italiane s.p.a., finalizzata a concentrare nella Capogruppo l'offerta commerciale "pacchi e corriere espresso" *business e retail*.

Un ulteriore importante evento occorso nel 2020 è l'accordo sottoscritto in data 16 novembre con la società olandese PostNL European Mail Holdings B.V. e con la società tedesca Mutares Holding -32 GMBH per l'acquisto dell'intero capitale sociale di Nexive Group s.r.l., operatore postale già attivo in Italia con una quota di mercato del 12 per cento. L'operazione è stata conclusa nel gennaio 2021 a un prezzo di 34,4 mln. Il 2021 sarà interessato dal processo di integrazione di Nexive, finalizzato all'ottenimento delle sinergie con il Gruppo Poste.

Sempre nel mese di gennaio 2021 è stato siglato un accordo con *Cloud Seven Holding Limited*, perfezionato il 1° marzo 2021, per l'acquisizione del 51 per cento del capitale di *Sengi Express Limited*, società con sede a Hong Kong e leader nella creazione e nella gestione di soluzioni logistiche per gli operatori dell'*e-commerce* cinese, attivi sul mercato italiano.

Con riguardo alle attività consortili, si segnala infine la cessione della quota societaria, pari all'8,7 per cento¹¹⁰, relativa ai rami di attività già detenuti nel Consorzio PosteMotori s.c.p.a. dalla società Sei Plus s.p.a in fallimento, in favore della società *Atlantica Digital s.p.a.*, con effetti dal febbraio 2021.

Area Pagamenti e mobile

Anche l'area dei Pagamenti e mobile è stata interessata da operazioni societarie e strategiche volte al consolidamento e rafforzamento delle attività riconducibili a PostePay s.p.a. e al suo ruolo di Imel – Istituto di moneta elettronica.

Nell'ambito degli accordi sottoscritti a dicembre 2019 con la società svedese *Tink AB*, una delle principali piattaforme di *Open Banking*¹¹¹ in Europa, nel corso del 2020 PostePay ha

¹⁰⁹ La cessione del ramo d'azienda denominato "CLP Mercato" ha riguardato i contratti di vendita, *assets* e passività, correlati ai prodotti *Home box*, *Express box* ed *Export box* che CLP offriva direttamente alla clientela tramite la piattaforma web "IOINVIO".

¹¹⁰ Le rimanenti quote nel Consorzio sono detenute da Poste italiane s.p.a., Postel s.p.a. e KPMG *Advisory* s.p.a. rispettivamente al 58,1, 22,6 e 10,6 per cento.

¹¹¹ L'*open banking* è un modello di condivisione di dati tra diversi attori del sistema bancario introdotto dalla PSD2 (la direttiva europea sui servizi di pagamento - Direttiva EU 2015/2366) che, utilizzando piattaforme tecnologiche aperte, condividendo conoscenze, ambienti di lavoro e dati, crea servizi e prodotti innovativi per il cliente finale e aumenta la competizione del mercato.

partecipato, assieme ad altri investitori, a un aumento di capitale in Tink di ca. 20 mln, acquisendo una partecipazione del 5,1 per cento del capitale sociale. Successivamente PostePay ha partecipato a due nuovi aumenti di capitale per 0,63 mln e per 1,5 mln, formalizzati rispettivamente nel giugno e nel dicembre 2020.

Nel giugno 2021 il Consiglio di amministrazione di PostePay ha approvato la sottoscrizione di contratti vincolanti per la cessione della partecipazione detenuta in Tink AB per un corrispettivo di circa 77 mln, nel contesto dell'annunciata cessione del 100 per cento di Tink AB a Visa Open Connect Limited, società del Gruppo Visa. La chiusura dell'operazione è condizionata all'approvazione delle autorità di vigilanza e dell'Antitrust.

Il 26 giugno 2020 PostePay ha sottoscritto gli accordi per la costituzione di una *partnership* strategica con Volante Technologies Inc., società americana specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento. Tali accordi prevedono la fornitura in licenza perpetua della piattaforma di pagamento Volpay, per l'abilitazione a bonifici istantanei e di servizi di supporto per lo sviluppo dei sistemi evoluti basati sulla tecnologia QR Code. Successivamente PostePay ha aderito, con efficacia 2 luglio 2020 e in concorso con altri investitori, a un aumento di capitale in Volante, per un ammontare di 5 mln di dollari.

A seguito dell'ottenimento delle autorizzazioni previste dalla normativa, l'assemblea straordinaria di Poste in data 28 maggio 2021 ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. "Ramo *Debit*" (ramo d'azienda relativo alle carte di debito).

Area Servizi finanziari

L'area dei Servizi finanziari include le attività di gestione del Patrimonio BancoPosta e di BancoPosta Fondi s.p.a. SGR.

Nel corso del 2020 la SGR, in continuità con l'esercizio precedente, ha continuato a svolgere le attività riferibili alle linee di *business* rappresentate dai Fondi Comuni di Investimento (OICVM¹¹² o Gestioni collettive), dal servizio di Gestione di portafoglio su base individuale

¹¹² L'acronimo indica l'Organismo di investimento collettivo in valori mobiliari.

(GPM o Gestioni di portafoglio) e dal Servizio di Consulenza in materia di investimenti a favore delle Società del Gruppo.

In tema di operazioni strategiche volte al rafforzamento dell'area, in data 23 dicembre 2020 Poste italiane e BNL Gruppo BNP Paribas hanno siglato un accordo-quadro vincolante per il rafforzamento della *partnership* nel settore del credito assistito dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione (c.d. "Crediti CQ"). L'accordo prevede l'acquisizione da parte di Poste di una partecipazione azionaria pari al 40 per cento di BNL Finance, società di BNL Gruppo BNP Paribas, *leader* nel mercato dei Crediti CQ.

L'operazione è stata perfezionata in data 1° luglio 2021 a seguito delle autorizzazioni pervenute dalle Autorità di vigilanza e al completamento della scissione, da parte di BNL Finance in favore della controllante BNL s.p.a., delle attività fuori perimetro costituite principalmente da circa 2 mld di crediti rispetto a un portafoglio crediti complessivo di oltre 2,8 mld a fine 2020.

Area Servizi assicurativi

L'area dei Servizi assicurativi riguarda l'attività di Poste Vita s.p.a., operante nel settore assicurativo Vita principalmente dei Rami ministeriali I, III e V, e delle sue controllate dirette Poste Assicura s.p.a. (che a sua volta detiene l'intero capitale sociale di Poste Insurance Broker s.r.l.), operante nel settore Danni e Poste Welfare Servizi s.r.l., che svolge attività strumentale all'area in commento.

Come già riferito nel precedente referto, il Consiglio di amministrazione di Poste Vita in data 6 dicembre 2019 ha deliberato l'esternalizzazione delle attività di gestione dei sistemi informativi alla Capogruppo Poste italiane con efficacia dal 1° marzo 2020, attraverso la cessione del relativo ramo d'azienda, comprensiva di personale, *hardware* e *software* e relativi contratti.

In data 14 dicembre 2020, l'Ivass ha avviato una verifica ispettiva ordinaria, sulla valutazione del governo, sulla gestione e sul controllo degli investimenti e dei rischi finanziari, le cui attività sono state completate nel 2021 e dei cui esiti si darà informativa nel prossimo referto.

11.2 Distribuzione di dividendi

Nell'esercizio 2020 le Assemblee delle controllate BancoPosta Fondi SGR e PostePay hanno deliberato la distribuzione di dividendi per complessivi 156 mln (Tabella 50), con un decremento del 55,2 per cento rispetto all'anno precedente (348 mln); tale importo contribuisce per il 52,2 per cento alla voce *altri ricavi e proventi* del conto economico della Capogruppo, pari a 299 mln (478 mln nel 2019).

Tabella 50 - Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo

(dati in milioni)

SOCIETA' EROGANTE	2018	2019	2020
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	15	30	16
PostePay s.p.a.	9	33	140
Poste Vita s.p.a.	238	285	-
TOTALE	262	348	156

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

11.3 Risultati economico-gestionali delle società controllate

Nella seguente tabella sono rappresentati i risultati economici conseguiti nell'esercizio 2020 dai bilanci individuali delle partecipazioni più rilevanti del Gruppo Poste italiane, raffrontati con quelli del 2019¹¹³.

¹¹³ A livello fiscale i bilanci di alcune controllate tengono conto degli effetti derivanti dall'adesione di Poste italiane s.p.a. all'istituto del *Consolidato Fiscale Nazionale*, esercitato unitamente alle seguenti controllate: Poste Vita s.p.a., SDA Express Courier s.p.a., Poste Air Cargo s.r.l., Postel s.p.a., Europa Gestioni Immobiliari s.p.a., Poste Welfare Servizi s.r.l., Poste Assicura s.p.a., BancoPostaFondi s.p.a. SGR, PostePay s.p.a.e, dal 20 novembre 2020, Poste Insurance Broker s.r.l.

Tabella 51 - Risultati delle principali Società del Gruppo

(dati in migliaia)

		2019 utile/(perdita)	2020 utile/(perdita)
POSTE, COMUNICAZIONE E LOGISTICA			
GRUPPO POSTEL	Postel s.p.a.	383,0	1.926,42
	Address Software s.r.l.	49,1	153,9
GRUPPO SDA EXPRESS COURIER	SDA Express Courier s.p.a.	(32.091,3)	45.457,4
	Kipoint s.p.a.	334,1	307,3
	Uptime s.p.a. (in liquidazione) ⁽¹⁾	(2,9)	(84,0)
Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a.		pareggio	pareggio
Poste Air CarGo s.r.l. (già Mistral Air s.r.l.)		387,4	1.879,7
Indabox s.r.l.		(0,4)	0,3
MLK Deliveries s.p.a.		-	(2.850,8)
sennder Italia s.r.l.		-	0,9
Europa Gestioni Immobiliari s.p.a. (EGI s.p.a.)		754,7	262,4
PatentiViaPoste s.c.p.a.		pareggio	pareggio
PosteMotori s.c.p.a.		pareggio	pareggio
SERVIZI FINANZIARI			
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR		16.144,8	20.477,5
PAGAMENTI, MOBILE E DIGITALE			
PostePay s.p.a.		172.636,5	184.559,2
Consorzio per i servizi di telefonia mobile s.c.p.a.		pareggio	pareggio
SERVIZI ASSICURATIVI			
GRUPPO POSTE VITA	Bilancio consolidato Gruppo Poste Vita ⁽²⁾	729.756,0	781.183,0
	Poste Vita s.p.a.	952.781,7	762.901,2
	Poste Assicura s.p.a.	49.909,1	37.260,4
	Poste Welfare Servizi s.r.l.	3.545,2	2.378,8
	Poste Insurance Broker s.r.l.	(39,2)	(96,0)

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

⁽¹⁾ Bilancio intermedio di liquidazione chiuso il 31 dicembre 2020.

⁽²⁾ Il bilancio consolidato del Gruppo Poste Vita è redatto secondo i principi contabili internazionali IFRS.

Nell'ambito delle società consortili, il totale dei contributi versati dai soci nell'esercizio 2020 per il raggiungimento di pareggio dei rispettivi bilanci ammonta a 6.113 mila.

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

Corrispondenza pacchi e distribuzione

11.3.1 POSTEL S.P.A.

La controllata, operativa nel settore dei servizi di stampa e *delivery*, di *direct marketing* e nelle attività di gestione documentale chiude il bilancio 2020 con un *utile netto* di 1,9 mln, in miglioramento rispetto all'esercizio precedente (0,4 mln). Il risultato riflette una riduzione dei costi operativi, che passano da 196,7 mln del 2019 a 178,3 mln nel 2020 (+9,3 per cento) che ha più che compensato la flessione dei *ricavi totali* che ammontano a 181,5 mln (198,1 mln nel 2019, +8,4 per cento). Nel dettaglio, la diminuzione dei ricavi, che risentono significativamente dell'effetto *lockdown*, è imputabile principalmente alle attività di stampa

massiva (*mass printing*), con una riduzione di 11,2 mln (-17,5 per cento sul 2019) e alla gestione elettronica documentale (*GED*), che evidenzia una flessione di 6,4 mln (-9,7 per cento sul 2019). Per contro, crescono i ricavi infragruppo, rivenienti dal settore *e-procurement* che passano da 38,3 mln dell'esercizio 2019 a 82,2 mln nel 2020¹¹⁴. Tale variazione è principalmente ascrivibile alla gestione delle forniture di prodotti di prevenzione e contrasto alla pandemia Covid-19 in favore della società del Gruppo. Le *imposte dell'esercizio*, 0,8 mln (0,1 mln nel 2019), tengono conto dell'adesione della controllata al regime di consolidato fiscale con la Capogruppo.

11.3.2 SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

La Società chiude il bilancio 2020 con un *utile netto* di 45,5 mln, a fronte di una *perdita* di 32,1 mln dell'esercizio 2019, quale risultante delle iniziative di riassetto organizzativo e industriale principalmente per effetto della trasformazione di SDA in *operational company*, attraverso la scissione parziale, in favore della Controllante, del ramo d'azienda collegato all'intero portafoglio prodotti del corriere espresso e dei pacchi. Come già descritto nel precedente referto, infatti, tale operazione, perfezionata nel mese di novembre 2019, ha condotto le attività della controllata a servizio dei processi logistici del Gruppo.

Con riguardo agli aspetti economico-gestionali, i *ricavi* totali ammontano a 935,4 mln, con un incremento del 36,8 per cento rispetto ai 683,9 mln dell'anno precedente. Alla formazione del fatturato contribuiscono maggiormente il *corriere espresso*, con 633,9 mln, il *postacelere*, con 145,7 mln (rispettivamente +25,2 e +60,3 per cento rispetto al 2019), trainati dalla commercializzazione dei prodotti *e-commerce*, nonché i servizi di *logistica integrata*, che da 23,3 mln del 2019 si portano 101,1 mln in relazione alle attività di gestione della commessa per l'emergenza sanitaria Covid-19¹¹⁵.

Anche i *costi della produzione*, che ammontano a 866,8 mln, mostrano rispetto al 2019 un incremento del 20 per cento legato alla gestione degli aspetti logistici e di trasporto merci connessi all'emergenza sanitaria.

¹¹⁴ Nell'esercizio 2020 i ricavi infragruppo realizzati dalla controllata hanno inciso per il 64 per cento sul totale.

¹¹⁵ Detta attività prevede la presa in carico, il trasporto della merce presso i depositi della controllata, attività di custodia, nonché di redistribuzione e trasporto dei colli della merce ai luoghi di destinazione finale.

11.3.3 POSTE AIR CARGO S.R.L.

Il riposizionamento della compagnia aerea del Gruppo nell'ambito del settore *cargo* ha determinato un sensibile incremento delle attività di trasporto aereo degli effetti postali. Il bilancio 2020 chiude con un *utile netto* di 1,9 mln, in miglioramento rispetto al risultato registrato al termine della gestione 2019 (+0,4 mln). I *ricavi* da trasporto *cargo*, effettuati per conto del Gruppo, nell'esercizio in esame si attestano a 55,2 mln, con una crescita del 31,2 per cento sul 2019¹¹⁶ conseguita in relazione al trasporto dei pacchi (*cargo-courier*) la cui crescita dei volumi è trainata dall'incremento dell'*e-commerce*.

I *costi totali* si attestano a 61,6 mln, per effetto dell'incremento delle ore di volo e delle attività collegate, a fronte dei 47,5 mln dell'esercizio precedente (+29,7 per cento).

Pagamenti e mobile

11.3.4 POSTEPAY S.P.A.

La società ha chiuso l'esercizio 2020 con un *utile netto* di 184,6 mln, di cui 160,4 mln riferibili al *Patrimonio destinato Imel* con un incremento, rispettivamente, del 7,0 e del 10,9 per cento rispetto all'esercizio 2019. I *ricavi totali* ammontano a 1.078,1 mln e si incrementano del 4,4 per cento rispetto al 2019 (1.032,8 mln); i *ricavi* del *Patrimonio destinato Imel* ammontano a 770,8 ml e contribuiscono per il 71,5 per cento ai ricavi totali (771,4 mln nel 2019, con un apporto del 74,7 per cento). I ricavi per *servizi di telefonia*, identificabili con il *brand* PosteMobile, si attestano a 307,6 mln (258,2 mln nel 2019). I *costi della produzione* si portano a 820,8 mln, a fronte dei 791,4 mln del 2019 (+3,7 per cento) e sono in larga parte ascrivibili ai *costi per beni e servizi* (744,8 mln nel 2020, 720,6 mln nel 2019), mentre la componente *costo del lavoro* decresce del 6,1 per cento passando da 27,7 mln del 2019 a 26,0 mln nel 2020. Le *imposte dell'esercizio* sono pari a 72,7 mln, a fronte dei 68,4 mln della gestione 2019.

Il *Rendiconto Separato del Patrimonio destinato Imel*¹¹⁷ evidenzia, come anticipato, un *utile* di 160,4 mln, a fronte dei 144,6 mln dell'anno precedente. Tra le principali voci che compongono il conto economico si evidenziano *commissioni nette* per 657,6 mln, *margini di intermediazione* di 685,3 mln, *costi operativi* pari a 456,8 mln¹¹⁸. Il *Patrimonio di Vigilanza*

¹¹⁶ I ricavi totali ammontano a 64,1 mln (+30,5 per cento sul 2019).

¹¹⁷ Il *Rendiconto separato* è redatto in coerenza con la *Circolare* di Banca d'Italia *Il Bilancio degli intermediari IFRS diversi dagli intermediari bancari* del 30 novembre 2018 e successiva *Comunicazione* del 27 gennaio 2021 denominata "Integrazioni alle disposizioni del Provvedimento Il bilancio degli intermediari IFRS diversi dagli intermediari bancari".

¹¹⁸ Gli omologhi valori dell'esercizio 2019 sono rispettivamente pari a 669,3 mln, a 689,3 mln e a 476,9 mln.

incluso nel *Rendiconto* e formulato sulla scorta delle regole e dei criteri prudenziali del settore¹¹⁹, alla chiusura dell'esercizio 2020 è pari a 227,4 mln (195,0 mln al 31 dicembre 2019)¹²⁰.

Servizi finanziari

11.3.5 BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR

Il patrimonio complessivamente gestito dalla Società al 31 dicembre 2020 ammonta a 119,3 mld, in crescita di 20 mld rispetto alla chiusura dell'esercizio precedente, e accoglie 109,2 mld di portafoglio relativo a mandati istituzionali ricevuti dal Gruppo Poste (89,6 mld nel 2019 +21,9 per cento). Con riguardo alle gestioni collettive, il patrimonio gestito al 31 dicembre 2020 è pari a 10,1 mld¹²¹, contro 9,4 mld dell'anno precedente (+6,6 per cento)¹²².

Il *margin*e di *intermediazione* è pari a 51 mln (45 mln nel 2019) ed è la risultante della differenza tra *commissioni attive* di 116,4 mln (115,9 mln nel 2019) e *commissioni passive* per 65,9 mln (71 mln nel 2019). Queste ultime riguardano per 57 mln i compensi in favore del collocatore Poste italiane. Il *risultato operativo* si porta a 29,4 mln, con un incremento del 30 per cento rispetto ai 22,6 mln del 2019, mentre i proventi e oneri finanziari, che includono gli interessi maturati sul portafoglio titoli della Società, ammontano a 0,4 mln, in linea con l'anno precedente. Le *imposte dell'esercizio* si attestano a 9,3 mln (6,9 mln nel 2019) e l'esercizio chiude con un *utile* di 20,5 mln (+26,8 per cento rispetto al 2019, 16,1 mln).

Servizi assicurativi

11.3.6 GRUPPO POSTE VITA

Il perimetro di consolidamento include, oltre alla capogruppo Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a., Poste *Welfare* Servizi s.r.l. e Poste *Insurance Broker* s.r.l. Il Bilancio consolidato del Gruppo Poste Vita al 31 dicembre 2020 è stato redatto conformemente agli schemi definiti dall'Autorità di Vigilanza con il Regolamento n. 7 del 13 luglio 2007 e s.m.i. e nel

¹¹⁹ Art. 26 del Regolamento (UE) n° 575/2013.

¹²⁰ Il *Patrimonio* è composto da *altre riserve* per 165 mln, afferenti al Patrimonio destinato Imel e stabilite in sede di costituzione, nonché dagli *utili non distribuiti*, ossia *portati a nuovo*, deliberati in sede di approvazione del bilancio dagli Azionisti, per un importo totale di 62,4 mln (di cui 30 mln e 32,4 mln riferiti rispettivamente agli esercizi 2018 e 2019).

¹²¹ Tali gestioni riguardano per il 91 per cento la linea di *business* rappresentata dalle gestioni collettive *retail* e il rimanente 9 per cento le gestioni collettive istituzionali.

¹²² Il dato della raccolta lorda, nell'ambito delle gestioni collettive *retail* si attesta a 1,0 mld, contro 1,3 mld del 2019 (-24,2 per cento), mentre i riscatti si portano a 1.024,0 mln, in linea con il 2019. Dal rapporto delle due componenti emerge una raccolta netta negativa di 13 mln, a fronte della risultante positiva di 309 mln relativa al 2019.

rispetto dei principi contabili internazionali (IFRS). Occorre tuttavia rilevare che Poste Vita e Poste Assicura redigono i propri bilanci individuali nel rispetto dei principi contabili nazionali; pertanto, componenti contabili e margini generati dai due differenti regimi non sono sempre puntualmente coincidenti¹²³.

Il bilancio consolidato del Gruppo evidenzia un utile di 781,2 mln, con una crescita del 7,0 per cento rispetto ai 729,8 mln dell'esercizio 2019, dopo aver contabilizzato imposte per 243,4 mln (297,2 mln nel 2019)¹²⁴. I premi assicurativi, conseguiti dal Gruppo nel 2020 al netto delle cessioni delle quote spettanti ai riassicuratori, ammontano a 16,9 mld, in diminuzione rispetto ai 17,9 mld dell'anno precedente (-5,8 per cento); in particolare, il Ramo *Vita*, che contribuisce per il 98,7 per cento all'ammontare globale dei premi, rileva una flessione del 6,0 per cento sul 2019, portandosi a 16,7 mld. Il Ramo *Danni* evidenzia progressi nell'attività commerciale, contabilizzando una raccolta premi di 215,2 mln, a fronte di 193,2 mln dell'esercizio precedente (+11,4 per cento). Le *riserve tecniche* totali ammontano a 153,8 mld, di cui 153,6 mld afferenti al settore del Ramo *Vita* e 237,2 ml al Ramo *Danni*, con una crescita rispettivamente del 9,6 e del 14,7 per cento rispetto al 2019. Al 31 dicembre 2020 il Gruppo Poste Vita evidenzia un coefficiente di solvibilità, *Solvency Ratio*¹²⁵, del 299,3 per cento, in diminuzione di circa 12 punti percentuali rispetto al 31 dicembre 2019 (311,7 per cento) continuando comunque a mantenersi su livelli superiori rispetto ai vincoli regolamentari.

POSTE VITA S.P.A.

La Compagnia nel 2020 ha conseguito un *utile netto* di 762,9 mln, segnando un decremento del 19,9 per cento sul 2019 (952,8 mln¹²⁶), dopo aver scontato *imposte* per 255,8 mln (397,2 mln nel 2019). La raccolta dei *premi assicurativi Vita* ammonta a 16,7 mld, con una flessione del 6,0 per cento sulla raccolta del 2019 (17,7 mld), ed è quasi completamente riferibile ai

¹²³ Poste Vita s.p.a. detiene anche una partecipazione del 45 per cento in EGI s.p.a., del 5 per cento nel capitale del Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a., nonché del 9,9 per cento di FSI SGR (controllata da Cdp). Nel bilancio consolidato di Poste Vita tali partecipazioni sono valutate rispettivamente in base al patrimonio netto, al costo, ed ai sensi dell'IFRS 9 secondo il *fair-value* rilevato a conto economico.

¹²⁴ La capogruppo Poste Vita s.p.a., ha aderito, anche per il triennio 2019-2021, all'istituto del regime di Consolidato fiscale con la controllante Poste italiane s.p.a.

¹²⁵ Indice di solvibilità (cfr. Direttiva 2009/138/CE, c.d. *Solvency II*). La posizione di solvibilità dell'intero Gruppo assicurativo al 31 dicembre 2020 espone mezzi propri ammissibili per 11,2 mld, in diminuzione di 274 mln rispetto al 2019 e un incremento dei requisiti patrimoniali di ca. 61 mln (da 3.679 mln di fine 2019 a 3.740 mln al 31 dicembre 2020).

¹²⁶ La contribuzione al bilancio consolidato della Controllante Poste italiane evidenzia un *utile netto* di 740,2 mln (680,4 mln nel 2019, +8,8 per cento).

premi di *Ramo I*¹²⁷ che, con 15,9 mld (comprensivi della quota parte del multiramo), contribuiscono ai premi netti totali nella misura del 95,4 per cento (88,6 per cento nel 2019); la raccolta delle polizze multiramo¹²⁸ si attesta a 5,7 mld. Diminuisce invece del 64,9 per cento la raccolta delle polizze di *Ramo III*¹²⁹, che ammontano a 680,9 mln (1.938,8 mln nel 2019). Gli *oneri relativi ai sinistri* mostrano una flessione del 20,2 per cento, passando da 13,8 mld del 2019 a 11,0 mld nel 2020.

Il *portafoglio degli impieghi finanziari* del comparto Vita è strutturato su due tipologie di investimento; quelli di *Classe C*, collegati principalmente alle polizze di *Ramo I*, ammontano a 132,7 mld¹³⁰ (126,5 mld nel 2019), mentre quelli di *Classe D*, inerenti prestazioni connesse a polizze *index-linked* o *unit-linked*¹³¹ di *Ramo III*, si attestano a 4.974,8 mln (3.928,1 mln nel 2019). I *proventi finanziari netti* registrati nel 2020 scontano flessioni dovute alle dinamiche meno favorevoli dei mercati, gravate in particolare dalle criticità connesse al persistere della pandemia Covid-19; quelli rivenienti dagli investimenti di *Classe C* ammontano a 2.827,0 mln, con una flessione del 19,1 per cento rispetto ai 3.492,8 mln del 2019, mentre quelli di *Classe D* totalizzano 141,4 mln, con una diminuzione del 44,7 per cento rispetto alla gestione 2019 (255,5 mln). La componente relativa alle *variazioni delle riserve tecniche*, in relazione agli impegni connessi ai contratti assicurativi in essere, è pari a 7.038,7 mln (5.682,6 nel 2019; +23,9 per cento).

La società **Poste Welfare Servizi s.r.l.**, totalmente controllata da Poste Vita s.p.a., è operativa nel settore delle prestazioni di assistenza amministrativa mediante piattaforme informatiche dedicate alla gestione dei fondi sanitari e le correlate attività.

Il bilancio 2020 chiude con un *utile netto* di 2,4 mln, in flessione rispetto ai 3,5 mln dell'esercizio precedente (-32,9 per cento). Il risultato tiene conto di *ricavi totali* per 13,8 mln e di *costi della produzione* per 10,5 mln, con variazioni rispetto alla gestione precedente rispettivamente del +2,2 e +19,3 per cento.

¹²⁷ Nel ramo I rientrano le assicurazioni sulla vita vere e proprie ovvero tutti quei prodotti collegati alla durata all'esistenza di un individuo.

¹²⁸ Tali prodotti sono caratterizzati da un profilo di rischio comunque moderato, ma con un potenziale margine di redditività maggiore rispetto alle proposte commerciali più tradizionali.

¹²⁹ Sono polizze vita le cui prestazioni sono collegate a investimenti collettivi del risparmio o a un indice azionario.

¹³⁰ Anche nell'esercizio in esame le politiche di investimento di *Classe C* perseguite dalla Compagnia continuano a privilegiare un portafoglio composto prevalentemente da titoli di Stato ed obbligazioni corporate (74,6 per cento del totale).

¹³¹ Le polizze *Unit linked* riservano il proprio investimento in fondi comuni e hanno una durata pari alla vita dell'assicurato, mentre le polizze *Index linked* si indirizzano in obbligazioni strutturate e hanno durata pari a un tempo predeterminato.

POSTE ASSICURA S.P.A.

La compagnia chiude l'esercizio 2020 con un *risultato netto* di 37,3 mln, in flessione del 25,3 per cento rispetto al 2019 (49,9 mln). La raccolta dei *premi* assicurativi, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammonta a 212,2 mln, in crescita dell'11,1 per cento rispetto al 2019, pari a 190,9 mln¹³², nonostante gli effetti negativi derivanti dalla emergenza sanitaria abbiano rallentato la raccolta a partire dal mese di marzo. In crescita anche la componente *oneri relativi ai sinistri*, che passa da 67,0 mln del 2019 a 105,7 mln del 2020 (+57,8 per cento), per effetto principalmente della crescita del *business "malattia"*¹³³.

Poste Insurance Broker s.r.l. (totalmente controllata da Poste Assicura) è entrata a far parte del Gruppo Poste Vita a partire dal dicembre 2019 ed è stata impegnata, nel 2020, nella realizzazione di un progetto pilota nel comparto RC auto, condotto su un gruppo ristretto di clientela, rappresentato da dipendenti del Gruppo Poste italiane. La gestione 2020 ha registrato una *perdita netta* di 96mila, riconducibile a un *valore della produzione* pari a 38mila e *costi della produzione* pari a 164mila¹³⁴.

¹³² L'incremento è stato determinato in particolare dalla crescita della raccolta netta dei rami ministeriali *infortuni* e *malattia*, che hanno registrato rispettivamente 75,2 mln e 78,2 mln (+2,8 per cento e +32,6 per cento sul 2019), con una incidenza complessiva pari al 72 per cento sul totale di riferimento.

¹³³ Il ramo assicurativo *malattia* comprende le polizze legate al "comparto salute" che coprono ad es. le spese mediche oppure il rischio di non autosufficienza.

¹³⁴ Tali costi sono da ricondurre essenzialmente alle quote di competenza dei costi sostenuti per la revisione contabile del bilancio, nonché ai compensi spettanti all'organo sindacale e a quello amministrativo.

12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

12.1 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.

Gli organi di Poste italiane s.p.a. sono l'Assemblea dei soci (ordinaria e straordinaria), il Consiglio di amministrazione, il Presidente, l'Amministratore delegato e Direttore generale, il Collegio sindacale. I compensi e le spese per gli amministratori ammontano a 2,1 mln di euro, mentre quelli afferenti al Collegio sindacale ammontano a 307 mln.

Il costo del lavoro ammonta a 5.557 mln (5.833 mln nel 2019), rappresenta il 63,8 per cento del totale dei costi e si riferisce a 121.530 risorse *full time equivalent* (125.894 nel 2019) mediamente impiegate nell'anno. La flessione dell'onere rispetto al 2019 è ascrivibile, oltre che alla riduzione del personale, agli effetti derivanti dall'introduzione dello *smart working* per oltre 16mila dipendenti, che ha consentito risparmi in termini di minor ricorso a trasferte e a prestazioni lavorative straordinarie, nonché a recuperi di costi per 57 mln attraverso il ricorso al Fondo di Solidarietà (alternativo alla Cassa Integrazione Guadagni) e alla riduzione volontaria del 50 per cento dell'incentivazione manageriale MBO (20 mln inclusi i contributi).

Nel corso del 2020, anche in relazione alla pandemia da Covid-19, la Società ha realizzato importanti investimenti nel settore dell'*Information Technology* (ca. 377 mln a fronte di 348 mln del 2019), che rappresentano quasi il 62 per cento degli investimenti complessivi. Prioritariamente l'Azienda ha provveduto a consentire a oltre 16mila dipendenti di poter svolgere da casa la propria prestazione lavorativa attraverso l'attivazione del lavoro agile (*smart working*), mentre in ambito logistica sono stati realizzati interventi applicativi per facilitare l'operatività nelle "zone rosse" (quelle maggiormente colpite e sottoposte a rigide misure restrittive). Inoltre, nel mese di dicembre 2020 è stata implementata la Piattaforma Nazionale Vaccini e nel mese di febbraio 2021 la stessa è stata messa a disposizione delle regioni.

Nel 2020 anche l'attività negoziale condotta dalla Società a livello accentrato è stata condizionata dalle necessità occorse in relazione all'emergenza sanitaria. Tale attività ha

determinato un impegno di spesa complessiva di circa 4,8 mld (3.134 atti), di cui 1,3 mld (2.032 atti) per le attività sottoposte all'applicazione del d.lgs. 50/2016 e 3,5 mld (1.102 atti) per le attività non rientranti nel perimetro di applicazione di tale normativa, ovvero contratti *intercompany*, esenti ed estranei.

12.2 L'esercizio 2020 è stato significativamente influenzato dalla diffusione a livello mondiale della sindrome respiratoria acuta grave denominata SARS-CoV-2 dovuta a un nuovo ceppo di coronavirus (Covid-19), soprattutto per effetto della progressiva limitazione della mobilità dell'intera popolazione (*lockdown*). La riduzione dell'operatività causata dall'emergenza sanitaria ha prodotto rilevanti impatti economici, sia in termini di riduzione del fatturato, sia in termini di marginalità, come conseguenza delle spese straordinarie sostenute per intraprendere iniziative di contenimento del contagio e distanziamento interpersonale. Pertanto, Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2020 con un utile netto di euro 325 mln, inferiore del 50,8 per cento rispetto al 2019.

Per la redazione del bilancio 2020 la Società ha modificato la modalità di presentazione delle componenti economiche del *business* finanziario, mediante la classificazione nei ricavi degli oneri derivanti da operatività finanziaria, precedentemente esposti tra i costi. Inoltre, a valle di un'analisi attuata sul patrimonio immobiliare del Gruppo, è stata ridefinita la vita economico-tecnica di talune categorie di cespiti e rideterminato il relativo valore residuo. Tale variazione ha generato una sensibile riduzione della voce ammortamenti (-115 mln) rispetto al 2019 (661 mln).

L'Assemblea ordinaria degli azionisti, nella riunione del 28 maggio 2021 ha deliberato di destinare l'utile dell'esercizio 2020 del Patrimonio BancoPosta (629 mln) a riserva di utili per 50 mln e a disposizione della Società per 579 mln e quello di Poste italiane s.p.a. (325 mln) a riserve di utili del Patrimonio BancoPosta per 50 mln, a riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota di riserva non disponibile alla distribuzione, per 1,9 mln e alla distribuzione in favore degli azionisti per il residuo di 273 mln. Tale importo ha consentito di distribuire un dividendo di euro 0,486 per azione.

I ricavi totali si sono attestati a 9.041 mln, in diminuzione del 3,8 per cento rispetto al precedente esercizio (9.403 mln), per effetto della citata riduzione dell'operatività generata dall'emergenza sanitaria. I Servizi Postali hanno realizzato ricavi da mercato per 2.530 mln, segnando una riduzione del 3 per cento rispetto all'esercizio precedente, per effetto

combinato del declino della domanda per la distribuzione dei servizi tradizionali di corrispondenza e dell'incremento dei volumi dei pacchi, anche a causa del *lockdown* nazionale che ha favorito gli acquisti *on line* e dunque l'*e-commerce*. Le contribuzioni statali a parziale copertura dell'onere del servizio universale (OSU) ammontano, come nel precedente esercizio, a 262 mln e sono state determinate dalla Commissione europea a valle della sottoscrizione del nuovo Contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico (Mise) e Poste.

I Servizi BancoPosta hanno conseguito ricavi per 5.177 mln evidenziando un decremento rispetto al 2019 (5.435 mln) riconducibile all'emergenza sanitaria che ha inciso principalmente sui conti correnti (-174 mln di ricavi) e sul collocamento di prodotti di finanziamento (-135 mln).

I costi totali conseguiti nell'esercizio ammontano a 8.711 mln (8.547 mln nel 2019) e risentono di maggiori spese per ca. 106 mln, sostenute per l'acquisto di dispositivi di protezione individuale, di schermi in *plexiglass*, nonché spese per sanificazioni, pulizie straordinarie dei locali, ecc.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione di 330 mln, a fronte di un risultato del 2019 di 856 mln.

Al 31 dicembre 2020 la struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un Patrimonio netto di 7.239 mln, con un incremento di 911 mln rispetto al 2019 (6.328 mln) e da un avanzo della Posizione finanziaria netta di 3.460 mln, in aumento di 852 mln sui valori del 2019 (2.608 mln). Il volume degli investimenti industriali realizzati dalla Società è di 612 mln (643 mln nel 2019).

12.3 Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2020 con un utile di 1.206 mln, in diminuzione del 10,1 per cento rispetto al risultato del 2019 (1.342 mln). I ricavi, che ammontano a 10.526 mln, registrano una flessione del 4 per cento rispetto al 2019, per effetto, come già argomentato con riferimento alla Capogruppo, del *lockdown* nazionale, che si è tradotto in un sensibile calo dell'operatività degli uffici postali e delle attività di recapito. Rispetto al precedente esercizio, rileva la positiva variazione dei ricavi della sola *Strategic Business Unit* (SBU) Servizi Pagamenti e Mobile (+11,0 per cento), grazie alla crescita del comparto delle Telecomunicazioni e alla buona *performance* del comparto Monetica. Di contro, i ricavi della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si riducono dell'8,3 per

cento, quelli finanziari del 3,7 per cento e quelli della SBU dei servizi assicurativi dell'1,6 per cento.

I costi sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.002 mln e si riducono del 2 per cento (-183 mln) rispetto al 2019, in relazione alla diminuzione del costo del lavoro (-279 mln, -4,6 per cento) - in parte compensato dai maggiori costi per beni e servizi (+257 mln, +12,0 per cento), per effetto, tra l'altro, delle spese straordinarie sostenute per il contenimento del Covid-19 (106 mln) - nonché ai minori costi per ammortamenti e svalutazioni, passati da 774 mln del 2019 a 700 mln nel 2020, a seguito della ridefinizione, dal 1° gennaio 2020, della vita utile dei principali cespiti aziendali del Gruppo e del relativo valore residuo. Gli ammortamenti, rideterminati in coerenza con quanto previsto dai principi contabili di riferimento (IAS 16 e IAS 40), risultano inferiori di circa 120 mln rispetto agli ammortamenti che sarebbero stati determinati sulla base delle previsioni relative alle vite utili e valori residui stimate negli esercizi precedenti. La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato al Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 1.524 mln, in riduzione del 14,1 per cento rispetto ai valori del precedente esercizio (1.774 mln).

Le imposte sul reddito ammontano a 370 mln (530 mln nel 2019) e beneficiano degli effetti positivi derivanti dall'adesione al "Patent box" e a quelli connessi all'Aiuto alla crescita economica (Ace).

12.4 Nel corso dell'esercizio il Gruppo Poste ha posto in essere diverse iniziative di rimodulazione dell'assetto organizzativo e rafforzamento societario, che hanno coinvolto le quattro aree di *business*: Corrispondenza, pacchi e distribuzione; Pagamenti e mobile; Servizi finanziari; Servizi assicurativi.

Nel settore *postale e logistico* rileva l'accordo sottoscritto in data 16 novembre con la società olandese PostNL European Mail Holdings B.V. e con la società tedesca Mutares Holding - 32 GMBH per l'acquisto dell'intero capitale sociale di Nexive Group s.r.l. L'operazione è stata conclusa nel 2021 a un prezzo di 34,4 mln. Nel gennaio 2021 inoltre Poste ha siglato un accordo con Cloud Seven Holding Limited per l'acquisizione del 51 per cento del capitale di Sengi Express Limited con sede a Hong Kong. L'operazione, perfezionatasi il 1° marzo 2021, consentirà lo sviluppo del *business* internazionale dei pacchi.

Tra gli aspetti più rilevanti che hanno caratterizzato l'area *Pagamenti e Mobile*, nel corso del 2020 PostePay s.p.a. ha partecipato a tre aumenti di capitale nella società svedese Tink AB

di 20 mln, 0,63 mln e 1,5 mln, acquisendo una partecipazione del 5 per cento circa. Nel giugno 2021 il Consiglio di amministrazione di PostePay ha approvato la sottoscrizione di contratti vincolanti per la cessione della partecipazione detenuta in Tink AB per un corrispettivo di circa 77 mln, nel contesto dell'annunciata cessione del 100 per cento di Tink AB a Visa Open Connect Limited, società del Gruppo Visa. La chiusura dell'operazione è condizionata all'approvazione delle autorità di vigilanza e dell'Antitrust.

In tema di operazioni strategiche volte al rafforzamento dell'area dei *Servizi Finanziari*, nel dicembre 2020 Poste italiane e BNL Gruppo BNP Paribas hanno siglato un accordo quadro vincolante per il rafforzamento della *partnership* nel settore del credito assistito dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione (c.d. "Crediti CQ"). L'accordo prevede l'acquisizione da parte di Poste di una partecipazione azionaria pari al 40 per cento di BNL Finance. L'operazione è stata perfezionata il 1° luglio 2021 a seguito delle autorizzazioni pervenute dalle Autorità di vigilanza e al completamento della scissione, da parte di BNL Finance in favore della controllante BNL s.p.a., delle attività fuori perimetro costituite principalmente da circa 2 mld di crediti rispetto a un portafoglio complessivo di oltre 2,8 mld a fine 2020. Infine, a seguito dell'ottenimento delle autorizzazioni previste dalla normativa, l'assemblea straordinaria di Poste del 28 maggio 2021 ha approvato la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il c.d. "Ramo *Debit*" (ramo d'azienda relativo alle carte di debito). L'operazione è finalizzata al completamento del processo di accentramento della monetica sull'Istituto di monetica elettronica (Imel) PostePay s.p.a.

Nel *settore assicurativo* facente capo al Gruppo Poste Vita, Poste Insurance Broker s.r.l., società che esercita l'attività di intermediazione assicurativa, è entrata a far parte del Gruppo nel dicembre 2019 ed è stata impegnata, nel 2020, nella realizzazione di un progetto pilota nel comparto RC auto, condotto su un gruppo ristretto di clientela rappresentato da dipendenti del Gruppo Poste italiane.

Da ultimo, il Consiglio di amministrazione, nella seduta del 18 marzo 2021, ha approvato il nuovo Piano industriale del Gruppo "2024 *Sustain & Innovate*", che si pone in continuità con il precedente "Deliver 2022" e i cui effetti sull'attività della Società saranno oggetto di valutazione nel prossimo referto. Va comunque dato atto, per il periodo trascorso, tuttora condizionato dalla pandemia da Covid-19, dell'impegno della Società nell'affrontare le

difficoltà dettate dal contesto emergenziale, riuscendo a garantire la continuità nell'erogazione dei servizi.

CORTE DEI CONTI - SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

