



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.

2021

Determinazione del 1° dicembre 2022, n. 147



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.

2021

Relatore: Presidente di Sezione Piergiorgio Della Ventura



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza del 1° dicembre 2022;

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 decreto legge 1° dicembre 1993, n. 487, convertito, con modificazioni, dalla 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 2021 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 legge 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 2021;



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 amministrativo e di controllo - 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 2021 - corredato delle relazioni degli organi amministrativo e di controllo - 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

INDICE

PREMESSA	1
1. INQUADRAMENTO GENERALE	2
1.1 SITUAZIONE GENERALE DEL GRUPPO	2
1.2 POSTE ITALIANE E IL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR).....	8
1.3 SEGUE. IL PROGETTO POLIS.....	9
2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	13
2.1 IL MODELLO DI GOVERNANCE	13
2.2 COLLEGIO SINDACALE	14
2.3 SOCIETÀ DI REVISIONE	15
2.4 ORGANISMO DI VIGILANZA E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS N. 231 DEL 2001	15
2.5 POLITICA SULLA REMUNERAZIONE E COMPENSI AGLI AMMINISTRATORI E AI SINDACI	16
2.6 PERSONALE RILEVANTE BANCOPOSTA	20
2.7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE S.P.A.	21
2.8 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI	22
2.9 DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	23
2.10 CONTROLLI INTERNI DI BANCOPOSTA.....	24
2.11 SISTEMA DI PRESIDIO DELLA SICUREZZA	29
3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE	31
3.1 MERCATO DI RIFERIMENTO E CONTESTO NORMATIVO	31
3.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI POSTALI	34
3.3 QUALITÀ.....	37
4. SERVIZI FINANZIARI	40
4.1 CONTESTO NORMATIVO E DI GOVERNANCE.....	40
4.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI FINANZIARI.....	43
4.3 PROCESSO DI AFFIDAMENTO ED ESTERNALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA.....	48
4.4 GESTIONE DEI RECLAMI.....	50
5. RISORSE UMANE	54
5.1 COSTO DEL LAVORO	54

5.2	COMPOSIZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE	57
5.3	PERSONALE DIRIGENTE	58
5.4	PERSONALE DIPENDENTE.....	60
5.5	CONTENZIOSO DEL LAVORO E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	64
6.	SISTEMI INFORMATIVI.....	66
6.1	EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA	66
6.2	DINAMICA DELLA SPESA IN INFORMATION & COMMUNICATIONS TECHNOLOGY (ICT)	68
6.3	RISCHIO INFORMATICO	68
7.	ATTIVITÀ NEGOZIALE.....	70
7.1	NOVITÀ NORMATIVE	70
7.2	GESTIONE DEGLI ACQUISTI	71
7.3	EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI SUPPORTO AGLI ACQUISTI	72
7.4	PIANO DI REVISIONE DEI REGOLAMENTI E DELLE PROCEDURE IN AMBITO ACQUISTI	73
7.5	ATTIVITÀ D'ACQUISTO SVOLTE NELL'ESERCIZIO 2021	74
8.	BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA	79
8.1	PRINCIPALI EVENTI INTERVENUTI NEL CORSO DELL'ANNO	79
8.2	STATO PATRIMONIALE DI POSTE ITALIANE S.P.A.	83
8.3	- CONTO ECONOMICO DI POSTE ITALIANE S.P.A.	96
8.4	RENDICONTO FINANZIARIO.....	102
8.5	INVESTIMENTI	104
8.6	RENDICONTO SEPARATO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA	107
8.6.1	Stato Patrimoniale	109
8.6.2	Conto economico	111
9.	BILANCIO CONSOLIDATO DEL GRUPPO POSTE ITALIANE	115
9.1	STATO PATRIMONIALE.....	115
9.2	CONTO ECONOMICO	119
9.3	RENDICONTO FINANZIARIO.....	127
10.	CONTENZIOSO	130
11.	SOCIETÀ' DEL GRUPPO	136
11.1	ASSETTO ORGANIZZATIVO E ANDAMENTO DELLE AREE DI ATTIVITÀ	136
11.2	DISTRIBUZIONE DI DIVIDENDI	141

11.3 RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI DELLE SOCIETÀ CONTROLLATE	141
11.3.1 Postel s.p.a.	142
11.3.2 SDA Express Courier s.p.a.	143
11.3.3 Poste Air Cargo s.r.l.	144
11.3.4 PostePay s.p.a.	144
11.3.5 BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	145
11.3.6 Gruppo Poste Vita.....	145
12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	149

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Emolumenti lordi spettanti ai componenti del Cda nell’anno 2021	19
Tabella 2 – Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale dell’anno 2021	19
Tabella 3 - Ricavi dei servizi postali.....	34
Tabella 4 - Analisi risultati dei servizi postali (al netto dei compensi per servizio universale)	35
Tabella 5 - Obiettivi qualità.....	37
Tabella 6 - Risultati Posta 1	38
Tabella 7 - Confronto reclami 2020/2021.....	39
Tabella 8 – Ricavi dei Servizi BancoPosta	43
Tabella 9 - Andamento economico dei conti correnti	44
Tabella 10 – Risparmio.....	45
Tabella 11 - Raccolta netta del Risparmio postale.....	47
Tabella 12 – Giacenza media del Risparmio postale	48
Tabella 13 – Reclami ricevuti nel 2021	51
Tabella 14 - Costo del lavoro disaggregato 2021	54
Tabella 15 - Costo del lavoro 2020/2021	55
Tabella 16 - Tipologia del personale	58
Tabella 17 - Costo personale dirigente 2020/2021	59
Tabella 18 - Costo 2021 Dirigenti con responsabilità strategiche e altri dirigenti (Dirs)	59
Tabella 19 - Rinnovo CCNL 2019/2023 personale dipendente.....	60
Tabella 20 - Gare Sopra Soglia avviate con criteri ESG.....	72
Tabella 21 - Suddivisione contratti per applicazione del codice degli appalti	74
Tabella 22 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)	75
Tabella 23 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.	75
Tabella 24 - Tipologie contrattuali.....	77
Tabella 25 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2017/2021.....	77
Tabella 26 - Capitale investito netto e relativa copertura.....	83
Tabella 27 – Crediti.....	84
Tabella 28 - Crediti commerciali.....	85

Tabella 29 - Debiti	89
Tabella 30 - Variazioni del Patrimonio Netto	91
Tabella 31 - Posizione Finanziaria Netta	93
Tabella 32 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.....	96
Tabella 33 - Ricavi e Proventi - Ricavi da mercato.....	97
Tabella 34 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Stato	99
Tabella 35 - Costi	100
Tabella 36 - Consulenze varie e assistenze legali	101
Tabella 37 - Rendiconto finanziario.....	103
Tabella 38 - Investimenti.....	104
Tabella 39 - Investimenti industriali	105
Tabella 40 - Risultanze dell'anno/Previsioni di budget.....	106
Tabella 41 - Importo contrattuale/Risultanze dell'anno	107
Tabella 42 - Stato Patrimoniale riclassificato BancoPosta.....	109
Tabella 43 - Conto Economico riclassificato BancoPosta.....	112
Tabella 44 - Oneri operativi netti	113
Tabella 45 - Capitale investito netto e relativa copertura Gruppo.....	115
Tabella 46 - Variazioni del Patrimonio netto	117
Tabella 47 - Posizione finanziaria netta Gruppo	118
Tabella 48 - Conto economico consolidato riclassificato Gruppo	119
Tabella 49 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione	121
Tabella 50 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e Mobile	123
Tabella 51 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari	125
Tabella 52 - Andamento economico SBU Servizi Assicurativi.....	126
Tabella 53 - Rendiconto finanziario.....	128
Tabella 54 - Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo	141
Tabella 55 - Risultati delle principali Società del Gruppo.....	142

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Organigramma Poste italiane	21
Figura 2 - Giacenza media del Risparmio postale	48
Figura 3 - Disciplinari esecutivi 2021	49
Figura 4 - Reclami ricevuti nel 2021	52
Figura 5 - Ripartizione iniziative progettuali 2021.....	67

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 2021 e sui principali fatti intervenuti successivamente.

La precedente relazione sull'esercizio 2020 è stata approvata con determinazione n. 127 del 30 novembre 2021 e pubblicata in Atti Parlamentari, XVIII Legislatura, Doc. XV, n. 499.

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 opera nei settori dei servizi postali, assicurativi e finanziari (tramite il Patrimonio Bancoposta), nei servizi di monetica, di telefonia e 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 (investitori istituzionali e *retail*¹) e per lo 0,40 per cento da azioni proprie.

Il 65,3 per cento del flottante appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environment, Social, Governance*)² nelle proprie scelte di investimento.

L'esercizio 2021 rappresenta il secondo anno di gestione del vertice aziendale nominato dall'Assemblea dei soci del 15 maggio 2020.

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 precedente "Deliver 2022". L'approvazione del piano industriale 2021-2024 e il raggiungimento degli obiettivi finanziari ivi previsti, hanno determinato la necessità di aggiornare le Linee guida della gestione finanziaria, approvate nella seduta del 24 marzo 2021.

Va preliminarmente osservato che Poste italiane chiude l'esercizio 2021 con un utile di 797 mln, più che raddoppiato rispetto al 2020 (325 mln), esercizio sul quale incideva la minore operatività causata dall'emergenza sanitaria, nonché un aumento dei costi sostenuti per fronteggiare la medesima (106 mln).

¹ Sono investitori "retail" i risparmiatori (anche imprese, società o altri enti) che non sono qualificabili come clienti professionali.

² Le tre lettere dell'acronimo ESG si riferiscono alle parole inglesi *Environmental*, che riguarda l'impatto su ambiente e territorio; *Social*, che comprende invece tutte le iniziative con un impatto sociale; *Governance*, che riguarda aspetti più interni all'azienda e alla sua amministrazione. I criteri ESG sono quindi utilizzati per misurare l'impatto ambientale, sociale e di *governance* delle aziende e consentono di valutare investimenti responsabili non solo nei riguardi della gestione finanziaria della propria impresa, ma anche ponendo attenzione su aspetti di natura ambientale, sociale e di *governance*. Tenere in considerazione questi aspetti, in maniera più o meno approfondita, permette di misurare le capacità delle imprese nell'aderire a quegli *standard* che sono ormai considerati necessari per uno sviluppo sostenibile ed etico.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane in data 10 novembre 2021, alla luce dell'andamento della situazione economica e finanziaria di Poste italiane s.p.a. al 30 giugno 2021, 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 2021, ha deliberato di anticipare, a titolo di acconto, parte del dividendo previsto per l'esercizio 2021. 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 0,185 per azione, è stato di 241 mln ed è stato messo in pagamento nel mese di novembre 2021.

Nel mese di giugno 2021 è stato rinnovato, con vigenza fino al 31 dicembre 2023, il contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale non dirigente di Poste italiane e delle aziende del Gruppo rientranti nel relativo campo di applicazione. L'accordo ha introdotto miglioramenti in ambito economico e nell'impianto normativo dell'organizzazione.

Nel corso dell'anno il settore postale è stato caratterizzato da un ulteriore sviluppo del comparto pacchi, grazie anche al nuovo *hub*, inaugurato nel mese di giugno, presso Landriano (PV). Si tratta del centro logistico più grande d'Italia (80 mila mq), in grado di gestire fino ad oltre 300mila pacchi al giorno, grazie alla dotazione di avanzati *standard* tecnologici.

Il settore è stato altresì interessato da nuove operazioni societarie³; tra queste, nel mese di gennaio 2021 è stata perfezionata l'acquisizione dell'intero capitale sociale di *Nexive Group* s.r.l. da *PostNL European Mail Holdings B.V.* e *Mutares Holding -32 GMBH* a fronte di un corrispettivo finale, che tiene conto dell'aggiustamento del prezzo previsto dagli accordi contrattuali, di 30,7 mln. L'acquisizione dovrebbe consentire a Poste di sfruttare potenziali economie di scala derivanti dal consolidamento delle attività di *Nexive*, migliorando il livello di servizio per i clienti di entrambe le aziende.

L'operazione ha reso necessaria una riorganizzazione delle entità legali; pertanto il Consiglio di amministrazione di Poste, nella seduta dell'11 maggio 2021, ha autorizzato il riassetto societario del Gruppo *Nexive* che ha, tra l'altro, condotto alla creazione di una

³ Cfr. cap. 3 e cap. 11.

"operating company", *Nexive Network s.r.l.*, che dal 1° ottobre 2021 svolge attività di gestione e coordinamento della nuova rete di recapito.

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.

A maggio 2022 Poste ha acquisito una quota di maggioranza della società *Plurima s.p.a.*, società *leader* di mercato in Italia nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private, per un corrispettivo complessivo di 135 mln. L'operazione, eseguita per il tramite di *Poste Welfare Servizi s.r.l.*, è funzionale all'obiettivo di rendere il Gruppo Poste un operatore logistico ad ampio raggio e di proseguire il percorso iniziato con la c.d. "Piattaforma Vaccini". Con il perfezionamento dell'operazione, *Poste Welfare Servizi* detiene il 70 per cento del capitale sociale di *Plurima Bidco srl* che a sua volta detiene il 100 per cento di *Plurima*.

In ambito finanziario, nel quale l'Azienda attraverso *BancoPosta* distribuisce prodotti di terzi senza il rischio di credito, il 24 dicembre 2021 Poste ha sottoscritto con Cassa depositi e prestiti il nuovo accordo che regola l'attività di collocamento e gestione dei prodotti del risparmio postale per il quadriennio 2021-2024. Il collocamento e la gestione di buoni e libretti continueranno a essere remunerati da commissioni annue differenziate sulla base della tipologia dei prodotti, il cui ammontare resta sostanzialmente in linea con quello degli anni precedenti.

Il comparto dei servizi assicurativi, la cui gestione è affidata al Gruppo *Poste Vita* ha continuato a perseguire l'obiettivo di consolidare la *leadership* nel mercato vita mediante un bilanciamento della raccolta, focalizzata ai 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. Inoltre, dopo una prima fase sperimentale riservata ai dipendenti e ai pensionati del Gruppo Poste, a febbraio 2021 è stata lanciata l'offerta RC Auto "Poste Guidare Sicuri" destinata a tutta la clientela.

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*. 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), l'Assemblea straordinaria degli azionisti, tenutasi il 28 maggio 2021, ha approvato 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"). L'atto di conferimento è stato formalizzato il 23 settembre 2021, con efficacia a decorrere dal 1° ottobre 2021.

In data 25 febbraio 2022, PostePay ha sottoscritto con IGT *Lottery* s.p.a. un accordo vincolante per l'acquisizione del 100 per cento di LIS *Holding* s.p.a. a un prezzo di 700 mln. LIS offre un'ampia gamma di servizi attraverso la gestione tecnologica della piattaforma nei confronti degli esercenti convenzionati costituiti da 54.000 punti vendita non specializzati, di cui circa 33.000 tabaccai, dislocati su tutto il territorio nazionale.

Alcune questioni, relative ai rischi di tipo operativo, hanno assunto rilievo a livello gestionale e contabile. La prima riguarda il servizio, avviato nel settembre 2020, che consente alla clientela titolare di conto corrente BancoPosta di cedere i propri crediti d'imposta alla Società e ottenere la relativa liquidità direttamente sul conto corrente, in ottemperanza a quanto previsto nel c.d. decreto "Rilancio" (decreto legge 19 maggio 2020 n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020 n. 77). A tal riguardo la legge 23 luglio 2021, n. 106 di conversione del decreto legge 25 maggio 2021, n. 73, ha introdotto la possibilità per il Patrimonio BancoPosta di impiegare, nei limiti di una percentuale del 15 per cento, i fondi rivenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata in crediti d'imposta cedibili ai sensi del citato decreto "Rilancio".

Tra i mesi di novembre 2021 e febbraio 2022, su iniziativa di alcune Procure della Repubblica del territorio, sono stati sottoposti a sequestro preventivo, ex art. 321 cod. proc. pen., crediti di imposta rinvenienti da *bonus* edilizi, per un totale di 380,5 mln. La Società, a febbraio 2022, ha temporaneamente sospeso il servizio per riprenderlo a marzo, successivamente alla pubblicazione del decreto legge 25 febbraio 2022, n. 13 (c.d. decreto per il contrasto alle

frodi)⁴. In tale nuovo contesto, Poste ha dato incarico a una primaria società di consulenza e revisione legale di svolgere un'attività di *assurance* dell'intero processo di acquisto dei crediti d'imposta, attraverso la verifica del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi a presidio di tale processo, con riferimento ai profili civilistici, fiscali e antiriciclaggio. In relazione ai suddetti provvedimenti di sequestro, nei quali è stata riconosciuta terza in buona fede o parte offesa dal reato, la Società ha proposto istanze di riesame presso i Tribunali di competenza, i cui esiti hanno portato al dissequestro di parte delle somme (196,5 mln). Per i crediti residui, che alla data del 31 dicembre 2021 risultavano ancora sottoposti a provvedimenti cautelare, la Società ha provveduto a rettificare il costo ammortizzato, stimando in un anno la durata media del sequestro.

Con recente sentenza 28 ottobre 2022, n. 40867, la Corte di cassazione, Sez. III penale, ha respinto il ricorso proposto da Poste italiane avverso l'ordinanza del 1° marzo 2022, con la quale il Tribunale del riesame di Napoli aveva confermato l'ordinanza del Gip del 18 gennaio 2022, di sequestro per 4,953 mln. di euro a carico di Poste italiane, parte offesa dal reato di truffa aggravata; reato per il quale - unitamente ad altri capi d'accusa - risultano indagati vari soggetti, che avrebbero in tal modo tentato di beneficiare indebitamente del c.d. *superbonus* previsto dall'art. 121 del citato d.l. n. 34 del 2020. Ultima pronuncia della Cassazione, ad oggi depositata, è la sentenza 23 novembre 2022, n. 44647, che parimenti ha ritenuto legittimo un altro sequestro operato nei confronti di Poste italiane⁵. In particolare, secondo i Giudici il sequestro, di natura impeditiva, ha il fine di evitare che siano utilizzati i crediti sorti da un fatto illecito. I crediti in questione, pertanto, restano bloccati nel cassetto fiscale di Poste italiane⁶.

⁴ Tale provvedimento normativo è stato abrogato dall'art. 1, comma 2 della legge 28 marzo 2022, n. 25, il quale ha nel contempo disposto che "Restano validi gli atti e i provvedimenti adottati e sono fatti salvi gli effetti prodottisi e i rapporti giuridici sorti sulla base del medesimo decreto-legge n. 13 del 2022".

⁵ I soggetti privati in questione avevano ricevuto i benefici previsti dal n. 34 del 2020, con riconoscimento quindi dei crediti a fronte di lavori eseguiti per l'efficientamento energetico degli edifici (c.d. *superbonus*). Come noto, la normativa prevede la possibilità di utilizzare i crediti di imposta maturati compensandoli con il proprio debito fiscale, oppure di cedere i crediti. Per quel che riguarda la cessione, l'Agenzia delle Entrate, con una prima circolare, 8 agosto 2020, n. 24/E, aveva stabilito che "(...) se il soggetto acquisisce un credito d'imposta, ma durante i controlli dell'ENEA o dell'Agenzia delle entrate viene rilevato che il contribuente non aveva diritto alla detrazione, il cessionario che ha acquistato il credito in buona fede non perde il diritto ad utilizzare il credito d'imposta". La successiva circolare 23 giugno 2022, n. 23/E, ha affermato invece la responsabilità in solido, in caso di truffa, tra il beneficiario e il cessionario, escludendo tale responsabilità solidale qualora il cessionario dimostri di aver adottato tutti gli accorgimenti necessari al fine di verificare che effettivamente i lavori sono stati eseguiti e che vi è coerenza tra le somme dichiarate e i lavori effettuati. Infine, con la circolare 6 ottobre 2022, n. 33/E, la responsabilità in solido tra cedente e cessionario del credito è stata limitata ai casi di dolo e colpa grave.

⁶ Contemporanee, o di poco successive, sono altre sentenze della medesima Corte di cassazione (nn. 40865, 40866, 40868 e 40869 del 28 ottobre 2022; nn. 42009 e 42010 dell'8 novembre 2022) che hanno statuito identici principi con riferimento ad altri intermediari finanziari, confermando i sequestri impeditivi disposti a loro carico per vicende analoghe.

In considerazione di quanto precede, la Società, a decorrere dal 7 novembre 2022, ha sospeso il servizio di acquisto di crediti d'imposta legati al *superbonus*, limitatamente all'apertura di nuove pratiche.

Altra questione riguarda l'evoluzione delle controversie con la clientela inerenti al riconoscimento degli interessi su alcune serie di Buoni postali fruttiferi (BFP) (serie P/Q) 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 BFP 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. Le prime ordinanze riferite alla fattispecie, depositate dalla Corte di Cassazione nel febbraio 2022 (ordinanza del 10 febbraio 2022, n. 4384, e ordinanze del 14 febbraio 2022, nn. 4748, 4751 e 4763), hanno accolto la tesi di Poste. 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 decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF), volta ad accertare lo stato di adeguamento alla nuova normativa MiFID II⁷. 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.

Come anticipato nel precedente referto, a dicembre 2020 l'Ivass aveva avviato una verifica ispettiva ordinaria, sulla valutazione del governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari, le cui attività sono state completate a maggio 2021. Gli accertamenti hanno fatto emergere risultanze "parzialmente sfavorevoli"; tuttavia, per il superamento di taluni rilievi, che erano già stati in parte anticipati nel corso dell'ispezione, il Consiglio di

⁷ La MiFID II è la Direttiva n. 65 del 15 maggio 2014 del Parlamento e del Consiglio europeo, entrata in vigore in tutta l'Unione europea il 3 gennaio 2018. Riguarda i mercati degli strumenti finanziari e ha introdotto importanti novità rispetto alla precedente MiFID I (emanata il 21 aprile 2004 e i cui obiettivi erano la tutela degli investitori e la promozione dell'equità, della trasparenza, dell'efficienza e dell'integrazione dei mercati finanziari). In particolare, la MiFID II pone l'accento su alcuni temi specifici, quali: la prestazione dei servizi di investimento, la tutela degli investitori *retail*, i servizi di consulenza indipendente e, infine, le modalità di comunicazione alla clientela e alla autorità di vigilanza.

amministrazione della Società già il 12 aprile 2021 ha approvato un mirato piano di azioni . Tale piano, a ulteriore rafforzamento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi in materia di investimenti finanziari, è stato successivamente integrato e approvato dal Consiglio di amministrazione il 22 ottobre 2021. Con riguardo a taluni dei predetti rilievi, l'Ivass ha configurato violazioni degli artt. 30-*bis*, 30-*ter*, 37-*ter* e 183 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 (“Codice delle assicurazioni private”) e delle relative disposizioni di attuazione emanate con regolamento dalla stessa Autorità. La Società ha presentato all’Autorità di vigilanza in data 25 ottobre 2021 le memorie difensive. Successivamente, in data 21 settembre 2022 Poste Vita ha trasmesso all’Autorità il resoconto delle ultime attività a chiusura del suddetto piano di azioni, che sono attualmente all’analisi del Servizio di vigilanza prudenziale dell’Ivass.

Nel periodo compreso tra il 30 maggio 2022 e il 3 giugno 2022, Poste italiane s.p.a. ha acquistato n. 781.402 azioni proprie al prezzo medio unitario di 10,076892 euro, per un controvalore complessivo di 7.874.103,59 euro. Gli acquisti sono stati effettuati in esecuzione dell’autorizzazione deliberata dall’Assemblea degli azionisti di Poste italiane s.p.a. del 27 maggio 2022, il cui avvio è stato comunicato al mercato il 27 maggio 2022, ai sensi dell’art. 144-*bis* del Regolamento Consob 11971/1999.

1.2 Poste italiane e il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)

La Commissione europea nel luglio 2020 ha, come noto, definito un piano di ripresa finalizzato ad aiutare i Paesi dell’Unione europea a riparare i danni economici e sociali causati dall’emergenza sanitaria da coronavirus e ha introdotto uno strumento finanziario temporaneo da 750 mld (800 mld a prezzi correnti) denominato *NextGenerationEU* (NGEU). Al fine di accedere a tali fondi messi a disposizione dei Paesi europei e per definire un pacchetto di riforme e investimenti per il periodo 2021-2026, ciascuno Stato membro ha predisposto un Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR - *Recovery and Resilience Plan*). Il Piano, trasmesso alla Commissione europea il 30 aprile 2021, è stato approvato il 13 luglio con decisione di esecuzione del Consiglio europeo.

1.3 Segue. Il progetto *Polis*

Poste italiane collabora direttamente alla realizzazione di un intervento finanziato con fondi complementari previsti dal Piano nazionale per gli investimenti complementari (PNC)⁸. Nell'ambito del PNC è stato approvato il progetto "*Polis - Case dei servizi di cittadinanza digitale*", di cui Poste è soggetto attuatore per conto del Ministero dello sviluppo economico (MiSE). A tal riguardo, il decreto legge 6 maggio 2021, n. 59, convertito, con modificazioni, dalla legge 1° luglio 2021, n. 101, ha previsto uno stanziamento da parte del Ministero di 800 mln.

L'obiettivo del progetto è promuovere la coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso la realizzazione di uno "sportello unico" di prossimità che assicuri ai cittadini residenti nei Comuni più piccoli la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste italiane.

Nel corso dell'anno è stato costituito un tavolo di lavoro per la notifica alla Commissione europea relativa agli aiuti di Stato, attività rimessa alla competenza congiunta del MiSE e del Ministero dell'economia e delle finanze. Tali attività hanno condotto alla sottoscrizione tra Poste e il MiSE, in data 30 settembre 2021, della convenzione operativa per il progetto *Polis*; il 28 febbraio 2022, il MiSE ha approvato il Piano tecnico operativo, contenente il cronoprogramma e gli obiettivi intermedi e finali del progetto. Inoltre, il decreto legge 17 maggio 2022, n. 50 (c.d. "Aiuti"), convertito, con modificazioni, dalla legge 15 luglio 2022, n.91, all'art. 38, ha reso accessibile l'erogazione, da parte di Poste italiane, dei servizi della pubblica amministrazione che saranno oggetto di specifica convenzione nell'ambito del progetto *Polis*.

Al fine di coordinare tutte le attività operative per approntare la reportistica relativa agli stati avanzamento lavori e ai finanziamenti, nonché per la gestione del portale di progetto con i necessari requisiti di trasparenza, è stato costituito un gruppo di lavoro interfunzionale alla diretta dipendenza dei vertici aziendali.

⁸ Il PNC, istituito dal d.l. 6 maggio 2021, n. 59 recante "Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti" e convertito, con modificazioni, dalla legge 1° luglio 2021, n. 101 (dove sono individuate le risorse e i programmi in cui è articolato), è finanziato con risorse nazionali per complessivi 30,6 mld per gli anni dal 2021 al 2026, con l'obiettivo di integrare e potenziare i contenuti del PNRR.

Il progetto prevede due linee di attività:

1. Sportello unico

La linea di intervento dedicata alla creazione dello “Sportello unico” ha come obiettivo quello di offrire ai 16 milioni di cittadini residenti nei Comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti, nel 100 per cento delle 72 aree interne del Paese, tutti i servizi pubblici attraverso la rete di canali fisico-digitali di Poste che si andranno ad aggiungere a quelli della pubblica amministrazione (PA). Il progetto riguarda oltre 6mila uffici postali in cui i cittadini saranno accompagnati verso l’utilizzo delle nuove tecnologie per l’erogazione dei servizi della PA, contribuendo così alla loro partecipazione attiva alle nuove forme di cittadinanza digitale e al conseguente ridimensionamento del divario tra chi ha accesso a *internet* e chi no. In tali uffici è prevista l’installazione, sulla base delle esigenze specifiche dei territori e degli spazi disponibili, di nuove postazioni per favorire l’erogazione dei servizi con operatore o in modalità *self-service* attraverso ATM o Totem, *locker* per la consegna di pacchi e altri beni h24, vetrine informative interattive, impianti fotovoltaici, sistemi di *smart building* e sensori di monitoraggio ambientale, oltre che cinquemila colonnine di ricarica per veicoli elettrici.

2. Spazi per l’Italia

La linea “Spazi per l’Italia” ha l’obiettivo di riqualificare e riconfigurare taluni spazi interni degli edifici di Poste italiane da dedicare ad attività di *co-working* e formazione nelle aree periferiche delle grandi Città e nei piccoli Comuni. Tali “Spazi” saranno accessibili, anche sotto il profilo dei servizi digitali, a professionisti, imprese, *start-up* e alla cittadinanza con l’obiettivo di offrire nuove soluzioni di lavoro e opportunità di crescita. L’obiettivo finale è realizzare 250 spazi distribuiti su tutto il territorio nazionale, 80 dei quali saranno attivati in Comuni con meno di 15.000 abitanti, dove l’iniziativa privata non avrebbe interesse a investire.

Il programma di intervento prevede una ripartizione sulle annualità 2022-2026 del valore complessivo di 1 mld per “Sportello unico”, di cui 780 mln finanziati dal PNC, e di 120 mln per “Spazi per l’Italia”, di cui 20 mln finanziati con il PNC. L’impegno di spesa degli 800

mln finanziati dal PNC (780 + 20) è così distribuito: 125 mln per il 2022, 145 mln per il 2023, 162,62 mln per il 2024, 245 mln per il 2025 e 122,38 mln per il 2026.

Tali iniziative, come già anticipato, rientrano tra le misure previste dal PNC, a sua volta strettamente collegato con il PNRR. Il PNC, infatti, prevede una *governance* unificata e l'applicazione di regole e procedure uniformi a quelle definite per il PNRR, ivi compresa la notifica veloce per aiuti di Stato e una semplificazione nell'espletamento delle gare.

A tale ultimo riguardo occorre evidenziare che Poste, in attesa della notifica della Commissione europea in materia di "aiuti di Stato"⁹, ha comunque bandito alcune gare per le forniture tecnologiche, con l'obiettivo di ottimizzare i tempi a disposizione. Infatti, in caso di richieste specifiche da parte della Commissione per garantire l'esimente al progetto, il Piano dovrà essere aggiornato entro 30 giorni dal ricevimento dell'autorizzazione per poi essere nuovamente sottoposto al MiSE per l'approvazione, che avverrà entro i successivi 10 giorni.

Le gare bandite e aggiudicate nel corso del 2021 e nel primo semestre del 2022 hanno previsto una clausola di salvaguardia (*escape clause*) per cui in nessun caso ai concorrenti potrà spettare alcun compenso, remunerazione, rimborso o indennità per la presentazione della domanda di partecipazione/offerta.

Per la linea di intervento "Sportello unico", nel corso del 2021 è stata aggiudicata la procedura di gara per l'accordo quadro della progettazione del *concept design* il cui perfezionamento è avvenuto in data 14 gennaio 2022.

Nel 2022 sono state avviate le seguenti procedure di gara:

1. accordo quadro per servizi ingegneristici;
2. appalti integrati per i lavori di rifacimento degli uffici postali su tutto il territorio nazionale;
3. vetrine digitali;
4. chioschi;
5. sportelli ATM;
6. connettività SD-WAN.

⁹ La Commissione europea ha autorizzato gli interventi nel mese di ottobre 2022.

Per la linea “Spazi per l’Italia”, nel 2022 è stata avviata e aggiudicata la procedura di gara per l’accordo quadro della progettazione del *Concept design coworking*. Il relativo contratto è stato perfezionato il 15 maggio 2022.

Sono state, inoltre, avviate le seguenti procedure di gara:

1. accordo quadro per incarichi professionali di servizi di ingegneria e architettura per l’esecuzione di interventi edili e impiantistici;
2. appalto integrato per i lavori di rifacimento degli immobili finalizzati al *coworking*.

Il progetto *Polis*, sebbene abbia risentito dei tempi di notifica da parte della Commissione europea, dispone di un corredo di gare già espletate che attendono solo la formalizzazione dell’accordo. Appare, pertanto, ascrivibile a tale ragione il parziale raggiungimento dell’obiettivo PNC al 31 dicembre 2021 che, come confermato dalla Ragioneria generale dello Stato¹⁰, discende da fattori che esulano dalla disponibilità dell’Amministrazione titolare che si è attivata con la pre-notifica alla Commissione sin dal 19 luglio 2021. Sul punto, peraltro, come sopra accennato, il MiSE ha auspicato l’applicazione della procedura accelerata per la decisione sull’approvazione degli aiuti di Stato prevista per i progetti del PNRR, denominata “*fast track*”.

Conclusivamente, il piano degli interventi e dei relativi investimenti risulta dettagliato e completo e l’Azienda ha mantenuto la scadenza dei lavori nei termini previsti sulla base del citato cronoprogramma condiviso con il MiSE.

¹⁰ Nel documento “Piano nazionale per gli investimenti complementari al PNRR - report n. 2: adempimenti e attività al 31 dicembre 2021” pubblicato ad aprile 2022 dal Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato.

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 d.Lgs. n. 58 del 1998 (TUF) e a quelle emanate da Banca d'Italia, ove applicabili, nonché alle raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance*¹¹ promosso da Borsa italiana, a cui Poste ha aderito a seguito di deliberazione assunta dal Consiglio di amministrazione nel mese di dicembre 2020.

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 citato Codice di *Corporate Governance* e alle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, il Consiglio di amministrazione ha istituito cinque comitati con funzioni propositive e consultive: "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 stesso, 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 (con esclusione della funzione Controllo

¹¹ Il nuovo Codice di *Corporate Governance*, che sostituisce il Codice di autodisciplina delle società quotate, è stato approvato da Borsa italiana nel mese di gennaio 2020 e reso applicabile dal primo esercizio chiuso successivamente al 31 dicembre 2020.

Interno che riporta direttamente al Consiglio di amministrazione sotto la supervisione del Presidente), 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.

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. 14 marzo 2001, n. 144 ("Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta") e delle disposizioni applicate dalle competenti Autorità. Il Collegio in carica nel periodo di riferimento, nominato dall'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019, per l'espletamento delle attività di sua competenza nel corso dell'esercizio 2021 ha partecipato complessivamente a 40 riunioni, incontrandosi 30 volte in sede propria e partecipando a tutte le riunioni consiliari e alla maggior parte di quelle dei comitati endoconsiliari, nonché a 1 Assemblea ordinaria e 3 sessioni di approfondimenti tematici (*induction*).

In sede di approvazione del bilancio d'esercizio 2021, l'Assemblea degli azionisti di Poste italiane s.p.a., tenutasi il 27 maggio 2022, ha deliberato il rinnovo del Collegio sindacale, confermando il Presidente e avvicinando gli altri componenti. Il nuovo Collegio resterà in carica fino all'approvazione del bilancio d'esercizio 2024.

Sulla base delle attività di vigilanza svolte nel corso del 2021, 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 2021 e alla proposta di distribuzione del dividendo, formulata dal Consiglio di amministrazione.

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 5 aprile 2022 ha emesso senza rilievi le proprie relazioni sul bilancio d'esercizio e sul bilancio consolidato di Poste italiane chiusi al 31 dicembre 2021. In pari data, inoltre, ha trasmesso al Comitato per il controllo interno e la revisione contabile¹², 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 2021 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 ha altresì rilasciato un giudizio di conformità sulle disposizioni del Regolamento delegato 2019/185 dichiarando che *“il bilancio d'esercizio e consolidato sono stati predisposti nel formato XHTML in conformità alle disposizioni del Regolamento e il bilancio consolidato è stato marcato, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle disposizioni del Regolamento”*¹³.

La società di revisione, a seguito del processo revisionale sul bilancio di esercizio e consolidato per il 2021, 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 del 2001

L'Organismo di vigilanza (Odv) ex decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 di Poste italiane è un organo collegiale, composto da due membri esterni alla Società, uno dei quali con funzioni di Presidente, e da un membro interno. Il mandato triennale dell'Odv in carica a tutto il 2021 si è concluso in data 30 luglio 2022 e, nel rispetto di quanto stabilito nel Modello

¹² Nelle società che, come Poste italiane, adottano il sistema di amministrazione e controllo tradizionale, detto Comitato si identifica con il Collegio sindacale.

¹³ Il Regolamento Delegato (UE) 2019/815, unitamente alla Direttiva 2004/109/CE (la *“Direttiva Transparency”*), ha introdotto l'obbligo per gli emittenti valori mobiliari quotati nei mercati regolamentati dell'Unione Europea di redigere la relazione finanziaria annuale in un formato elettronico unico di comunicazione (*European Single Electronic Format*), approvato da ESMA. Pertanto, per gli esercizi avviati a decorrere dal 1° gennaio 2021 è previsto che la relazione finanziaria annuale sia predisposta nel formato XHTML e che gli schemi del bilancio consolidato siano *“marcati”* con la tassonomia ESMA-IFRS, utilizzando un linguaggio informatico integrato (iXBRL).

organizzativo ex d.lgs. n. 231 del 2001 di Poste italiane, i componenti sono rimasti in carica fino alla nomina del nuovo Organismo di vigilanza, avvenuta con delibera consiliare il 28 settembre 2022; con la medesima decisione è stato determinato il compenso lordo annuo nella misura di euro 40.000 per il Presidente ed euro 30.000 per ciascuno degli altri due componenti. Il nuovo OdV rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. In coerenza con le *policy* aziendali è 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 del 2001 che viene costantemente aggiornato dal Consiglio di amministrazione della Società.

Nel corso del 2021 l'OdV ha continuato a dedicare 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. 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 evidenziare 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 sono definite in coerenza con il modello di *governance* della Società, in conformità alla normativa vigente¹⁴ e in linea con le raccomandazioni del Codice di *Corporate Governance*. L'approccio utilizzato in tale contesto segue l'evoluzione dei diversi ambiti di attività nei quali l'Azienda opera, incentivando l'allineamento con gli obiettivi fissati nella pianificazione strategica aziendale. Il Consiglio di amministrazione di Poste, in data 13 aprile 2022, su proposta del Comitato remunerazioni, ha deliberato di sottoporre al voto vincolante dell'Assemblea degli azionisti, convocata il 27 maggio 2022, la Relazione sulla politica in materia di remunerazione 2022 e

¹⁴ D.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF - Testo Unico della Finanza), aggiornato con le modifiche apportate dal n. 49 del 2019 e del nuovo "Regolamento Emittenti" che recepisce la direttiva (UE) 2017/828, c.d. *Shareholder Rights Directive II* ("SHRD II").

al voto consultivo la Relazione sui compensi corrisposti nel 2021, incluso l'allegato riferito al Patrimonio BancoPosta.

Per quanto concerne la remunerazione dell'organo amministrativo, per l'anno 2021 occorre fare riferimento a quanto stabilito dall'Assemblea degli azionisti del 15 maggio 2020 per il mandato 2020-2022¹⁵, ovvero un compenso 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 deliberato dal Consiglio di amministrazione del 17 dicembre 2020 ai sensi dell'art. 2389, comma 3, c.c., 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.

Nell'attuale assetto organizzativo della Società la carica di Amministratore delegato e di Direttore generale, come innanzi accennato, è ricoperta dalla medesima persona e il trattamento economico e normativo interessa sia il rapporto di amministrazione che quello dirigenziale. La remunerazione è composta da una componente fissa, una componente variabile di breve termine e una componente variabile di medio-lungo termine.

I compensi lordi fissi annui dell'AD-DG, in riferimento al mandato 2020-2022, ammontano a euro 1.255.000¹⁶ lordi. Con riferimento alla componente variabile, la remunerazione dell'AD-DG è composta dal sistema d'incentivazione a breve termine "MBO" (*management by objectives*) e dai sistemi di incentivazione a medio-lungo termine "Piano *ILT Performance Share 2021-2023*" e "Piano *ILT Deliver 2022*"¹⁷.

¹⁵ 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.

¹⁶ Di cui 490.000 per la carica di Amministratore delegato e 765.000 per il rapporto di lavoro dirigenziale in qualità Direttore generale.

¹⁷ Piano monetario approvato nel 2018 che prevede un'unica assegnazione collegata al conseguimento degli obiettivi di *performance* verificati su un orizzonte temporale quinquennale (2018-2022).

Per l'anno 2021 il compenso variabile MBO maturato dall'AD-DG ammonta a euro 833.143 da corrispondersi per il 40 per cento (*up -front*) nel 2022¹⁸ e per il restante 60 per cento su un orizzonte temporale di 5 anni (*pro-rata*)¹⁹.

Con riferimento ai piani di incentivazione a medio-lungo termine, è giunto a maturazione il primo ciclo (2019-2021) del "Piano *ILT Performance Share*" che, in continuità con il "Piano *ILT Phantom Stock*"²⁰ il cui ultimo ciclo è giunto a maturazione nel 2020²¹, 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*²² ("TSR") di Poste rispetto al TSR dell'indice di riferimento FTSE MIB²³.

La struttura remunerativa complessiva a partire dal 2021, come deliberato dall'Assemblea degli azionisti del 28 maggio 2021, prevede il limite di incidenza massima della remunerazione variabile in rapporto alla remunerazione fissa pari al 2:1.

Nelle tabelle che seguono si riportano i compensi lordi spettanti agli amministratori e ai componenti del Collegio sindacale nel corso del 2021.

¹⁸ Di cui il 20 per cento in forma monetaria e il restante 20 per cento in diritti a ricevere azioni ordinarie della Società, soggette a un vincolo di *retention* di un anno.

¹⁹ Di cui il 25 per cento in forma monetaria e il 35 per cento in diritti a ricevere azioni ordinarie della Società soggette a *retention* di un anno.

²⁰ Il Piano *ILT Phantom stock*, introdotto nel 2016 con la previsione di tre cicli di assegnazione triennale (2016, 2017, 2018), è basato sull'assegnazione di diritti a ricevere delle unità rappresentative del valore dell'azione Poste (c.d. *phantom stock*) al termine di un periodo di maturazione. 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.

²¹ Liquidato a valle dell'approvazione del bilancio di esercizio 2021 attraverso il riconoscimento di 60.645 *phantom stock*.

²² 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.

²³ FTSE MIB è il principale indice di *benchmark* dei mercati azionari italiani. Questo indice, che coglie circa l'80 per cento della capitalizzazione di mercato interna, misura la *performance* di 40 titoli italiani. L'Indice è ricavato dall'universo di *trading* di titoli sul mercato azionario principale di Borsa Italiana (Bit). Ciascun titolo viene analizzato per dimensione e liquidità e l'Indice fornisce complessivamente una corretta rappresentazione per settori. L'Indice FTSE MIB è ponderato in base alla capitalizzazione di mercato dopo aver corretto i componenti in base al flottante.

Tabella 1 – Emolumenti lordi spettanti ai componenti del Cda nell’anno 2021

(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	Indennità per appartenza 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			1.133.177			1.898.177
Totale A.D. e D.G.	765.000	450.000	40.000	1.133.177	-	-	2.388.177
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	17.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	17.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000			35.000	75.000
Consigliere di Amministrazione			40.000		25.000	17.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000			42.500	82.500
Consigliere di Amministrazione			40.000		60.000	17.500	117.500
Consigliere di Amministrazione			40.000			42.500	82.500
Totale Consiglieri			280.000		135.000	190.000	605.000

⁰ Gli emolumenti variabili erogati nel corso del 2021 afferiscono alle quote dei sistemi di incentivazione MBO 2017,2018,2019,2020 e ILT Phantom Stock 2017-2019.

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

Tabella 2 – Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale dell’anno 2021

(dati in euro)

Incarico	Compensi	Periodo	
<i>Presidente</i>	80.000,00	01-gen-21	31-dic-21
<i>Componente</i>	70.000,00	01-gen-21	31-dic-21
<i>Componente</i>	70.000,00	01-gen-21	31-dic-21

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

I compensi del Collegio sindacale sono stati determinati dall’Assemblea degli azionisti del 28 maggio 2019 per l’intero periodo di mandato, ossia fino all’approvazione del Bilancio 2021. In linea con il precedente mandato, al Presidente è stato confermato un compenso di euro 80.000 lordi annui e, agli altri sindaci effettivi del Collegio, un compenso di euro 70.000 lordi annui.

2.6 Personale rilevante BancoPosta

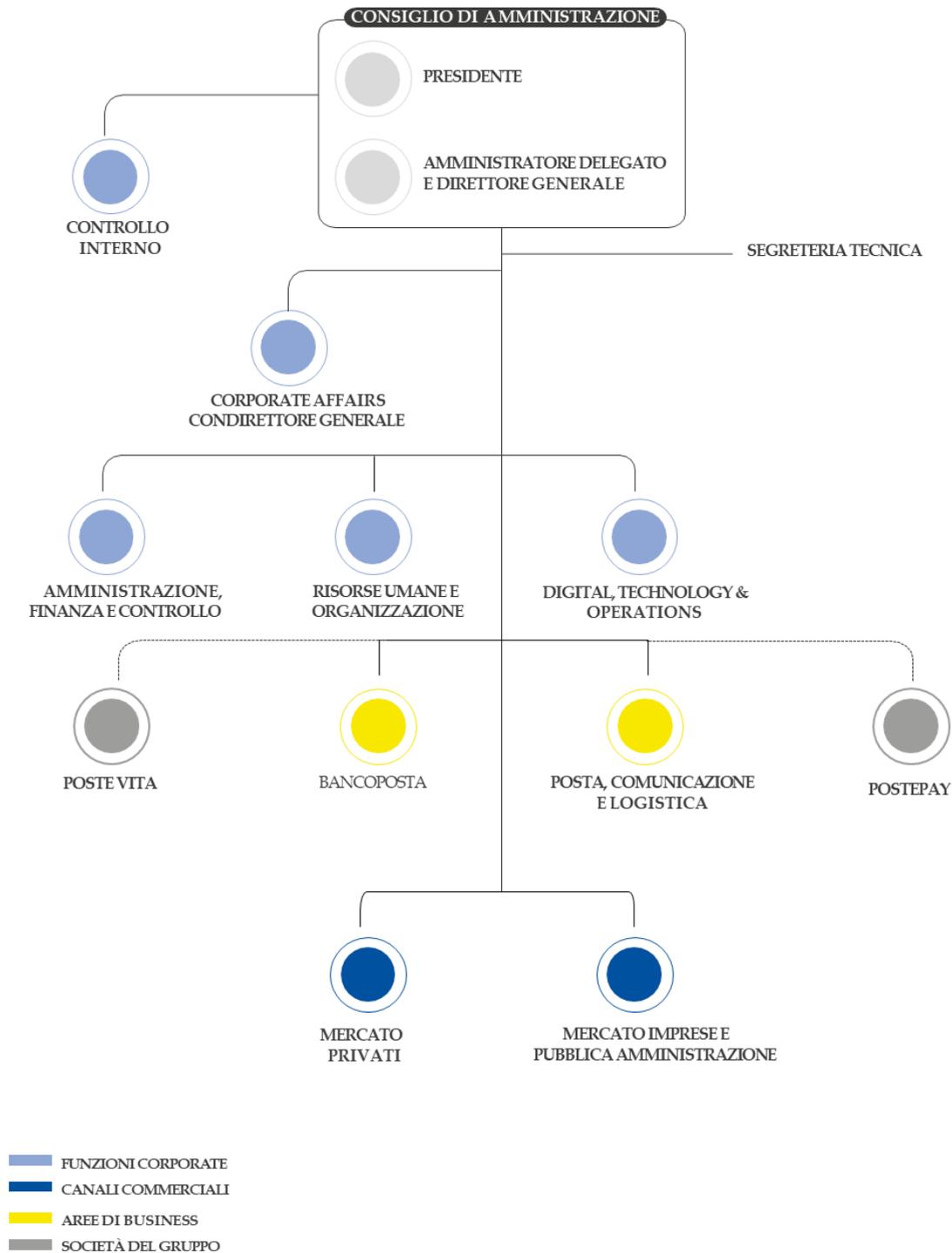
Il processo e la metodologia di identificazione del personale rilevante del Patrimonio BancoPosta (“*material risk takers*”), in ottemperanza a quanto previsto dalle “Disposizioni di vigilanza per le banche”, è svolto annualmente e il Consiglio di amministrazione di Poste, nella seduta del 16 dicembre 2021, 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.

Nella seduta del Consiglio di amministrazione di Poste del 13 aprile 2022 sono state apportate alcune modifiche di modesto rilievo alla metodologia di identificazione del personale rilevante ed è stato proposto l’aggiornamento del perimetro dei “*material risk takers* per il 2022.

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

Il grafico che segue illustra la struttura organizzativa di Poste italiane al 31 dicembre 2021.

Figura 1 - Organigramma Poste italiane



L'organizzazione di Poste italiane prevede quattro funzioni di *business* specializzate sulle principali aree di offerta (Posta, Comunicazione e Logistica per i servizi di corrispondenza, pacchi e comunicazione commerciale, BancoPosta quale intermediario collocatore dell'offerta finanziaria e assicurativa, PostePay per l'offerta di pagamenti e telefonia e il Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa) 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 2021 i principali interventi organizzativi hanno riguardato: l'accentramento nella Capogruppo delle funzioni di Risorse umane e organizzazione, precedentemente operanti in ambito BancoPosta e nelle Società del Gruppo; la ridefinizione della struttura organizzativa della funzione BancoPosta, con l'obiettivo di realizzare un modello "cliente-centrico"; la ridefinizione del modello di gestione dei servizi amministrativi attraverso la riconduzione degli stessi nella funzione *Digital, Technology & Operations*.

Nel mese di novembre 2021, inoltre, è stato pubblicato il Regolamento organizzativo aziendale di Poste italiane (ROA) che, attraverso la descrizione della struttura organizzativa di Poste e dei suoi principi generali, consente una visione unica e integrata delle funzioni aziendali e delle relative *mission*, in costante aggiornamento a fronte delle manovre organizzative che vengono poste in essere.

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 SCIGR²⁴ 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.

²⁴ 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.

La valutazione complessiva del SCIGR di Gruppo per l'anno 2021 è riportata in un'apposita relazione presentata dalla funzione Controllo Interno al Consiglio di amministrazione nella riunione del 22 febbraio 2022, nella quale viene riportato, ad esito delle attività di verifica e valutazione, che *“il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulta complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali”*.

Nell'ambito dell'evoluzione della *governance* societaria e del rafforzamento dello SCIGR rispetto ai rischi legati alla non conformità, il Consiglio di amministrazione, nella seduta del 14 ottobre 2021, ha approvato la linea guida *“Compliance integrata di Gruppo”* e aggiornato la *“Politica integrata del Gruppo Poste italiane”*.

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. Nel mese di dicembre 2021 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane, al fine di recepire le evoluzioni del SCIGR intervenute nel corso degli ultimi anni, ha approvato l'aggiornamento della Linea guida SCIIF²⁵, in coerenza della cui metodologia il Dp ha eseguito le attività propedeutiche all'attestazione del bilancio annuale 2021. Tali attività hanno riguardato la totalità dei processi significativi delle società rilevanti del Gruppo:

²⁵ La precedente Linea guida era stata approvata nel 2016.

Poste italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA Express Courier, PostePay, BancoPosta Fondi SGR e Postel.

Gli esiti delle verifiche hanno evidenziato uno SCIIF efficace e consentito di escludere carenze rilevanti e significativi punti di debolezza.

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 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* – RAF²⁶) 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.

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

²⁶ 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.

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 22 marzo 2022 la relazione annuale di Revisione interna che si compone delle seguenti relazioni: 1) Relazione sul Patrimonio BancoPosta; 2) Relazione sulle funzioni affidate a Poste italiane; 3) Relazione sulle funzioni 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 2021 la funzione Revisione interna BancoPosta ha condotto 24 interventi di *audit*, in luogo dei 23 previsti nel Piano di *audit* annuale, oltre a quelli demandati alla funzione Controllo interno e a quelli relativi ai processi amministrativo contabili ex legge 28 dicembre 2005, n. 262.

La Relazione riporta anche gli esiti degli accertamenti effettuati sulle attività affidate da BancoPosta a funzioni di Poste italiane tramite disciplinari esecutivi (aggiornati nel 2021 e argomentati 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 2021 l'assetto dei controlli interni del Patrimonio BancoPosta, è risultato complessivamente adeguato e affidabile con alcune aree di miglioramento.

Le attività di *audit*, condotte nel 2021 sugli assetti organizzativi e di funzionamento delle funzioni con compiti di controllo di secondo livello di BancoPosta e della funzione *Fraud Management e Security Intelligence* in ambito *Corporate Affairs*, hanno evidenziato l'adeguatezza dei controlli di secondo livello, la coerenza dei presidi posti in essere e l'idoneità a presidiare tutti gli ambiti di rischio di competenza del Patrimonio BancoPosta.

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 materia²⁷, la funzione presenta agli organi aziendali una relazione con periodicità almeno annuale.

La relazione sulle attività svolte nel 2021 è stata presentata dalla funzione *Risk Management* al Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 22 marzo 2022, 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*, per tutto l'esercizio concluso il 31 dicembre 2021. Essa infine rappresenta lo stato di avanzamento a fine 2021 del programma di interventi definito a valle dell'ispezione condotta nel 2017 da Banca d'Italia sui rischi operativi e informatici, che registra una percentuale di completamento del 98 per cento.

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 operativi²⁸ rappresentano strutturalmente la categoria più rilevante per il Patrimonio BancoPosta come requisito patrimoniale di primo pilastro²⁹ e, fino alla fine del 2021, lo è stata anche in termini di assorbimenti patrimoniali di secondo pilastro.

L'esposizione ai rischi operativi, di fatto, è connessa alle caratteristiche dimensionali e operative: estensione della rete commerciale e della base clienti, numero di carte di pagamento, significatività delle masse di risparmio amministrato e ruolo nel sistema dei pagamenti.

Il rischio di leva finanziaria (*leverage ratio*), che era stato riportato al valore obiettivo del 3 per cento attraverso accantonamento di utili prodotti nell'esercizio 2020 e per effetto di un rafforzamento patrimoniale deliberato dal Consiglio di amministrazione del 18 marzo 2021, nel corso del 2021 ha ripreso un *trend* decrescente legato alla significativa crescita dei volumi di raccolta collocandosi al 2,8 per cento, valore di poco superiore alla soglia di tolleranza

²⁷ Art. 16, c. 3, del Regolamento congiunto Banca d'Italia - Consob, emanato ai sensi dell'art. 6, c. 2-bis, del TUF.

²⁸ 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.

²⁹ 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.

stabilita nel RAF (2,7 per cento). Al fine di riportare l'indicatore al 3 per cento è stato deliberato dal Consiglio di amministrazione di Poste del 22 marzo 2022 un accantonamento di utili prodotti nell'esercizio 2021 da BancoPosta.

Con riferimento al rischio *spread*, l'esercizio 2021 è stato caratterizzato da un aumento dei rendimenti dei titoli di Stato italiani che ha portato lo *spread* BTP-Bund a 135 punti base rispetto ai 111 del 2020.

Con riferimento al rischio di tasso di interesse, in termini di valore economico, l'esposizione si è mantenuta su livelli relativamente contenuti nel primo semestre per poi superare la soglia del 20 per cento a partire da agosto, soprattutto a causa dell'incremento della raccolta in tutte le sue componenti, al basso livello dei tassi³⁰ e alla riduzione della durata media degli impieghi attestandosi a fine anno al 26,4 per cento.

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* e della *sensitivity* (analisi di sensitività) del margine di interesse ai movimenti dei tassi, che si colloca al 21,1 per cento, oltre la soglia di tolleranza del 20 per cento, ma entro il limite del 25 per cento.

Compliance

Nel corso del 2021 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 2021 sono stati rappresentati al Consiglio di amministrazione nella riunione del 22 marzo 2022 con apposita relazione, unitamente al piano delle attività per il 2022. La relazione³¹ riporta, per ciascun ambito, gli esiti dell'analisi, gli interventi svolti nel 2021 e quelli pianificati per il 2022 e

³⁰ 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).

³¹ 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.

Con riferimento agli interventi pianificati per il 2021, il piano originario risultava composto di 67 interventi prevalentemente riconducibili al sistema informativo, servizi bancari e risparmio postale e servizi di investimento. Il piano è stato rimodulato in corso d’anno con ulteriori 8 interventi su servizi di investimento, a seguito dell’interlocuzione con Consob successivamente alla verifica ispettiva conclusasi nel mese di ottobre 2020 e di cui si è riferito nella Relazione di questa Corte relativa all’esercizio 2020³² e 1 intervento, a seguito di richiesta da parte Ivass, sul processo di gestione delle polizze “dormienti”.

Nel mese di agosto 2021 inoltre la Banca d’Italia ha inviato a BancoPosta una nota con la quale ha chiesto di conoscere lo stato avanzamento del piano degli interventi previsto a seguito dell’accertamento ispettivo condotto nel 2019 a cui la Società ha fornito riscontro in data 12 novembre 2021.

Il consuntivo delle attività condotte dalla funzione *Compliance* evidenzia che risultano completati l’86 per cento degli interventi previsti nel piano revisionato 2021.

Antiriciclaggio

Il Consiglio di amministrazione di Poste, nell’adunanza del 13 aprile 2022, ha approvato la Relazione annuale antiriciclaggio di BancoPosta 2021 che riassume gli esiti dell’esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo per BancoPosta³³ (in coerenza con l’analisi complessiva condotta dalla funzione Antiriciclaggio di Gruppo), le attività svolte nel corso del 2021 sul sistema dei controlli interni in materia e il piano degli interventi previsti per il 2022.

Tali esiti evidenziano che il livello di “rischio residuo” a cui risulta esposto BancoPosta è classificabile come “basso”³⁴, in linea con i risultati del 2020. 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

³² A maggio 2021 la Consob ha trasmesso una nota tecnica con gli esiti degli accertamenti ispettivi condotti dall’Autorità da gennaio a ottobre 2020 e in data 16 luglio 2021 la Società ha inviato una nota di risposta.

³³ 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.

³⁴ 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 2021 sono continuate le azioni di prevenzione, mitigazione e contrasto alle minacce per la sicurezza di Poste italiane e delle Società del Gruppo, attraverso attività di definizione e diffusione delle politiche e degli *standard* di sicurezza fisica dei siti aziendali; prevenzione dei diversi fattori critici in materia di igiene e sicurezza sul lavoro e di tutela delle informazioni detenute e trattate dall'Azienda.

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 che hanno consentito di registrare una flessione del 40 per cento degli attacchi; in tema di sicurezza c.d. passiva l'Azienda ha implementato ulteriori sistemi di protezione antirapina.

Va osservato tuttavia che se alcune modalità di aggressione permangono costanti, emergono ulteriori elementi di attenzione che indicano un orientamento verso forme e tecniche innovative come il *cyber risk*, ovvero in contesti locali specifici (per esempio gli attacchi a dispositivi ATM), che richiedono strategie di prevenzione e contrasto sempre più flessibili e di tempestiva attuazione. Il *cyber risk* rappresenta 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. Tale rischio, percepito tra i maggiori a livello globale in termini di probabilità di accadimento e di impatto generato, si è amplificato nel 2020, quando le condizioni di contesto collegate all'emergenza sanitaria hanno comportato la necessità di adottare le modalità di lavoro agile su larga scala. A fronte di tale crescente rischio, Poste ha predisposto un Piano permanente di sicurezza, composto da tutti gli interventi trasversali e progetti tecnologici necessari per garantire la presenza, l'aggiornamento e il corretto funzionamento delle piattaforme di sicurezza. Inoltre, 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 del settore, 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 2021 sono stati gestiti 721 incarichi, che hanno portato all'individuazione di 925 responsabilità interne, fornendo i presupposti per il recupero di un importo complessivo di 3,6 mln (circa il 73 per cento del danno totale per frodi rilevato). Dal confronto con l'esercizio precedente, emerge una riduzione del danno relativo alle frodi sulle polizze, sui libretti e sui buoni, mentre aumenta quello sui fondi di investimento e sugli assegni.

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 settore dei servizi di corrispondenza e pacchi risente, come già da diversi anni, degli effetti prodotti dal processo di digitalizzazione che sta contribuendo a profondi cambiamenti, sia in merito all'evoluzione dei servizi offerti che alle modalità operative nella fornitura del servizio.

Nella regolamentazione del settore riveste un ruolo centrale il contratto di programma 2020-2024³⁵ che disciplina i rapporti fra MiSE e Poste italiane s.p.a. per l'erogazione del servizio universale. 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, come la realizzazione della piattaforma per la notifica digitale (PagoPA)³⁶ degli atti della pubblica amministrazione. Per quanto concerne le compensazioni per gli obblighi del servizio pubblico, il contratto di programma prevede un ristoro nella misura di 262 mln annui, fino al 2024.

Con riferimento alla verifica del costo netto del servizio universale³⁷, l'Autorità garante delle comunicazioni (AGCom)³⁸, con delibera 199/21/CONS del 1° luglio 2021, ha concluso il procedimento quantificando per gli anni 2017, 2018, e 2019 rispettivamente la somma di 354,5, 334,5 e 175 mln. Sebbene l'onere quantificato per l'esercizio 2019 sia inferiore alle compensazioni autorizzate (262 mln), l'onere per la fornitura sull'intero periodo (contratto di programma 2016-2019) è in ogni caso superiore alle compensazioni autorizzate dalla

³⁵ Il Contratto di programma 2020-2024 è entrato in vigore il 1° gennaio 2020 e scadrà il 31 dicembre 2024.

³⁶ Il d.l. 16 luglio 2020, n. 76 (c.d. Semplificazioni), convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, all'art. 26 disciplina la realizzazione della piattaforma per la notifica digitale degli atti della Pubblica amministrazione. Il gestore della piattaforma sarà la società PagoPA che potrà affidare, in tutto o in parte, la realizzazione della stessa a Poste in qualità di Fornitore del servizio universale.

³⁷ La Direttiva 2008/6/CE (art. 7, 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 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".

³⁸ L'AGCom esercita attività di regolamentazione e vigilanza sul rispetto degli obblighi cui sono tenuti i fornitori dei Servizi Postali, come disposto dal d.l. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Commissione europea. L’Autorità ha stabilito inoltre che l’onere per gli anni 2017, 2018 e 2019 è iniquo e che, per i medesimi anni, in continuità con quanto stabilito negli anni precedenti, non sia istituito il Fondo di compensazione di cui all’art. 10 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261. Avverso suddetta delibera, Poste ha presentato ricorso al TAR Lazio nel mese di settembre 2021.

Nell’ambito dei contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali, oltre agli stanziamenti già contemplati nella legge di bilancio 2020 (legge 27 dicembre 2019, n. 160) di 53,2 mln per il 2021 e di 52,5 mln per il 2022, la legge di Bilancio 2021 (legge 30 dicembre 2020, n.178) ha stanziato 52,5 mln per il 2023.

In materia di regolamentazione del mercato della consegna dei pacchi, a valle del procedimento avviato nel 2020 con delibera n. 212/20/CON (“Analisi del servizio di consegna dei pacchi”), l’AGCom ad agosto 2021 ha pubblicato la delibera n. 255/21/CONS (consultazione pubblica “Obblighi regolamentari nel mercato dei servizi di consegna dei pacchi”) con cui ha sottoposto a consultazione pubblica la proposta di adottare alcuni obblighi regolamentari aventi lo scopo di aumentare il livello di sorveglianza sulle condizioni di fornitura dei servizi, su quelle contrattuali fra le imprese che svolgono il servizio e su quelle di lavoro. Il procedimento si è concluso a marzo 2022 con delibera n. 94/22/CONS, che obbliga gli operatori di settore a trasmettere annualmente all’Autorità le condizioni economiche dei servizi offerti al pubblico, i contratti vigenti che regolano i rapporti commerciali con le imprese di settore, una dichiarazione sul rispetto delle condizioni di lavoro delle persone coinvolte nella fornitura del servizio, così come schemi tipo di contratto utilizzati per il personale appartenente alle diverse categorie coinvolte.

Per quanto attiene al mercato dei servizi di consegna della corrispondenza l’AGCom, dopo aver approvato la definizione dei mercati rilevanti (delibera 589/20/CONS), ha avviato una nuova fase procedimentale con cui, tra l’altro, ha richiesto alla Società di trasmettere una proposta di rimodulazione dei criteri di tariffazione e delle tariffe massime inerenti ai servizi universali. Il procedimento, prorogato con delibera n. 396/21/CONS del marzo 2022, si è concluso a giugno 2022 (delibera n. 171/22/CONS), che approva il listino dei prezzi delle tariffe massime dei servizi postali universali di invii singoli di posta registrata e di invii multipli di posta ordinaria e raccomandata, nonché dei servizi di notifica singoli e multipli,

ritenendo ammissibili alcuni degli aumenti delle tariffe rientranti nel perimetro del servizio universale, in ragione degli incrementi del costo delle materie prime.

In ambito *e-commerce* è invece terminata la consultazione pubblica per l'incentivazione all'utilizzo dei "locker" (armadietti automatici per la raccolta e consegna dei pacchi). Tenuto conto delle informazioni e dei dati complessivamente acquisiti nel corso del procedimento l'AGCom, accogliendo molti dei suggerimenti avanzati da Poste, ha ritenuto opportuno segnalare al Governo la necessità di interventi legislativi volti a incentivare l'utilizzo e l'installazione dei locker (inclusi quelli condominiali - delibera 117/21/CONS).

Principali interventi del periodo

Tra le principali attività a supporto della crescita del settore e in linea con il piano industriale "24 Sustain & Innovate", si evidenzia la realizzazione a Landriano (PV) del nuovo centro logistico, il più grande d'Italia, inaugurato a giugno 2021 e dotato dei più avanzati *standard* tecnologici, in grado di gestire giornalmente oltre 300mila pacchi. L'*hub* di Landriano va ad aggiungersi a quelli di Bologna e di Passo Corese (quest'ultimo già avviato nel 2020 ed entrato a regime nel corso 2021).

La società nel mese gennaio 2021 ha completato l'acquisizione dell'intero capitale sociale di *Nexive* (cfr. cap 11).

Nel 2021 è proseguito il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito e sono stati inaugurati i primi due centri di distribuzione "full green" (Imperia e Viareggio), nei quali i mezzi dei portalettere sono a zero emissioni (elettrici). Complessivamente al 31 dicembre 2021 sono stati introdotti oltre 1.700 mezzi elettrici (tra tricicli, quadricicli e autoveicoli) e implementate linee di recapito a zero emissioni su 15 centri città. È stata altresì ampliata la rete Punto Poste³⁹ che al 31 dicembre conta circa 13.500 punti di contatto.

Con la crescita dell'*e-commerce inbound* dalla Cina, nel mese di marzo 2021 Poste ha finalizzato l'acquisizione di una quota di controllo nella società *Sengi Express Limited*, operatore cinese *leader* sia nel commercio elettronico che nella creazione e nella gestione dei flussi logistici transfrontalieri, grazie ad un avanzato tracciamento *end-to-end* (cfr. cap 11).

In ambito logistico è proseguita l'attività nella campagna vaccinale, con oltre 25 milioni di dosi consegnate su tutto il territorio italiano. L'esperienza maturata nel comparto logistico

³⁹ La Rete Punto Poste è composta da punti di ritiro (attività commerciali che offrono servizi di ritiro e spedizioni pacchi) e locker (punti *self-service* con orari di apertura estesi).

sanitario con la Piattaforma Vaccini ha spinto il Consiglio di amministrazione di Poste del 16 dicembre 2021 a presentare la proposta di acquisizione di una quota di maggioranza nella società Plurima s.p.a., società che offre servizi logistici integrati a strutture ospedaliere pubbliche e private. L'operazione si è chiusa il 2 maggio 2022 per il tramite di Poste Welfare Servizi.

3.2 Andamento economico dei servizi postali

I servizi postali hanno realizzato nel 2021 ricavi per 3.057 mln, in aumento di 211 mln (+7,4 per cento) rispetto al 2020. La tabella seguente evidenzia tali ricavi, comprensivi del compenso previsto per l'obbligo dello svolgimento del servizio universale.

Tabella 3 - Ricavi dei servizi postali

	2020	2021	Δ 21/20	Δ % 21/20
Corrispondenza	1.604	1.693	89	5,5
Pacchi	919	1.041	122	13,3
Filatelia	7	8	1	14,3
RICAVI DA MERCATO	2.530	2.742	212	8,4
Integrazioni tariffarie all'Editoria	54	53	(1)	(2)
Totale ricavi inclusa editoria	2.584	2.795	211	8,2
Compensi per Servizio Universale	262	262	-	-
TOTALE RICAVI	2.846	3.057	211	7,4

(dati in milioni)

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

I servizi postali tradizionali di *Corrispondenza*, anche grazie all'acquisizione di *Nexive*, hanno registrato un aumento dei ricavi del 5,5 per cento rispetto al 2020 (+89 mln), riconducibile all'aumento dei volumi generato dalla ripresa delle attività che nell'esercizio precedente risentivano degli effetti legati al *lockdown*. Anche il comparto *Pacchi* ha continuato a evidenziare positive *performance* e i ricavi sono cresciuti del 13,3 per cento (+122 mln). Le *Integrazioni tariffarie all'editoria*⁴⁰ sono pari a 53 mln e trovano parziale copertura nel bilancio dello Stato 2021 (cfr. cap. 8), mentre i *Compensi per servizio universale*, previsti dal contratto

⁴⁰ 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.

di programma 2020-2024, per il 2021 ammontano, come detto, a 262 mln; tale compenso è stato approvato dalla Commissione europea.

Nella tabella seguente è rappresentato il conto economico dei servizi postali, elaborato per la redazione del Documento di separazione contabile⁴¹.

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

Servizi Postali		<i>(dati in milioni)</i>			
	2020	2021	Δ 21/20	Δ % 21/20	
Totale ricavi	2.584	2.795	211	8	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.130</i>	<i>1.117</i>	<i>(13)</i>	<i>(1)</i>	
Corrispondenza *	1.658	1.745	87	5	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.081</i>	<i>1.064</i>	<i>(17)</i>	<i>(2)</i>	
Pacchi	919	1.041	122	13	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>49</i>	<i>53</i>	<i>4</i>	<i>8</i>	
Filatelia	6	8	2	33	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	
Totale costi	4.272	4.373	101	2	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.609</i>	<i>1.444</i>	<i>(165)</i>	<i>(10)</i>	
Costi per beni e servizi	1.324	1.507	183	14	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>259</i>	<i>242</i>	<i>(17)</i>	<i>(7)</i>	
Costo del lavoro	2.673	2.549	(124)	(5)	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.231</i>	<i>1.078</i>	<i>(153)</i>	<i>(12)</i>	
Ammortamenti e Altri costi e oneri	275	317	42	15	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>119</i>	<i>123</i>	<i>4</i>	<i>3</i>	
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	(1.688)	(1.578)	110	(7)	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(479)</i>	<i>(327)</i>	<i>152</i>	<i>(32)</i>	
Oneri/Proventi finanziari	(10)	(7)	3	(30)	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(5)</i>	<i>(4)</i>	<i>1</i>	<i>(20)</i>	
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	(1.698)	(1.585)	(113)	7	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(484)</i>	<i>(331)</i>	<i>(153)</i>	<i>32</i>	
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-	
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	(1.698)	(1.585)	(113)	7	
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(484)</i>	<i>(331)</i>	<i>(153)</i>	<i>32</i>	

* La voce Corrispondenza include le Integrazioni tariffarie all'editoria (54 mln nel 2020 e 53 mln nel 2021).

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..

⁴¹ Poste italiane s.p.a., in qualità di Fornitore del servizio universale e in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 d.lgs. n. 261 del 1999, è tenuta a redigere annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'Autorità di regolamentazione del settore postale (AGCom) una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento del servizio universale.

La componente dei *ricavi dei servizi/prodotti rientranti negli obblighi del servizio universale* mostra una flessione di 13 mln, essenzialmente ascrivibile al comparto *Corrispondenza* (-17 mln) e riconducibile prevalentemente al decremento della posta indescritta⁴², solo in parte compensato dall'incremento della posta descritta⁴³ e dei servizi integrati di notifica.

I *Costi dei servizi postali* ammontano a 4.373 mln, in aumento di 101 mln sul 2020 (+2 per cento); di questi, quelli correlati ai *prodotti/servizi universali* (1.444 mln) si riducono del 10 per cento (-165 mln) rispetto al 2020, principalmente per effetto del decremento del costo del lavoro di 153 mln, riferibile alla componente straordinaria legata agli incentivi all'esodo e a quella ordinaria per la riduzione del personale (cfr. cap. 5). Incide, altresì, sul costo del comparto il progressivo spostamento di volumi e costi sui servizi non universali. Gli ammortamenti ed altri costi e oneri aumentano (+4 mln), prevalentemente per lo sviluppo degli applicativi operativi.

Il risultato operativo e di intermediazione dei servizi postali è negativo per 1.578 mln, sebbene in miglioramento di 110 mln rispetto al 2020; anche il risultato operativo e di intermediazione dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale continua a essere negativo ma in miglioramento (-327 mln, contro -479 mln del 2020). Ne consegue che il risultato d'esercizio dei servizi postali è negativo per 1.585 mln, pur registrando un lieve miglioramento rispetto all'esercizio precedente (+7 per cento); quello dei prodotti/servizi universali è negativo per 331 mln e segna un miglioramento del 32 per cento rispetto al 2020.

In continuità con gli anni precedenti e in linea con quanto indicato nella Direttiva 2008/6/CE, Poste italiane ha quantificato l'onere del servizio universale dei servizi postali per l'anno 2021 in 1.748 mln, di cui 368 mln afferiscono ai prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale⁴⁴.

⁴² Posta indescritta = senza tracciatura: Posta ordinaria, Pieghi di Libri Ordinari, Postamail internazionale, Postapriority internazionale.

⁴³ Posta descritta = con tracciatura: Posta raccomandata interna e estera, raccomandata 1 nelle sue tre forme: standard, PDC e C/ASS., assicurata convenzionale, assicurata a valore dichiarato, assicurata estera, pieghi di libri raccomandati.

⁴⁴ La Società per il calcolo dell'OSU oltre al *net cost* ha tenuto conto sia dei vantaggi intangibili e commerciali (45 mln), sia del diritto a realizzare profitti ragionevoli (207 mln, di cui 83 mln con riferimento alla componente legata ai prodotti/servizi universali).

3.3 Qualità

Il controllo sulla qualità dei prodotti rientranti nel servizio universale è svolto dall'AGCom, che ne definisce gli obiettivi ed effettua verifiche su base campionaria avvalendosi, per la sola posta ordinaria, di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa. Si illustrano di seguito i risultati conseguiti dalla Società nell'anno 2021, confrontati con i dati dell'esercizio precedente.

Tabella 5 - Obiettivi qualità

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato 2020	Risultato 2021
Posta1 - Prioritaria ^(*)	j+1	80,0%	82,7%	81,7%
	j+4	98,0%	98,7%	98,7%
Posta 4 - Ordinaria ^(**)	j+4	90,0%	86,2%	83,5%
	j+6	98,0%	95,7%	94,2%
Posta massiva	j+4	90,0%	97,2%	97,0%
	j+6	98,0%	99,3%	99,2%
Posta raccomandata ^(*)	j+4	90,0%	94,2%	91,4%
	j+6	98,0%	97,5%	96,5%
Posta assicurata ^(*)	j+4	90,0%	99,3%	99,2%
	j+6	98,0%	99,8%	99,8%
Poste Delivery Standard ^(*)	j+4	90,0%	94,0%	93,5%

^(*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.

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

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

Il livello della qualità per l'esercizio 2021 è in linea con gli obiettivi stabiliti, seppur in lieve calo rispetto al 2020. Nel confronto con l'esercizio precedente l'andamento ha risentito sia del processo di integrazione di *Nexive* nel Gruppo, in corso di completamento, che dell'entrata in vigore delle misure restrittive di accesso ai luoghi di lavoro per la tutela dei dipendenti, legate al permanere dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Sull'andamento della qualità hanno avuto effetto anche i maggiori volumi da gestire nel corso dell'anno rispetto al precedente, che hanno determinato un maggior impegno nell'ambito della rete logistico postale

Tabella 6 - Risultati Posta 1

	Consegna entro	Obiettivo	2020	2021
Posta1 - Prioritaria	j+1	80%	82,7%	81,7%
	j+2	80%	90,0%	89,9%
	j+3	80%	98,0%	97,1%
	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 2021 una valutazione di adeguatezza in miglioramento rispetto al precedente anno, pur indicando azioni di rinforzo che riguardano, tra l'altro, l'affidabilità del flusso di informazioni, il presidio dei comportamenti anomali in fase di recapito, le verifiche nell'attivazione dei contratti a presidio della solvibilità dei clienti. I test di funzionamento dei controlli nelle fasi di recapito e smistamento hanno confermato la valutazione di adeguatezza del sistema dei controlli.

Con delibera dell'AGCom n. 331/20/CONS nel 2021 sono stati definiti e applicati i nuovi *standard*, che afferiscono alla continuità e affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali e riguardano in particolare: le aperture e chiusure e il progressivo abbattimento delle barriere architettoniche (per i quali la Società sarà valutata annualmente), i tempi di attesa, il principio di priorità allo sportello e le modalità di accettazione delle contestazioni sul servizio postale. A tale ultimo riguardo, nel 2021 Poste ha ricevuto 159.903⁴⁵ reclami inerenti ai servizi postali universali e non universali, in diminuzione (-33.214) rispetto al 2020 (193.117). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati 100.074.

Nella tabella che segue è rappresentata la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto, raffrontata con il 2020.

⁴⁵ Comprende anche i reclami per prodotti a marchio *Nexive* a partire dal 1° ottobre 2021.

Tabella 7 - Confronto reclami 2020/2021

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Reclami 2020	Reclami 2021	Δ 21/20
Posta Prioritaria	2,9%	2,3%	-0,6%
Posta Raccomandata	16,8%	18,9%	2,1%
Pacco	64,0%	57,1%	-6,9%
Posta Assicurata	0,6%	0,8%	0,2%
Atti giudiziari	1,5%	1,4%	-0,04%
Duplicato 23L	1,1%	1,3%	0,2%
Telegramma	0,3%	0,2%	-0,1%
Altro*	12,8%	18,1%	5,3%

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

*Comprende anche segnalazioni relative a disservizi di recapito, non attribuiti a uno specifico prodotto

I reclami dei prodotti rientranti nei servizi postali universali ammontano a 66.972⁴⁶, in aumento del 4 per cento rispetto al 2020 (64.387). Di questi, 8.813 sono stati indennizzati. Analizzando i singoli prodotti si rileva un lieve peggioramento della posta descritta (raccomandate e assicurate), mentre, con riferimento ai pacchi, la percentuale delle segnalazioni registrate nel 2021 è diminuita del 6,9 per cento, nonostante l'aumento dei volumi registrati (+18,3 per cento rispetto al 2020). 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 n. 184/13/CONS.

⁴⁶ Sempre comprensivi dei reclami per prodotti a marchio *Nexive* a partire dal 1° ottobre 2021.

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 successivamente modificato dall’Assemblea straordinaria del 29 maggio 2018. Con delibera del 28 maggio 2021 il Regolamento predetto è stato ulteriormente modificato a seguito della rimozione del vincolo di destinazione del ramo d’azienda inerente alle carte di debito, conferito alla controllata PostePay. BancoPosta è altresì dotato di un “Regolamento organizzativo e di funzionamento”, il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione del 24 giugno 2022; tale 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. Nel quadro delle disposizioni che disciplinano il settore sono previsti, inoltre, la “Linea guida sul processo di *product governance* di 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 è stata approvata dal Consiglio nella seduta del 24 giugno 2021. Sempre in tema di *product governance*, con riferimento all’ispezione⁴⁷ condotta dalla Consob da gennaio a ottobre 2020, in data 15 giugno 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. A valle di tale incontro, nel successivo mese di luglio BancoPosta ha inviato una nota con la definizione di un piano di interventi. Il 28 dicembre l’Autorità ha chiesto un aggiornamento sullo stato di avanzamento delle attività, cui la funzione *Compliance* ha risposto in data 11 febbraio 2022.

⁴⁷ 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.

Il processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, approvato dal Consiglio nella seduta del 24 giugno 2022, ha invece subito modifiche e affinamenti correlati al rafforzamento delle attività di monitoraggio e *reporting*.

In seguito al completamento dell'*iter* autorizzativo, iniziato nel mese di ottobre 2020 con l'invio a Banca d'Italia della comunicazione preventiva per i disciplinari di funzioni essenziali o importanti (FEI) e di funzioni di controllo, nel mese di gennaio 2021 sono entrati in vigore i nuovi disciplinari validi fino a dicembre 2022.

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; esse 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 predette 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, nonché 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.

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 raccolta⁴⁸, nonché ai limiti operativi imposti dalle summenzionate Linee guida della gestione finanziaria e dal *Risk Appetite Framework* (cfr. cap. 2).

La gestione finanziaria si concretizza 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,

⁴⁸ 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 rinnovata il 25 giugno 2021 per il biennio 2021-2022 e modificata il 19 gennaio 2022.

attraverso la funzione BancoPosta/*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 viene predisposta una relazione sintetica che illustra le risultanze delle valutazioni e delle verifiche in merito all'operatività posta in essere dal gestore. Nel corso del 2021, 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 novità normative nell'ambito dei servizi di pagamento, la Banca d'Italia ha emanato il 30 giugno 2021 il provvedimento con cui ha apportato le modifiche alle Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, al fine di dare attuazione all'art. 106 della Direttiva 2015/2366/UE (*Payment Services Directive 2 - PSD2*⁴⁹), la quale prevede, tra l'altro, per i prestatori di servizi di pagamento l'obbligo di messa a disposizione dell'opuscolo della Commissione europea illustrativo dei diritti dei consumatori nell'ambito dei sistemi di pagamento nell'Unione europea. La Banca d'Italia ha altresì pubblicato il 26 luglio 2021 la nuova guida sui pagamenti nel commercio elettronico che gli intermediari devono rendere disponibili attraverso i propri siti e che fornisce a tutti gli utenti una mappa semplice e chiara degli strumenti da utilizzare per fare acquisti *on line*. BancoPosta, unitamente a PostePay, ha completato tutte le attività necessarie per la pubblicazione dell'opuscolo e della guida nei termini di adeguamento previsti (ottobre 2021).

Con delibera n. 21755 del 10 marzo 2021, la Consob ha modificato il Regolamento intermediari, in tema di requisiti di conoscenza e competenza del personale che presta

⁴⁹ La direttiva 2015/2366/(UE) sui servizi di pagamento nel mercato interno (cd. PSD2) mira a promuovere lo sviluppo di un mercato interno dei pagamenti al dettaglio efficiente, sicuro e competitivo rafforzando la tutela degli utenti dei servizi di pagamento, sostenendo l'innovazione e aumentando il livello di sicurezza dei servizi di pagamento elettronici.

consulenza e fornisce informazioni alla clientela, al fine di una possibile predisposizione di regole comuni a tutti gli intermediari.

Sono infine applicabili le norme del Regolamento UE 2019/2088 in materia di trasparenza *Environmental Social Governance* (ESG) che 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.

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., i cui risultati sono sintetizzati nella tabella seguente.

Tabella 8 – Ricavi dei Servizi BancoPosta

	<i>(dati in milioni)</i>		
	2020	2021	Δ % 21/20
Conti Correnti	2.502	2.440	-2,5
Risparmio	2.347	2.315	-1,4
Trasferimento fondi	16	14	-12,5
Proventi dei Servizi Delegati	103	99	-3,9
Collocamento Prodotti di finanziamento	192	240	25,0
Altri prodotti e servizi	17	15	-11,8
RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA	5.177	5.123	-1,0

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

I ricavi dei servizi BancoPosta conseguiti nel 2021 ammontano a 5.123 mln e si riducono dell'1 per cento rispetto al 2020 per effetto principalmente della flessione dei comparti Conti correnti (-62 mln) e Risparmio (-32 mln) che non è stata compensata dalla crescita del collocamento dei prodotti di finanziamento (+48 mln rispetto al 2020).

Tabella 9 - Andamento economico dei conti correnti

	(dati in milioni)		
	2020	2021	Δ % 21/20
Commissioni su bollettini di c/c postale	297	264	-11,1
Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali	1.593	1.526	-4,2
<i>di cui:</i>			
<i>Proventi degli impieghi in titoli - Raccolta da clientela privata</i>	1.546	1.434	-7,2
<i>Proventi degli impieghi presso il MEF - Raccolta da clientela pubblica</i>	43	28	-34,9
<i>Proventi degli impieghi in crediti d'imposta</i>	-	58	-
<i>Altri proventi</i>	4	6	50,0
Ricavi dei servizi di c/c	432	437	1,2
Collocamento prodotti e servizi di pagamento	180	213	18,3
Commissioni su emissione e utilizzo carte prepagate	-	-	n.s.
TOTALE RICAVI SERVIZI C/C	2.502	2.440	-2,5

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 4,2 per cento, passando da 1.593 mln del 2020 a 1.526 mln nel 2021. Tale voce accoglie gli interessi maturati sugli impieghi dei fondi rivenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata (1.434 mln) e la pubblica amministrazione (28 mln), nonché quelli rivenienti dagli acquisti dei crediti d'imposta (58 mln) effettuati nel rispetto delle disposizioni del decreto "Rilancio" (d.l. n. 34 del 2020).

Al 31 dicembre 2021 la giacenza media dei conti correnti si è attestata a 79,1 mld, in crescita del 17,3 per cento sul 2020 (67,4 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 9,4 mld (7,3 mld nel 2020).

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"⁵⁰, 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 1.633 mln, sono remunerati a

⁵⁰ Regolato da apposita convenzione rinnovata il 22 maggio 2020 per il triennio 2020-2022.

un tasso variabile commisurato al tasso *Euro overnight index average* (EONIA)⁵¹ fino al 31 dicembre 2021, e al tasso *Euro Short Term Rate* (ESTR)⁵² a partire dal 1° gennaio 2022.

I proventi da collocamento di prodotti e servizi di pagamento segnano un aumento del 18,3 per cento rispetto al 2020 (+33 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 dell'11,1 per cento (- 33 mln rispetto al 2020) a conferma del costante calo dei volumi di tale prodotto.

Il settore del risparmio registra una diminuzione dell'1,4 per cento dei ricavi rispetto al 2020 essenzialmente ascrivibile alla componente del *Risparmio Postale*, che riflette le condizioni disciplinate dalla nuova convenzione sottoscritta con Cassa depositi e prestiti in data 24 dicembre 2021; in crescita, invece, la componente relativa al *Risparmio amministrato e gestito*, che ha realizzato ricavi per 562 mln (496 mln nel 2020).

Tabella 10 - Risparmio

	<i>(dati in milioni)</i>		
	2020	2021	Δ % 21/20
Risparmio Postale	1.851	1.753	-5,3
Risparmio amministrato e gestito	496	562	13,3
<i>di cui:</i>			
<i>Intermediazione assicurativa</i>	439	489	11,4
<i>Fondi comuni di investimento</i>	57	73	28,1
TOTALE	2.347	2.315	-1,4

Risparmio Postale

I ricavi per la remunerazione dell'attività di raccolta e gestione del Risparmio postale (BFP e libretti postali) hanno subito una flessione rispetto all'anno precedente, anche in relazione alle condizioni disciplinate dalla suddetta nuova convenzione con Cdp. Tale Accordo copre un orizzonte temporale di quattro anni, in linea con il citato piano industriale del Gruppo

⁵¹ *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).

⁵² *Euro Short Term Rate* (ESTR) è il tasso calcolato e pubblicato dalla BCE con nuova metodologia coerente con il Regolamento (EU) n. 1333/2014 del 26 novembre 2014 e basato su operazioni *overnight* di deposito non collateralizzate a tasso fisso di importo superiore al milione di euro.

Poste “2024 *Sustain & Innovate*”. Il compenso spettante alla Società, a differenza della precedente convenzione, si basa su un meccanismo ibrido che consente di mantenere una maggiore stabilità e sostenibilità dei ricavi nel tempo.

Risparmio amministrato e gestito

Per quanto attiene al risparmio amministrato, Poste ha partecipato al collocamento della terza e quarta emissione 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 e in particolare al sostegno della ripresa economica e della campagna vaccinale.

Nell’ambito delle attività del risparmio gestito, invece, nel corso dell’anno Poste ha avviato la distribuzione di nuovi fondi comuni di investimento: “BancoPosta *Focus* Rilancio 2026” e “BancoPosta *Focus* Rilancio giugno 2027”, incentrati sui temi della tecnologia, salute pubblica, nuovi consumi, cambiamento climatico, infrastrutture, ecc.; “BancoPosta *Focus* Ambiente 2027”, che investe sui settori economici legati alla tutela ambientale; “BancoPosta Universo 40” e “BancoPosta Universo 60” pensati per una clientela evoluta e gestiti attraverso strumenti sostenibili.

L’esame dei risultati realizzati dal settore evidenzia, come sopra anticipato, un considerevole incremento dei proventi derivanti dal collocamento di fondi comuni di investimento (+28,1 per cento) e di quelli rivenienti dal servizio di intermediazione assicurativa (+11,4 per cento), relativi alle commissioni maturate nei confronti delle controllate Poste Vita e Poste Assicura.

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*(dati in milioni)*

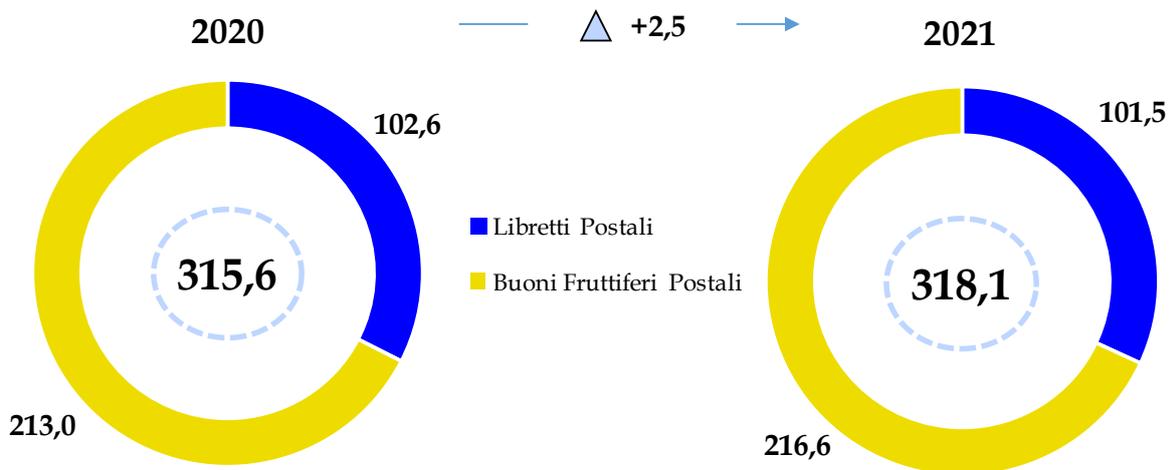
	2020	2021	Δ 21/20
Libretti Postali (LP)			
<i>Versamenti</i>	92.331	90.665	(1.666)
<i>Prelevamenti</i>	(90.479)	(95.144)	(4.665)
RACCOLTA NETTA LP	1.852	(4.479)	(6.331)
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)			
<i>Sottoscrizioni</i>	28.046	30.228	2.182
<i>Rimborsi</i>	(30.470)	(31.047)	(577)
RACCOLTA NETTA BFP	(2.424)	(819)	1.605
RACCOLTA NETTA TOTALE (LP+BFP)	(572)	(5.298)	(4.726)

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

Nel 2021 la raccolta netta del risparmio postale presenta un saldo negativo di circa 5,3 mld, in peggioramento rispetto all'anno precedente (-4,7 mld). Tale decremento è ascrivibile principalmente alla minor raccolta netta sui libretti postali (-6,3 mld), dovuta in parte alla maggiore propensione all'investimento rispetto all'anno precedente, anche a seguito del miglioramento dello scenario economico. Occorre altresì evidenziare che il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel corso del 2020, infatti, sono stati accreditati, per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria, tredici ratei pensionistici rispetto a dodici del 2021. I BFP registrano invece una variazione positiva di 1,6 mld, dovuta a nuove sottoscrizioni pari a 30,2 mld (+8% rispetto al 2020), nonostante un importo di BFP in scadenza sostanzialmente allineato a quello dell'anno precedente.

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

Figura 2 – Giacenza media del Risparmio postale



in miliardi

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

Tabella 12 – Giacenza media del Risparmio postale

	<i>(dati in miliardi)</i>		
	2020	2021	Δ 21/20
Libretti Postali	102,6	101,5	(1,1)
Buoni Fruttiferi Postali	213,0	216,6	3,6
GIACENZA MEDIA	315,6	318,1	2,5

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

Benché la Raccolta netta sia inferiore di 4,7 mld rispetto al 2020, la giacenza media totale dell'anno si è attestata a 318,1 mld, registrando un incremento di 2,5 mld sul 2020 (+0,8 per cento), principalmente ascrivibile alla capitalizzazione degli interessi.

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 esternalizzazione⁵³. 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 2021

FUNZIONI OPERATIVE ESSENZIALI O IMPORTANTI (FEI)	
Rete Commerciale Mercato Privati	
Reti Commerciali Mercato Imorese e Pubblica Amministrazione	
Corporate Affairs	Sicurezza, Privacy, Fraud Management e Movimento Fondi Affari Legali
Amministrazione Finanza e Controllo	
Risorse Umane e Organizzazione	
Continuità Operativa	
Sistemi Informativi	
Back Office e Assistenza Clienti	

FUNZIONI OPERATIVE NON ESSENZIALI O IMPORTANTI (non FEI)	
Corporate Affairs	Immobiliare Comunicazione Esterna Acquisti
Poste Comunicazione e Logistica	

FUNZIONI DI CONTROLLO	
Presidi Specialistici Compliance	
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, aggiornato il 24 giugno 2021, è stato ulteriormente irrobustito nell'ottica di un miglioramento della qualità dei processi.

L'iter autorizzativo, iniziato nel mese di ottobre 2020 con l'invio a Banca d'Italia dei documenti relativi ai disciplinari di funzioni essenziali o importanti e di funzioni di controllo, è stato completato nel mese di gennaio 2021 con l'entrata in vigore dei nuovi disciplinari validi fino a dicembre 2022.

In particolare, per il biennio 2021-2022 è stato introdotto, con 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 è stato riclassificato in FEI. È stato, inoltre, previsto un unico disciplinare esecutivo Reti Commerciali, in luogo dei due

⁵³ 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.

precedenti con Mercato Privati e Mercato *Business*, per una gestione più efficiente della rete distributiva.

Per quanto attiene ai dati economici, il valore netto complessivo dell'apporto al Patrimonio BancoPosta per il 2021, sulla base dei criteri definiti per la determinazione della remunerazione⁵⁴ dei servizi resi dalle funzioni affidatarie, è stato di 4.379 mln e si è ridotto dello 0,5 per cento rispetto al 2020, 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 2021, il mancato raggiungimento di 2 indicatori alternativi di *performance* (KPI), determinando l'applicazione di penali per 9,38 mln, in calo rispetto al 2020 (12,6 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 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" approvata il 26

⁵⁴ 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.

settembre 2019 dal Consiglio di amministrazione, aggiornata l'11 maggio 2022, e di un "Manuale operativo gestione reclami finanziari" aggiornato il 30 settembre 2021.

Nel corso del 2021, in ambito BancoPosta sono stati ricevuti, complessivamente, 42.091 reclami (-7 per cento rispetto al 2020), suddivisi come indicato in tabella:

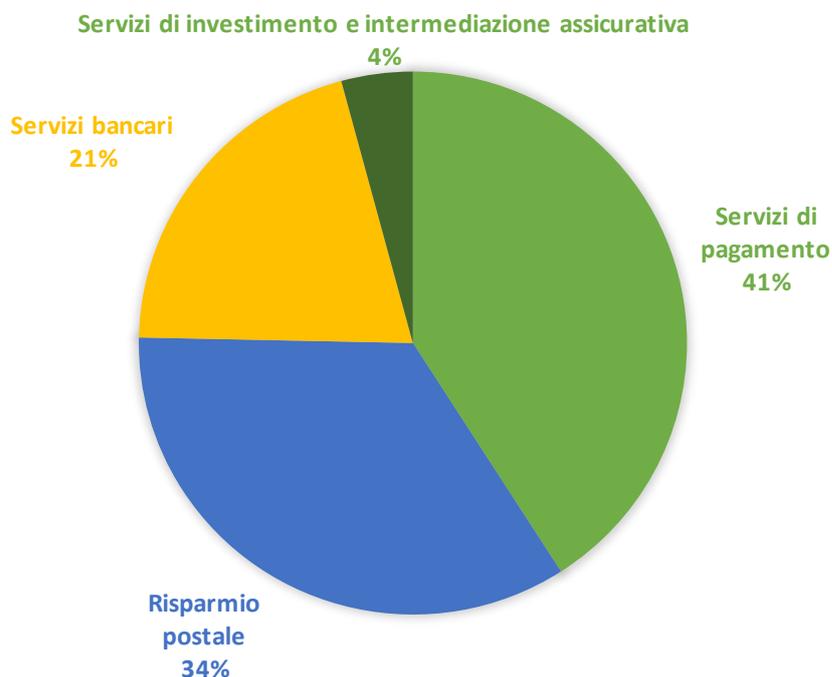
Tabella 13 - Reclami ricevuti nel 2021

Reclami ricevuti nel 2021	
Servizi di pagamento	17.222
Risparmio postale	14.483
Servizi bancari	8.614
Servizi di investimento	1.621
Intermediazione assicurativa	151
Totale	42.091

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

I reclami ricevuti sono riconducibili, nel 41 per cento dei casi, ai servizi di pagamento, senza variazioni significative rispetto al 2020, nel 34 per cento dei casi al risparmio postale, nel 21 per cento dei casi ai servizi bancari, mentre un ulteriore 4 per cento è relativo ai servizi di investimento ed all'intermediazione assicurativa.

Figura 4 – Reclami ricevuti nel 2021



Per quanto riguarda l'Arbitro bancario e finanziario (ABF)⁵⁵, nel corso del 2021 sono stati presentati 3.757 ricorsi di competenza BancoPosta, con un decremento del 22 per cento rispetto ai 4.846 del 2020. Nel 67 per cento dei casi, i ricorsi sono riconducibili a contestazioni dei rendimenti sui BFP, dei quali il 40 per cento verte su contestazioni rientranti nella cd fattispecie "21°/30°"⁵⁶, per la quale è intervenuta la Corte di Cassazione nel mese di febbraio esprimendo parere favorevole sulla posizione assunta da Poste italiane; è quindi ragionevole prevedere una progressiva riduzione del contenzioso in oggetto.

Le altre casistiche riguardano il disconoscimento delle operazioni di pagamento (13 per cento) e le contestazioni sull'applicazione di oneri fiscali, spese e commissioni (10 per cento). Nel processo di gestione dei reclami, si conferma il raggiungimento, anche per il 2021, della massima *performance* (100 per cento) dei ricorsi lavorati entro i 30 giorni, mentre riguardo

⁵⁵ 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.

⁵⁴ 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.

alla tempestività dei pagamenti, dopo la *performance* dell'anno 2020, che ha visto significativamente aumentare la percentuale di quelli pagati nei termini, grazie al rafforzamento dell'organico preposto nonché a una iniziativa informatica per la semplificazione e velocizzazione dei pagamenti stessi, nel 2021 si è registrata una lieve diminuzione (87 per cento nel 2021 vs 92 per cento nel 2020).

5. RISORSE UMANE

5.1 Costo del lavoro

Il costo del lavoro di Poste italiane s.p.a. ammonta a 5.348 mln, in diminuzione del 3,8 per cento rispetto al precedente esercizio (5.557 mln) e afferisce a 117.389 unità FTE⁵⁷ mediamente impiegate nell'anno (121.530 risorse nel 2020). La positiva variazione dell'onere è essenzialmente imputabile alla riduzione della componente straordinaria relativa all'esodo incentivato, come si dirà nel prosieguo. Il costo del lavoro include 113 mln di *Spese per servizi del personale* esposti in bilancio tra i *Costi per servizi* e 33 mln riferiti al personale del Patrimonio destinato BancoPosta, che conta 390 FTE. In diminuzione l'incidenza del costo del lavoro sui costi e sui ricavi e proventi; i relativi dati si attestano rispettivamente al 60,7 per cento (63,8 nel 2020) e al 63 per cento (67,6 nel 2020). La tabella che segue evidenzia il costo del lavoro disaggregato e ripartito secondo le diverse famiglie professionali.

Tabella 14 - Costo del lavoro disaggregato 2021

<i>(dati in milioni)</i>							
Voci	Dirigenti	Dipendenti a tempo indeterminato	Contratti a Tempo Determinato	Apprendisti	Somministrati	Totale ⁽¹⁾	% sul totale
Salari e Stipendi	108	3.422	183	48	11	3.772	70,6
Pagamenti basati su azioni	11					11	0,2
Contributi	35	972	53	6		1.066	19,9
TFR	5	205	11	3		224	4,2
Altri costi	1	(68)				(67)	(1,3)
Esodi- vertenze-ammin-coll.	39	190				229	4,3
Costo da bilancio	199	4.721	247	57	11	5.235	97,9
Spese per servizi del personale		113				113	2,1
Costo del lavoro	199	4.834	247	57	11	5.348	100
% su costo lavoro	3,7	90,4	4,6	1,1	0,2	100	
Numero medio unità	554	107.911	6.964	1.708	252	117.389	

⁽¹⁾ Gli importi indicati derivano dalla somma del costo dei dirigenti (che comprende anche quello del direttore generale) e dei dipendenti.
Fonte: Elaborazione della Corte su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Il 90,4 per cento del costo del lavoro (4.834 mln) afferisce ai 107.911 dipendenti a tempo indeterminato, il 4,6 per cento (247 mln) riguarda il personale assunto con contratto a tempo determinato (Ctd), il 3,7 per cento (199 mln) il personale dirigente. Minima l'incidenza delle categorie degli apprendisti e somministrati. Il costo medio *pro/capite* annuo si attesta a 45.565

⁵⁷ L'acronimo FTE (*Full Time Equivalent*) esprime il numero medio annuo dei dipendenti occupati e li equipara al regime lavorativo di 36 ore settimanali. Tutte le informazioni contenute nel presente referto si intendono espresse in FTE tranne ove diversamente specificato.

euro (45.725 euro nel 2020) e si riduce a 42.647 euro comparando le sole componenti ordinarie. Il costo medio per ogni nuovo FTE assunto è di ca. 36.000⁵⁸ euro. Nella tabella che segue si riporta il dettaglio del costo del lavoro 2021.

Tabella 15 - Costo del lavoro 2020/2021

(dati in milioni)

Voci	2020	2021	Δ % 21/20
<u>Componenti ordinarie</u>			
Salari e stipendi	3.736	3.762	0,7
Oneri sociali	1.073	1.066	(0,7)
TFR: costo relativo prev.za compl. e Inps	231	224	(3,0)
Contratti di somministrazione/a progetto	20	11	(45,0)
Compensi e spese amministratori	2	2	ns
Pagamenti basati su azioni	5	11	120,0
Altri costi (recuperi di costo) del personale	(52)	(67)	27,9
Totale Costo ordinario del lavoro	5.015	5.009	(0,1)
<u>Partite straordinarie</u>			
Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi	414	194	(53,1)
Incentivi all'esodo	18	36	100,0
Accantonamenti netti per vertenze con il personale	7	-	ns
Recuperi del personale per vertenze	(8)	(4)	(50,0)
Totale partite straordinarie	431	226	(47,6)
COSTO DEL LAVORO DA BILANCIO	5.446	5.235	(3,9)
Spese per servizi del personale	111	113	1,8
TOTALE COSTO DEL LAVORO	5.557	5.348	(3,8)

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

Come sopra anticipato, la riduzione del costo del lavoro è ascrivibile alle partite straordinarie, che si riducono di 205 mln (-47,6 per cento) per effetto del minor accantonamento al piano esodi, che ha beneficiato del trattamento “quota 100”⁵⁹.

Con riferimento alle componenti ordinarie, l’incremento della voce *Salari e Stipendi* (+26 mln), pur in presenza di una riduzione dell’organico mediamente impiegato nel 2021 (-4.141 FTE), è legato alla circostanza che i primi mesi del 2020 beneficiavano dei minori costi correlati all’emergenza sanitaria, quali l’accesso al Fondo di Solidarietà, i minori costi per

⁵⁸ Il costo riguarda tutte le tipologie contrattuali e tiene conto della retribuzione fissa, accessoria, dei contributi e tfr (non considera i costi per trasferta, *ticket* mensa e ulteriori *benefit* non rientranti nel perimetro ordinario del costo del lavoro).

⁵⁹ Misure economiche introdotte con l. 28 marzo 2019, n. 26 a sostegno del prepensionamento di lavoratori in possesso, 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.

incentivazione MBO e commerciale e altre indennità varie, (per es. straordinari e notturni per la ridotta attività svolta durante il *lockdown*). La voce include altresì il costo sostenuto per l'ingresso (con decorrenza 1° ottobre 2021) di 1.092 FTE del Gruppo *Nexive* (11 mln).

Il costo dei *contratti di somministrazione/a progetto* si riduce, passando da 20 a 11 mln, per effetto del minor ricorso a tale tipologia di personale, mentre restano stabili i *Compensi agli amministratori* (2 mln). I *Pagamenti basati su azioni* registrano un incremento di 6 mln in relazione al raggiungimento di scadenze e obiettivi previsti nei diversi piani di incentivazione a medio/lungo termine. Gli *Altri costi (recuperi di costo) del personale* afferiscono a sopravvenienze e recuperi e presentano un saldo positivo per 67 mln (52 mln di saldo positivo nel 2020).

L'accantonamento al *Fondo di Incentivazione agli esodi*, da utilizzare per l'uscita volontaria incentivata di ca. 5.700⁶⁰ dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro la fine del 2023, ammonta a 194 mln (414 mln nel 2020). Il Fondo è stato utilizzato per 252 mln, a copertura di 5.130 esodi. Il costo per *Incentivi all'esodo* passa da 18 a 36 mln e sostiene l'uscita volontaria di 70 dirigenti (36 nel 2020). La voce *Recuperi del personale per vertenze*, che evidenzia il venir meno di passività riferite a precedenti esercizi, riduce il costo di 4 mln (8 mln nel 2020).

Le *Spese per servizi del personale* ammontano a 113 mln (111 mln nel 2020) e accolgono, tra l'altro, costi per servizio mensa per 86,4 mln e per la formazione del personale per 6,9 mln. Con riferimento ai compensi incentivanti corrisposti al personale nell'ambito delle competenze accessorie alla retribuzione, sono stati erogati premi per 77,1 mln (47 mln nel 2020) in aumento rispetto all'esercizio precedente sul quale incideva, la riduzione dell'MBO e il calo delle vendite⁶¹. Le premialità corrispondono, per il personale dipendente, anche al risultato di un processo di valutazione delle prestazioni che ha interessato il 96,2 per cento del personale.

⁶⁰ Il personale esodato è espresso a teste intere e non in FTE.

⁶¹ Occorre evidenziare che i premi erogati ciascun anno, accolgono quota parte dell'incentivo dell'esercizio precedente maturato, con riferimento alle campagne commerciali, trimestralmente.

5.2 Composizione e gestione del personale

Nel 2021 è proseguito il consolidamento delle politiche aziendali delineate nel piano industriale “2024 *Sustain & Innovate*” che ha previsto, tra l’altro, l’accentramento nella Capogruppo delle funzioni di Risorse umane e organizzazione, precedentemente operanti in ambito BancoPosta e nelle Società del Gruppo.

Con riferimento alla funzione Mercato Privati, che presidia la clientela *retail* e il *front end* commerciale con ca. 52.700 risorse (ca. 55.400 nel 2020), di cui 48.700 operanti nei 12.761 uffici postali aperti sul territorio nazionale, sono state istituite nuove figure professionali (Referenti nelle macro aree e Specialisti nelle filiali) e la distribuzione dei prodotti/servizi è stata orientata verso una piattaforma multicanale composta non solo dalla rete degli uffici ma anche dalle *digital properties*⁶², dai punti di contatto remoto (*contact center*) e da una rete fisica “di terzi”⁶³ per rispondere ai mutati bisogni della clientela.

La funzione Posta Comunicazione e Logistica si avvale di ca. 47.200 dipendenti (ca. 49.700 nel 2020) distribuiti sull’intera catena di lavorazione della corrispondenza, dall’accettazione e raccolta, fino allo smistamento e consegna. Il recapito ha impegnato ca. 37.800 risorse (ca. 40.400 nel 2020), di cui ca. 31.400 portalettere (ca. 33.000 nel 2020). Le iniziative gestionali realizzate nell’anno fanno riferimento al riassetto delle lavorazioni interne, alle prestazioni dei portalettere e all’ottimizzazione dei flussi produttivi all’interno dei siti aziendali.

⁶² Gli utenti che hanno utilizzato i canali *web* e *app* di Poste sono stati 33,8 mln (27,1 nel 2020), con una media giornaliera di 4,3 mln di accessi (3 mln nel 2020) e un valore annuo di transazioni per 32,7 mld (22,2 mld nel 2020).

⁶³ L’offerta di prodotti/servizi nei canali di distribuzione di terzi è composta da 62mila punti di consegna/ritiro (di cui 13.500 è rappresentata dalla rete Punto Poste).

Tabella 16 - Tipologia del personale

Qualifiche professionali	2020	2021	Δ 21/20
Dirigenti	572	554	(18)
Quadri - A1	6.196	6.354	158
Quadri - A2	7.660	7.515	(145)
Livelli B,C,D	94.483	89.392	(5.091)
Livelli E, F	4.936	4.650	(286)
Contratti di apprendistato	1.164	1.708	544
Totale organico a tempo indeterminato	115.011	110.173	(4.838)
Personale CTD	6.147	6.964	817
Contratti di somministrazione lavoro	372	252	(120)
Totale organico flessibile	6.519	7.216	697
Totale organico Poste italiane s.p.a.	121.530	117.389	(4.141)

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

Nel 2021, come detto, il personale si è ridotto complessivamente di 4.141 FTE. Analizzando le diverse categorie, si rileva una significativa riduzione del personale appartenente ai livelli B, C, D (-5.091 FTE) per effetto, sia dell'adesione all'esodo incentivato, sia del raggiungimento dei requisiti pensionistici. Analoghe motivazioni hanno determinato una riduzione anche dei livelli E ed F (-286 FTE). Il personale quadro (A1 e A2) si mantiene sostanzialmente in linea, il personale assunto con contratto di apprendistato cresce (+544 FTE), così come la categoria dei Ctd (+817 FTE).

Con riferimento alle politiche gestionali, sono proseguite nell'anno le misure già attuate per il contenimento della pandemia (sospensione trasferte e formazione in presenza, distanziamento, ecc.), nonché la concessione di due giorni di permesso retribuito per aderire alla campagna vaccinale, la conferma del lavoro agile (*smart working*) per il personale di *staff*, alternato con due rientri settimanali in presenza dal mese di ottobre e l'ampliamento delle coperture assicurative incluse nella polizza sanitaria.

5.3 Personale dirigente

Il costo del personale dirigente ammonta a 199,7 mln, in crescita del 25,4 per cento rispetto al 2020 (159,3 mln) e rappresenta il 3,7 per cento del costo del lavoro. Nel 2021 si sono realizzate 36 assunzioni e 84 cessazioni. La tabella che segue riepiloga le voci costitutive del suddetto onere confrontate con il 2020.

Tabella 17 - Costo personale dirigente 2020/2021

(dati in milioni)

Voci di costo	2020	FTE	2021	FTE	Δ % 21/20
Competenze fisse	75,2		75,3		0,1
Competenze accessorie	17,6		33,0		87,5
Pagamenti basati su azioni	5,5		10,6		92,7
Contributi	30,3		35,3		16,5
TFR	5,2		5,2		ns
Altri costi	4,7		1,2		(74,5)
Esodi - Vertenze -Amm.- Collab.	20,8		39,1		88,0
TOTALE	159,3	572	199,7	554	25,4
Costo del lavoro	5.557		5.348		(3,8)
Costo personale dirigente su costo totale del lavoro	2,9%		3,7%		

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

Le *competenze fisse* della retribuzione sono sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente, crescono invece le *competenze accessorie* (+87,5 per cento) in relazione alla consuntivazione dell'MBO (nel 2020 decurtato del 50 per cento a sostegno di una politica responsabile sugli effetti della pandemia) e i *Pagamenti basati su azioni* (+92,7 per cento) riepilogativi delle incentivazioni a medio/lungo termine⁶⁴ giunte a scadenza nell'esercizio. Diminuisce la voce *Altri costi* (1,2 mln contro i 4,7 del 2020) per maggiori recuperi di sopravvenienze e si incrementa (+88 per cento) l'aggregato *Esodi - Vertenze, ecc.* (39,1 mln contro 20,8 del 2020), la cui voce più rappresentativa (36 mln) è costituita dal costo per l'esodo incentivato di 70 dirigenti (36 nel 2020).

Tabella 18 - Costo 2021 Dirigenti con responsabilità strategiche e altri dirigenti (Dirs)

(dati in milioni)

DIRS + DG	Costo 2020	FTE	Costo 2021	FTE	Altri dirigenti	Costo 2020	FTE	Costo 2021	FTE
Competenze fisse	5,6		5,9		Competenze fisse	69,6		69,4	
Competenze accessorie	1,7		3,7		Competenze accessorie	15,9		29,3	
Pagamenti basati su azioni	2,0		4,2		Pagamenti basati su azioni	3,5		6,4	
Contributi	2,3		2,9		Contributi	28,0		32,4	
TFR	0,4		0,4		TFR	4,8		4,8	
Altri costi	2,8		1,9		Altri costi	1,9		(0,7)	
Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	-		-		Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	20,8		39,1	
TOTALE	14,8	13	19,0	13	TOTALE	144,5	559	180,7	541

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

⁶⁴ Nel 2021 è giunto a maturazione il primo ciclo del piano "ILT Performance Share" il cui livello medio di raggiungimento degli obiettivi per gli aventi diritto è stato pari al 126,5 per cento del target.

I dirigenti a cui sono riconosciute responsabilità strategiche nelle scelte gestionali sono 13 e il relativo costo aumenta, passando da 14,8 del 2020 a 19 mln nel 2021; anche il costo degli altri 541 dirigenti si incrementa, passando da 144,5 a 180,7 mln, per effetto del già citato incremento delle componenti variabili e dell'onere per incentivi all'esodo. Le complessive *performance* manageriali hanno raggiunto i *target* degli obiettivi per l'accesso ai sistemi di incentivazione MBO⁶⁵ erogato nel 2021 a 525 dirigenti per complessivi 11,9 mln, ulteriori 11,6 mln afferiscono ai sistemi di incentivazione a lungo termine erogati a 153 risorse. Il costo invece del MBO di competenza 2021 accantonato in bilancio è pari a 34,7 mln, di cui 24,3 mln per i dirigenti e 10,4 mln per i quadri.

5.4 Personale dipendente

Rinnovo CCNL

Il Ccnl del personale non dirigente di Poste italiane s.p.a. e delle società del Gruppo⁶⁶ è stato rinnovato il 23 giugno 2021 con validità dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2023. I termini economici maggiormente rappresentativi dell'intesa riguardano l'erogazione di due *una tantum* a copertura del periodo di *vacatio* contrattuale (900 euro medi *pro/capite* per l'anno 2020 e 800 per il 2021), un incremento di 90 euro medi *pro/capite* con decorrenza luglio 2022/luglio 2023 e un aumento del *ticket* mensa giornaliero di 0,84 euro. La tabella che segue fornisce il dettaglio dell'impatto economico generato dal rinnovo.

Tabella 19 - Rinnovo CCNL 2019/2023 personale dipendente

(dati in milioni)

Impatto economico rinnovo CCNL anno 2021 e successivi				
	Retribuzione	Contributi e TFR	Accessorie*	Totale
Anno 2021	60	16		76
Anno 2022	48	16	5	69
Anno 2023	124	40	14	178
a regime	152	50	19	221

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

*valore ticket mensa

⁶⁵ L'attivazione dell'MBO è vincolata al raggiungimento della soglia economico-finanziaria fissata nell'EBIT del Gruppo definito annualmente e tiene conto dei parametri di adeguatezza patrimoniale e liquidità operativa.

⁶⁶ Il contratto si applica a Postel, Poste Vita, Poste Assicura, Poste Welfare Servizi, BancoPosta Fondi SGR, EGI e PostePay.

Gli incrementi previsti hanno determinato un maggior onere di 76 mln relativo alle citate *una tantum*, erogate con le competenze del mese di luglio, mentre la stima del maggior costo impatterà, a parità di organico, per 69 mln nell'esercizio 2022, 178 mln nel 2023 e 221 mln a regime. In relazione ai profili normativi, il nuovo Ccnl contiene ampliamenti e integrazioni sui temi di rapporto di lavoro a tempo determinato⁶⁷, di *part/time* (considerata la richiesta sempre più frequente del ricorso a tale modalità) di lavoro agile, di mobilità, ferie, permessi e malattie. E' stato altresì recepito l'istituto della smonetizzazione in caso di coincidenza di festività nazionali con la domenica e infine, con riferimento al sistema di *welfare* aziendale, è stato confermato il piano di assistenza sanitaria per dipendenti e familiari e introdotta la possibilità di trasformare tutto o parte del premio di risultato annuale in beni e servizi a impatto sociale, da utilizzare per sé e/o per il nucleo familiare (spese di educazione o istruzione, salute e benessere, ecc.).

Assunzioni e cessazioni

Nel corso del 2021 la Società ha realizzato 3.031 assunzioni con contratto a tempo indeterminato (di cui 1.254 *part/time*) e 770 con contratto di apprendistato. Le assunzioni rientrano in un piano straordinario di politiche attive del lavoro⁶⁸ realizzato per mitigare gli effetti del *turn over* e per sostenere l'operatività del *front end* commerciale della funzione Mercato Privati a cui sono state destinate 1.475 nuove risorse, 1.100 delle quali impiegate nell'attività di sportelleria. Dal mese di ottobre sono inoltre entrati in organico 1.092 dipendenti del Gruppo *Nexive*. Con riferimento al personale Ctd, 10 dipendenti sono stati riammessi in servizio, come da disposizione del giudice del lavoro, per sentenze sfavorevoli alla Società, mentre 12.300 sono i contratti a termine stipulati nell'anno, di cui 297 *part time*. La Società ha fatto ricorso a 215 nuovi contratti di somministrazione. Le previsioni occupazionali stimano l'assunzione di 6.900 dipendenti tra giovani laureati, stabilizzazioni di contratti a termine, conversioni da *part time* a *full time*, sportellizzazioni e mobilità nazionale⁶⁹. Significativo è il *turnover* degli addetti al servizio di consulenza dei prodotti finanziari e assicurativi: nel periodo 2017/2021 l'avvicendamento delle risorse ha registrato ca. 1.300 uscite e 1.100 nuove ingressi (tra assunzioni e promozioni).

⁶⁷ È stata introdotta la disciplina del *diritto di precedenza* che privilegia, nelle assunzioni a tempo indeterminato, i lavoratori Ctd che, alla data del 31 gennaio dell'anno di avvio del processo assunzionale, abbiano prestato attività di portafoglio e/o addetto di produzione con uno o più contratti a termine.

⁶⁸ Verbali di Accordo con le OO.SS. del 24 marzo e 3 agosto 2021.

⁶⁹ Mobilità del personale interno verso le attività di sportelleria.

I dipendenti cessati dal servizio si attestano a 9.059, in aumento del 9,8 per cento rispetto al 2020 (8.245). Le risorse che hanno aderito ai programmi di esodo incentivato ammontano a 5.130 (con un costo di 252 mln), ulteriori 3.037 dipendenti hanno raggiunto i requisiti pensionistici secondo la normativa vigente.

Gestione Coordinamento e Sicurezza sul lavoro

Anche l'anno 2021 è stato influenzato dall'emergenza sanitaria dovuta alla circolazione del Coronavirus. In funzione dell'evoluzione della pandemia, del quadro normativo e dell'avanzamento della campagna vaccinale, la Società ha aggiornato i propri protocolli anti-contagio, informato costantemente i lavoratori sui comportamenti da assumere e sulle regole da adottare e ha completato la migrazione degli *standard* gestionali sulla salute e sicurezza dal sistema BS OHSAS 18001 alla norma europea UNI ISO 45001, ottenendo la certificazione internazionale di conformità⁷⁰ fino all'esercizio 2024. L'attività di verifica e controllo è proseguita in tutti i siti aziendali secondo specifici piani⁷¹ di intervento e l'esito degli accertamenti è stato comunicato ai competenti uffici per la soluzione delle problematiche rappresentate. Sono 414 i *report* consuntivati (327 nel 2020) che riepilogano 3.781 dichiarazioni di non conformità, in crescita del 14,7 per cento rispetto alle 3.296 del 2020. Gli ambiti impiantistico/strutturali rilevano, come per il passato, le maggiori criticità impegnando il 30,2 per cento del totale; seguono le irregolarità nei sistemi antincendio e nella gestione delle emergenze (21,7 per cento) e quelle riscontrate negli ambienti di lavoro (13,5 per cento). Sono 119 le ispezioni effettuate nell'anno. in osservanza del protocollo per il contenimento del contagio da Coronavirus.

Sono in diminuzione 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 effetto della diminuzione dei sopralluoghi nei siti aziendali. I verbali emessi nell'anno sono 25 (58 nel 2020), riepilogativi di 62 prescrizioni (151 nel 2020) comminate, in massima parte, per irregolarità accertate nell'uso di impianti di areazione e illuminazione nei locali adibiti a deposito materiali, nella segnaletica, nell'accesso alle vie di esodo, ecc. Ciascuna prescrizione corrisponde a una specifica violazione, cui fa seguito il pagamento di una

⁷⁰ L'ottenimento della certificazione ha consentito un risparmio sulle tariffe applicate dall'Inail stimato in ca. 1,5 mln annui.

⁷¹ I piani di intervento e miglioramento sulla salute e sicurezza hanno la finalità di verificare che i sistemi di gestione adottati siano conformi alle normative vigenti (d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81). Nel corso del 2021 la Società ha proceduto, tra l'altro, all'aggiornamento di 7.433 documenti di valutazione dei rischi, contenenti molteplici innovazioni in materia di contagio da Covid, *smart working*, monitoraggio ambientale, ecc..

sanzione amministrativa per l'estinzione del procedimento. L'onere relativo alle ammende si attesta a 95mila euro, in diminuzione del 10,4 per cento rispetto ai 106mila euro del 2020. Tra le misure di tutela adottate, si segnalano circa 300mila ore di formazione erogate a 48mila dipendenti (38mila nel 2020), prevalentemente operanti nelle funzioni di Mercato Privati e di Posta, Comunicazione e Logistica per la complessità dei processi lavorativi che interessano dette funzioni e per la maggiore esposizione a rischi specifici. L'erogazione dei corsi è avvenuta in modalità *webinar* e *e-learning*, limitando le attività in presenza solo alla parte esercitativa delle squadre di emergenza. La flotta aziendale dedicata al recapito è stata rafforzata con ca. 4mila nuovi mezzi (tricicli, quadricicli e autoveicoli) di cui ca. 1.700 elettrici). Infine, con l'introduzione dell'obbligo di esibire il *green pass* per accedere ai luoghi di lavoro (decreto legge 21 settembre 2021, n. 127, convertito, con modificazioni, dalla legge 19 novembre 2021, n. 165), Poste dal mese di ottobre ha predisposto un sistema di verifica e rendicontazione delle presenze giornaliere. Tali misure hanno riguardato anche gli accessi in tutti gli uffici postali aperti sul territorio.

Malattie e Infortuni

Il fenomeno delle assenze per malattia si è ridotto dell'8,7 per cento (64.449 casi contro i 70.636 del 2020). Le giornate di lavoro perse nell'anno si attestano a 15,3 *pro/capite* (16,6 nel 2020, -7,8 per cento) corrispondenti a una perdita di capacità lavorativa di ca. 6.400 FTE e, in termini di costo, a un onere stimato dalla Società in circa 251,7 mln. Il tasso di assenteismo è del 4,9 per cento. La pandemia ha fatto registrare 11.841 casi nel corso dell'anno (10.990 nel 2020) con 2,3 giorni *pro/capite* annui di lavoro persi, in linea con il 2020. Aumentano le risorse titolari dei benefici di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104⁷² che passano da ca. 22.500 del 2020 a ca. 23.400. Le relative assenze dal servizio hanno determinato la perdita di 6 giorni di lavoro *pro/capite* annui (8,1 giorni nel 2020) per effetto di quanto disposto dai decreti⁷³ "Cura Italia" e "Rilancio".

Nell'ambito delle iniziative promosse a tutela della salute dei dipendenti, sono stati eseguiti ca. 270mila tamponi gratuiti nei 57 presidi aperti su tutto il territorio nazionale, è stato attuato il programma di sorveglianza sanitaria (controlli, visite, sopralluoghi, valutazione

⁷² La legge prevede assenze per 3 giorni al mese fino a un massimo di due anni continuativi nell'intera vita lavorativa del dipendente.

⁷³ Con i dd.ll. n. 18 e n. 34 del 2020 i lavoratori hanno potuto richiedere ulteriori 24 giorni di permesso ex 104/92 da fruire tra i mesi di marzo e giugno 2020.

delle fragilità, ecc.), secondo quanto previsto dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, su ca. 55mila dipendenti e, in particolare, su lavoratori maggiormente esposti a rischio contagio, in ragione dell'età e dello stato di salute (cd. sorveglianza sanitaria eccezionale). Relativamente agli infortuni occorsi sui luoghi di lavoro, con la ripresa delle attività e con il protrarsi della pandemia, l'esercizio 2021 ha registrato un incremento del fenomeno, passando da 6.502 casi del 2020 a 11.127 (+71,1 per cento). I dati esposti includono 6.137 infortuni denunciati per contagio da Covid-19 (2.042 casi nel 2020), pari al 55,1 per cento del fenomeno. In aumento i relativi indici di frequenza (64,6 per cento) e gravità (36 per cento). Al netto della casistica riconducibile al Covid⁷⁴, gli incidenti del 2021 contano 4.990 casi (4.460 nel 2020, +11,8 per cento). Per neutralizzare gli effetti distorsivi prodotti dalla pandemia sull'andamento del fenomeno, la Società ha monitorato il numero degli infortuni attraverso l'applicazione di una media mobile triennale, con avanzamento annuale, calcolata su due periodi consecutivi (anni '19-20-21 verso '18-19-20), escludendo i casi Covid. Tale criterio ha consentito di rilevare un trend di diminuzione del numero degli eventi (-10 per cento) e dell'indice di frequenza (-7 per cento) nei periodi considerati. Per quanto attiene agli ambiti di lavoro e alle causali degli incidenti, l'attività del recapito postale conta quasi il 78 per cento del totale degli infortuni per le insidie che derivano dalla circolazione stradale. In particolare, gli infortuni registrati nell'uso di motoveicoli (collisione con terzi, cadute senza collisione e posizionamento del mezzo) occupano più del 31 per cento del fenomeno, mentre le cadute durante il percorso a piedi riguardano ca. il 12 per cento. Gli incidenti mortali registrati nell'anno sono 10 (8 sul lavoro e 2 *in itinere*⁷⁵) a cui si aggiungono 24 decessi per infezione da Covid-19.

5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari

Il contenzioso del lavoro registra l'apertura di 693 nuovi procedimenti (524 nel 2020). Di questi, 551 attengono a diversi aspetti dello svolgimento del lavoro (*mobilità, trasferimenti, demansionamenti, ecc.*), 83 riguardano la tipologia della *costituzione del rapporto di lavoro* e 59 quella della *risoluzione*. Aumentano soprattutto le vertenze attivate a seguito

⁷⁴ Dall'inizio della pandemia nel 2020 a fine 2021 si sono verificati ca. 8.200 infortuni, con una durata media di 27 giorni.

⁷⁵ Gli eventi *in itinere* (occorsi nel tragitto casa/lavoro/casa), pur non rientrando nella disamina del fenomeno rappresentato registrano una crescita dell'11,7 per cento. Nel 2021 sono stati registrati 977 casi (875 nel 2020).

dell'applicazione di *sanzioni disciplinari* (230 rispetto a 46 del 2020) e per *omissioni contributive* lamentate dai dipendenti (97 contro 26 del 2020). Diminuisce invece il contenzioso con i lavoratori con contratto a tempo determinato⁷⁶, che registra nell'anno 30 nuove istanze (72 nel 2020). Per tale tipologia di controversia risultano ancora pendenti 672 cause in ogni grado di giudizio. L'utilizzo del *Fondo vertenze con il personale* è stato di 10 mln, dei quali 2,2 mln relativi a spese legali di controparte. La percentuale di soccombenza in giudizio stimata ai fini della valorizzazione del suddetto *Fondo* si attesta al 25,4 per cento.

Per quanto attiene all'adozione dei provvedimenti disciplinari, il fenomeno è in crescita del 66 per cento, con 2.515 eventi rilevati nell'anno (1.515 nel 2020). La Società individua fatti e comportamenti illeciti e, a seconda della gravità dell'infrazione, adotta provvedimenti espulsivi o conservativi del posto di lavoro. Le sanzioni di tipo espulsivo sono state 133, in crescita del 6,4 per cento (125 casi nel 2020) e hanno riguardato principalmente le causali dell'*assenza ingiustificata superiore a 10/60 giorni* e le *irregolarità operative* rilevate nell'adempimento delle mansioni assegnate. Ulteriori 2.382 provvedimenti (1.390 nel 2020) attengono a sanzioni di tipo conservativo, di cui 670 per *irregolarità operative*, 221 per *assenza a visita fiscale* e 219 per *cashback*, tipologia di sanzione applicata soprattutto al personale di sportelleria che, nel corso del 2021, si è indebitamente appropriato delle misure governative concesse ai cittadini per l'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici⁷⁷. Seguono le sanzioni per *mancato rispetto dell'orario di lavoro*, per *irregolarità nel recapito* e per *alterco con e senza vie di fatto*. Circa i comportamenti che violano le misure atte a contenere gli infortuni sul lavoro, si evidenziano 112 provvedimenti presi per *rifiuto di indossare i dispositivi antinfortuno* e 38 per *inosservanza delle norme del codice stradale* (soprattutto per *guida senza casco*). Sono stati adottati anche 319 provvedimenti di "*reprimenda*", 275 provvedimenti gestionali senza attivazione di un procedimento disciplinare e 99 archiviazioni di casi ritenuti non rilevanti. Le posizioni creditorie vantate nei confronti dei dipendenti per l'applicazione delle sanzioni in argomento hanno consentito alla Società di recuperare 2,7 mln (2,4 mln nel 2020).

⁷⁶ Il costo medio dell'anno si attesta a 3.541 euro a vertenza.

⁷⁷ Decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze 24 novembre 2020, n. 156: "*Regolamento recante condizioni e criteri per l'attribuzione delle misure premiali per l'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronici*". L'azione sanzionata veniva compiuta nelle fasi di pagamento effettuate dagli utenti presso gli sportelli postali, con richiesta di accredito del *cashback* su conti intestati a dipendenti.

6. SISTEMI INFORMATIVI

6.1 Evoluzione organizzativa

L'*Information Technology* (IT) rappresenta un fattore importante per il perseguimento degli obiettivi del Piano Strategico "2024 *Sustain & Innovate*" e la stessa velocità di adattamento e di reazione all'innovazione tecnologica è un elemento fondamentale in un contesto sempre più competitivo. Poste, attraverso la funzione Digital, Technology & Operations, ha intrapreso un percorso di digitalizzazione che ha influenzato l'offerta e i processi aziendali attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in un'ottica omnicanale. Tale processo è stato indubbiamente favorito dalla pandemia da Covid-19 che, a partire dagli inizi del 2020 e durante il 2021, ha comportato un'accelerazione forzata verso modelli di *business* che fanno leva su una strategia che favorisca la presenza del venditore nei diversi canali e piattaforme, così da consentire ai clienti di interagire ed essere coinvolti in maniera simultanea e con diverse modalità. In tale ottica, il nuovo Piano ha il fine di abilitare la transizione di Poste verso il ruolo di *Distribution Platform of Choice* degli italiani⁷⁸.

Nel corso del 2021 è proseguita la realizzazione di numerosi progetti all'interno delle piattaforme progettuali (di *business* e infrastrutturali) di Poste italiane e di tutte le Società del Gruppo.

Nell'esercizio in esame sono state prese in carico 2.465 iniziative progettuali⁷⁹, di cui il 32 per cento complesse e il 68 per cento semplici⁸⁰. A fronte di queste, nel 2021 sono state completate 1.992 iniziative, di cui il 30 per cento complesse e il 70 per cento semplici.

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

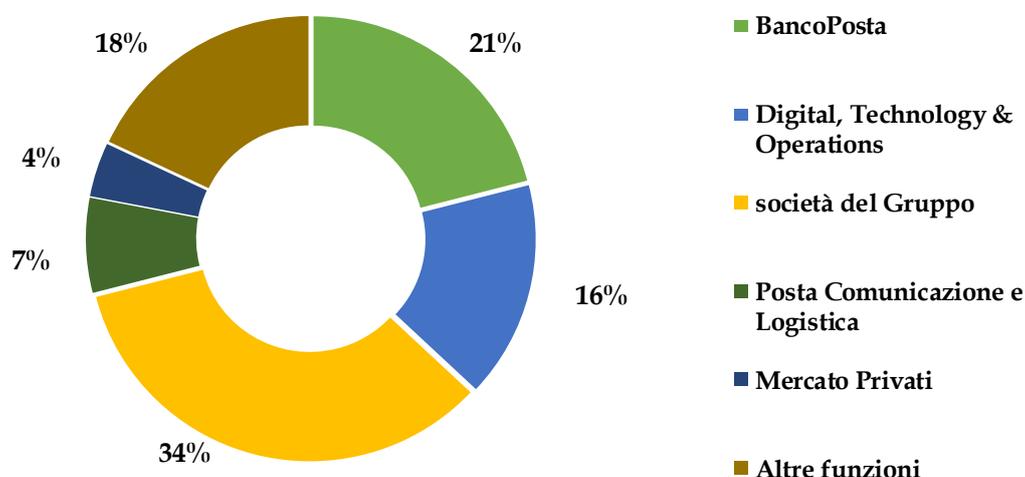
⁷⁸ Le *platform companies*, o aziende piattaforma, sono aziende il cui modello di *business* si basa su piattaforme digitali (ne sono un esempio Amazon, Google, Alibaba, Uber, ecc.)

⁷⁹ Nell'analisi delle iniziative prese in carico e completate nel 2021, occorre tenere presente che l'insieme delle attività progettuali è composto da:

- Attività avviate negli anni precedenti con termine nell'anno 2021;
- Attività avviate e terminate nell'anno 2021;
- Attività avviate nell'anno 2021 che termineranno negli anni successivi.

⁸⁰ 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 5 - Ripartizione iniziative progettuali 2021



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

Dall'analisi per cliente interno emerge che il 18 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 21 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 la semplificazione 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. Sono altresì proseguite le evoluzioni dei sistemi che abilitano la cessione del credito d'imposta introdotto dal Decreto Rilancio. Il 34 per cento degli interventi riguarda alcune società del Gruppo, in particolare il 16 per cento ha riguardato il Gruppo Poste Vita, oggetto di una profonda trasformazione

dell'intera architettura IT, in relazione all'entrata in vigore, dal 1° gennaio 2023, del nuovo principio contabile IFRS 17.

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

Gli investimenti realizzati nel corso del 2021 da Poste italiane nell'ICT ammontano a circa 418 mln (377 mln nel 2020) di cui 193 mln destinati a progetti "infrastrutturali" di aggiornamento, consolidamento, trasformazione e innovazione tecnologica delle infrastrutture ICT aziendali a supporto del *business* e 225 mln afferenti a progetti tesi alla crescita dei volumi e dei ricavi.

Per quanto riguarda la componente costi ICT, il 2021 ha consuntivato circa 300 mln; l'incremento di circa 50 mln rispetto al 2020 (a parità di perimetro considerato) è principalmente dovuto alla realizzazione della piattaforma a supporto dei processi di gestione dei Centri Vaccinali, nonché all'incremento dei volumi gestiti sui numeri verdi di Assistenza clienti sul ramo finanziario e pagamenti.

Considerando la variazione del perimetro di attività dell'esercizio, dovuta alla cessione del ramo IT di Postel e di *Nexive* in favore di Poste italiane s.p.a. (avvenute nel secondo semestre 2021), la variazione dei costi rispetto all'esercizio precedente si attesta a +4 mln.

Sono proseguite, inoltre, le attività di integrazione dei processi e sistemi IT del Gruppo Poste Vita e di PostePay.

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 informatica"⁸¹, il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione nel mese di dicembre

⁸¹ Il Testo unico di sicurezza informatica è adottato da Poste italiane con l'obiettivo di descrivere l'approccio metodologico e operativo utilizzato dal Gruppo per la gestione della sicurezza informatica, elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Piano Strategico "24 *Sustain & Innovate*", nonché individuare i ruoli e le responsabilità attribuibili ai diversi soggetti coinvolti.

2021, con l'obiettivo di descrivere l'approccio metodologico e operativo adottato dal Gruppo Poste 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; tale scenario vede una forte collaborazione anche con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale.

Comitato della Sicurezza Informatica

Il Comitato Strategico della Sicurezza Informatica è l'organismo inter-funzionale 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. Il Comitato, oltre a definire le linee di indirizzo della sicurezza informatica:

- coordina funzioni e Società del Gruppo, con lo scopo di garantire l'efficacia della *governance* complessiva e agevolare la risoluzione di eventuali problematiche di impedimento;
- valuta e monitora gli avanzamenti del Piano Permanente di Sicurezza contenente gli interventi di sicurezza informatica da realizzare nel medio-lungo termine;
- monitora costantemente i livelli di rischio informatico.

7. ATTIVITÀ NEGOZIALE

7.1 Novità normative

Nel corso del 2021 il quadro normativo ha continuato a essere parzialmente influenzato dal contesto emergenziale da cui è derivato, anche nel settore degli appalti pubblici, il frequente ricorso alla decretazione d'urgenza, necessaria ai fini della tempestiva adozione di misure di semplificazione e di sostegno alle imprese e all'economia nazionale nonché dirette alla promozione dell'equità sociale e di genere. Su tale solco si innestano le misure previste dal decreto legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito, con modificazioni, dalla legge 9 luglio 2021, n. 108 (cd. "Semplificazioni bis"), per le procedure afferenti agli investimenti pubblici finanziati, in tutto o in parte, con le risorse previste dal PNRR e dal PNC, dirette a semplificare l'iter di affidamento dei relativi contratti. Particolarmente intensa è stata pertanto l'attività di *compliance* alle disposizioni di nuova emanazione, stante l'inclusione di alcuni specifici affidamenti di Poste nel quadro dei progetti interessati da risorse provenienti dal PNC e per i quali si rimanda a quanto esposto nel cap. 1.2. Al medesimo d.l. n. 77 del 2021 si deve inoltre la proroga di alcune misure - sempre volte alla semplificazione e accelerazione delle procedure di affidamento di contratti pubblici - già varate con i precedenti decreto legge 18 aprile 2019 n. 32, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 giugno 2019, n. 55 (c.d. "Sblocca Cantieri") e decreto legge 16 luglio 2020 n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120 (c.d. "Semplificazioni 2020"), nonché l'intervento sull'art. 105 del Codice dei contratti pubblici di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50, diretto a conformare l'istituto del subappalto ai rilievi espressi nella procedura di infrazione UE⁸² con particolare riguardo alla previsione, ad opera della normativa nazionale, di un limite predefinito di prestazioni subappaltabili in assenza di una corrispondente disposizione nel diritto di derivazione comunitaria.

Sempre tra le misure a sostegno delle imprese che hanno caratterizzato il 2021, è opportuno inoltre segnalare il decreto legge 25 maggio 2021, n. 73, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 luglio 2021, n. 106 (c.d. "Sostegni-bis") che, per fronteggiare i rincari dei costi di alcuni materiali da costruzione, ha previsto, all'art. 1-*septies*, l'introduzione di una specifica disciplina revisionale dei prezzi per i contratti di lavori pubblici in relazione alle lavorazioni

⁸² L'art. 105 commi 2 e 5 del Codice dei Contratti è stato oggetto della procedura di infrazione n. 2018/2273, avviata dalla Commissione Europea nei confronti dell'Italia con atto di costituzione in mora del 24 gennaio 2019.

eseguite e contabilizzate nel primo semestre 2021⁸³, nonché l'art. 3 comma 4 del decreto legge 30 dicembre 2021 n. 228, convertito, con modificazioni dalla legge 25 febbraio 2022, n. 15 (c.d. "Milleproroghe"), con cui è stata estesa, sino al 31 dicembre 2022, l'operatività dell'art. 207 del n. 34 del 2020, cit., che riconosce alla stazione appaltante la facoltà di innalzare, sino al 30 per cento, l'anticipazione del prezzo in favore dell'impresa appaltatrice prevista dall'art. 35 c. 18 del Codice.

Il quadro così delineato è stato recepito nella documentazione normativa e contrattuale delle procedure negoziali del Gruppo, contribuendo a limitare il numero di contestazioni giudiziali, unitamente all'esito dei ricorsi promossi, tutti favorevoli a Poste⁸⁴.

7.2 Gestione degli acquisti

Il percorso di innovazione intrapreso negli ultimi anni dal Gruppo Poste italiane ha spinto la funzione Acquisti della Capogruppo a sviluppare un processo di trasformazione verso un modello integrato volto alla semplificazione, standardizzazione e digitalizzazione dei processi, all'accelerazione dei tempi di risposta, al continuo rispetto della *compliance* e al rafforzamento della *partnership* tra le unità di *business*. Nel corso del 2021 sono stati introdotti cambiamenti che hanno avuto impatto non solo sull'organizzazione, sui processi e procedure, sui sistemi, ma anche su specifici ambiti quali la sostenibilità e il *marketing* di acquisto.

Con riferimento all'attenzione della *governance* verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile e i principi del Global Compact, Poste si è confrontata sui temi legati alla sostenibilità nell'ambito del *United Nation Global Compact* (UNGC)⁸⁵ di cui è membro dal 2019. In particolare, i criteri ESG (*Environmental, Social e Governace*) sono stati recepiti all'interno del quadro regolamentare dei processi di approvvigionamento. In tale contesto e in continuità con i precedenti anni, la funzione Acquisti ha recepito i criteri previsti dal *Green Public Procurement* (GPP – Acquisti verdi della Pubblica Amministrazione) al fine di coniugare la

⁸³ Compensazione successivamente estesa anche alle lavorazioni relative al secondo semestre 2021.

⁸⁴ La competente funzione aziendale ha comunicato che allo stato attuale è pendente un solo giudizio di appello innanzi al Consiglio di Stato.

⁸⁵ L'adesione al *Global Compact* impegna Poste italiane a integrare i principi sanciti dal Patto nei propri processi decisionali. L'UNGC, fondato nel 1999 dalle Nazioni Unite è l'iniziativa strategica di cittadinanza d'impresa più ampia al mondo, istituita con l'obiettivo di incoraggiare l'applicazione, la diffusione e il supporto ai dieci principi fondamentali relativi a diritti umani, condizioni lavorative, ambiente e lotta alla corruzione.

sostenibilità in termini di riduzione degli impatti ambientali e la razionalizzazione dei costi e incentivato l'adozione, da parte dei fornitori, di standard etici di comportamento e di certificazioni in materia sociale, ambientale e di *governance* (per es. ISO 9001, ISO 14001, SA 8000, OHSAS 18001, ISO37001) nonché, per determinate categorie merceologiche, l'impiego di specifici criteri di *procurement* finalizzati alla valorizzazione degli aspetti di sostenibilità. I risultati raggiunti nel 2021 confermano un trend di crescita rispetto al 2020 degli indici di sostenibilità, in particolare, con riferimento alle gare sopra-soglia avviate nell'anno come illustrato nella tabella che segue.

Tabella 20 - Gare Sopra Soglia avviate con criteri ESG

KPI	2020	2021	Δ 21/20
Ambientali	75,9%	83,4%	7,5%
Sociali	74,1%	84,5%	10,4%

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

Nel 2021 è proseguito il percorso finalizzato all'implementazione delle strategie di *marketing* d'acquisto a supporto dei processi di approvvigionamento, attraverso studi e analisi di settore⁸⁶ che hanno permesso, da un lato, di ampliare la lista dei fornitori⁸⁷, dall'altro di definire politiche di acquisto funzionali ad assicurare la massima apertura ed accessibilità ai mercati di riferimento.

7.3 Evoluzione dei sistemi di supporto agli acquisti

Nel corso del 2021 è proseguito il percorso di digitalizzazione dell'intero ciclo passivo (dall'emissione della richiesta di acquisto all'avvenuta prestazione) che ha portato a incrementare fortemente i documenti dematerializzati rispetto all'anno precedente. L'applicazione *webAPP* che, tramite l'utilizzo di dispositivi mobili (*tablet*, cellulare) consente di gestire l'intera fase di affidamento e contrattualizzazione, è stata ulteriormente estesa a tutte le risorse con profilo di *buyer*. Inoltre, l'utilizzo dell'applicativo *workflow management*

⁸⁶ Nel 2021 gli studi e 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, servizi di *coworking* ecc.).

⁸⁷ Nel 2021 la lista è stata ampliata con ca. 190 nuovi fornitori (pari al 21 per cento del totale movimentato con valori superiori a euro 10mila euro) e nei confronti competitivi sono stati coinvolti circa 1.800 operatori economici.

integrato col sistema transazionale (SAP-S/4) è stato ulteriormente esteso a tutte le Società del Gruppo⁸⁸, permettendo di digitalizzare circa 8.700 richieste di acquisto delle controllate. Sono stati altresì effettuati interventi in coerenza con le direttive ANAC (Autorità nazionale anticorruzione) e con le evoluzioni della normativa del Codice degli appalti che hanno portato, tra l'altro, all'introduzione e alla personalizzazione dei moduli per la compilazione e la trasmissione verso l'Autorità delle informazioni riguardanti la fase esecutiva.

Nei primi mesi del 2021 Poste italiane ha siglato il rinnovo del protocollo di intesa con la Guardia di Finanza, ribadendo la centralità della cultura della legalità e trasparenza nella sua strategia di crescita e nella gestione del *business*, attraverso una maggiore collaborazione tra le parti tramite la condivisione di dati e notizie utili per l'attività di contrasto all'evasione fiscale e alla criminalità economica e finanziaria.

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

Poste italiane applica regole interne che disciplinano il processo di acquisto sia per gli appalti soggetti al Codice dei contratti pubblici, sia per gli appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice stesso⁸⁹. Il "Regolamento Interno per le Procedure di Affidamento degli Appalti di Lavori, Servizi e Forniture" assieme al Codice dei contratti pubblici costituiscono documenti di tutela di *governance* e *compliance* normativa degli affidamenti di Poste. A tal riguardo, nel corso del 2021 è stato avviato l'iter di revisione dell'impianto procedurale, introducendo, in coerenza con il percorso verso la certificazione ISO 20400 (*sustainable procurement*), i principi ESG funzionali agli acquisti sostenibili.

Restano, infine, cardini del quadro regolamentare 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, nonché la procedura "Predisposizione, autorizzazione ed emissione delle richieste di acquisto", con l'obiettivo di adeguare i contenuti in coerenza con le variazioni organizzative e di processo sopravvenute.

⁸⁸ A eccezione del Gruppo PosteVita (inserito a gennaio 2022).

⁸⁹ La Corte di Giustizia UE, Sez. V, con sentenza 28 ottobre 2020, causa C-521/18 ha stabilito che Poste 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.

Tutte le procedure aziendali rappresentano un presidio necessario ai fini dell'osservanza di quanto previsto dal d.lgs. n. 231 del 2001 e trovano applicazione in tutte le Società del Gruppo.

7.5 Attività d'acquisto svolte nell'esercizio 2021

Nel corso del 2021 Poste italiane ha dato seguito a 2.743 procedure acquisitive che hanno determinato una spesa di 2,4 mld; le procedure soggette ad applicazione del n. 50 del 2016 hanno rappresentato il 52 per cento del totale⁹⁰, come dettagliato nella Tabella 19.

Tabella 21 - Suddivisione contratti per applicazione del codice degli appalti

Totale Poste italiane - Anno 2021	N. atti	Importi	(dati in milioni)
			% Spesa
Attività soggette ad applicazione del d.lgs. 50/2016	1.773	1.270	52
Appalti esclusi dall'ambito del d.lgs 50/2016 (Parte I - Titolo II)	970	1.179	48
<i>Intercompany - Esclusi ex art. 6 e art. 7</i>	23	508	21
<i>Altri appalti esclusi</i>	947	671	27
TOTALE	2.743	2.449	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 significatività⁹¹. Tali acquisti vengono sintetizzati nella tabella che segue.

⁹⁰ Le principali fattispecie per cui non trova applicazione il Codice dei Contratti Pubblici sono i contratti *intercompany* (che nel 2021 hanno rappresentato il 21 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.

⁹¹ A seguito dell'istruttoria condotta, la competente funzione aziendale ha comunicato che gli atti acquisitivi inferiori a euro 2.500 nel 2021 sono stati n. 218 per un valore di 0,23 mln, in diminuzione del 2,2 per cento rispetto al 2020.

Tabella 22 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)

Anno	N.contratti	Importo complessivo
2020	223	264.521
2021	218	233.709

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 il 77 per cento per un valore di 985 mln. In particolare, gli affidamenti conseguenti a procedure di gara a evidenza pubblica nel 2021 ammontano a 197 atti, per un importo di 410 mln (32 per cento del totale), includendo sia quelle con bando, sia quelle originate da accordi-quadro precedentemente perfezionati.

La situazione complessiva è esposta nella tabella 23.

Tabella 23 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.

Procedure di affidamento		Attività 2020			Attività 2021			
		Quantità	Valore	Valore %	Quantità	Valore	Valore %	
Attività soggette ad applicazione del D. Lgs. 50/2016	Procedure competitive	Gare pubbliche	218	509.875	38,0	197	410.238	32,3
		Selezione Albo fornitori	243	402.626	30,0	260	435.224	34,3
		Altre procedure di gara	168	20.853	1,6	210	15.435	1,2
		Atti aggiuntivi	680	216.467	16,1	493	124.253	9,8
		Totale procedure competitive	1.309	1.149.821	85,6	1.160	985.149	77,5
	Affidamenti diretti	Deroga ex art. 125 D.Lgs. 50/2016	128	84.998	6,3	125	71.828	5,7
		Sottosoglia da Regolamento	290	5.896	0,4	171	3.550	0,3
		Altro	48	4.919	0,4	60	7.769	0,6
		Atti aggiuntivi	40	12.032	0,9	40	3.837	0,3
		Totale affidamenti diretti	506	107.844	8,0	396	86.984	6,8
	Altri affidamenti	Proroghe Tecniche	217	84.993	6,3	217	198.397	15,6
		Totale altri affidamenti	217	84.993	6,3	217	198.397	15,6
	Totale attività soggette a D.Lgs 50/2016		2.032	1.342.658	100,0	1.773	1.270.529	100,0
	Attività Esclusa D.Lgs 50/2016	Esclusi	1.044	3.103.810	89,2	23	508.189	43,1
		Intercompany	58	377.523	10,8	947	671.104	56,9
Totale attività escluse dal D.Lgs 50/2016		1.102	3.481.333	100,0	970	1.179.293	100,0	
TOTALE COMPLESSIVO		3.134	4.823.991		2.743	2.449.822		
<i>Incidenza attività soggette a D.Lgs 50/2016 dell'anno</i>							52%	
<i>Incidenza attività escluse applicazione D.Lgs 50/2016 dell'anno</i>							48%	

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

Il ricorso all'albo fornitori ha interessato 260 contratti a fronte di 210 altre procedure di gara. A questi si aggiungono 493 atti aggiuntivi (10 per cento del totale delle procedure di gara soggette al d.lgs. n. 50 del 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 valore, che passa da 108 a 87 mln (7 per cento del totale), riduzione essenzialmente imputabile alle deroghe ex art. 125 d.lgs. n. 50 del 2016, che passano da 85 mln del 2020 a 72 mln nel 2021 (5,7 per cento del totale). Il valore delle proroghe tecniche⁹² passa da 85 mln del 2020 a 198 mln nel 2021, registrando un aumento per effetto di eventi non ricorrenti, quali: servizio sostitutivo mensa (buoni pasto), servizio di trasporto dei prodotti postali e attività collegate afferenti alla rete di base nell'ambito territoriale per garantire la continuità del servizio postale, nonché servizi legati all'ICT.

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 671 mln, in aumento rispetto ai 378 mln del 2020. Infine, il perimetro degli appalti esclusi si è attestato su un valore di ca. 508 mln, segnando un decremento di ca. 2.596 mln rispetto al precedente esercizio, che era stato caratterizzato dalla riorganizzazione e ripianificazione degli affidamenti infragruppo su un arco temporale più lungo⁹³.

b) Tipologie contrattuali

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

⁹² 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.

⁹³ Nel novembre 2019 Poste italiane aveva stipulato un nuovo contratto per servizi logistici con SDA, conseguente la scissione parziale di quest'ultima a favore della Capogruppo.

Tabella 24 - Tipologie contrattuali*(Valori in migliaia di euro)*

Tipologia di contratto	Attività 2020		Attività 2021		Δ 21/20	
	Quantità	Valori	Quantità	Valori	% Quantità	% Valori
Comunicazione	81	22.458	4	725	(95)	(97)
Consulenze	31	4.268	22	1.266	(29)	(70)
Formazione	27	11.273	6	1.652	(78)	(85)
Fornitura	498	867.791	378	685.772	(24)	(21)
Lavori	334	161.203	184	168.252	(45)	4
Servizi (*)	2.163	3.756.999	2.149	1.592.155	(1)	(58)
TOTALE	3.134	4.823.991	2.743	2.449.822	(12)	(49)

(*) 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 nel 2021 ha la maggiore rilevanza, sia per quantità che per risorse economiche impiegate, è quella relativa ai servizi, che ammonta a 1,6 mld, in riduzione del 58 per cento rispetto al 2020, esercizio sul quale incideva la scissione parziale in favore di Poste italiane del ramo d'azienda afferente alle attività commerciali e di assistenza clienti relative ai servizi di Corriere Espresso Pacchi SDA. Il 2020 risentiva, altresì, dell'adeguamento dei valori afferenti ai contratti per servizi di igiene ambientale, resosi necessario per ottemperare alle disposizioni di legge introdotte in via eccezionale per contenere la diffusione della pandemia da Covid-19.

Per quanto concerne il ricorso a collaborazioni professionali esterne all'Azienda, la tabella che segue riporta i contratti di consulenza stipulati dalla Società nel quinquennio 2017/2021.

Tabella 25 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2017/2021*(valori in migliaia di euro)*

Anno	Atti stipulati	Spesa sostenuta
2017	58	5.837
2018	71	6.607
2019	54	3.399
2020	31	4268
2021	22	1.266

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

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

I contratti di appalto esclusivi stipulati in ambito Covid-19 pari a circa 15 mln, hanno interessato principalmente settori merceologici quali i servizi di sanificazione e disinfezione di immobili (10 mln) e, in misura inferiore, le forniture di dispositivi per la protezione individuale e dei dispositivi medici a tutela della salute e sicurezza del personale. Tra gli acquisti più rilevanti del 2021 si evidenziano le forniture di 83,46 mln di mascherine, 35,8 mln di paia di guanti, 648 mila *kit* disinfettanti per superfici, 2,15 mln di litri di gel igienizzante mani, 14.000 *termoscanner* e di 29.000 schermi in *plexiglass*.

8. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA

Il bilancio di Poste italiane s.p.a. per l'esercizio 2021, comprendente il rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta, approvato dall'Assemblea degli azionisti del 27 maggio 2022, è stato redatto in conformità ai principi contabili internazionali, *International Financial Reporting Standard* (IFRS), emanati dall'*International Accounting Standards 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 bilancio 2020, nonché agli orientamenti e alle raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza europei (ESMA, CONSOB e IFRS Foundation), pubblicati nel 2020 e 2021, al fine di fornire una linea guida nel contesto economico attuale, influenzato dalla pandemia ancora in corso.

In conformità con la Direttiva 2004/109/CE (c.d. "*Direttiva Transparency*") e il Regolamento Delegato (UE) 2019/815 che hanno introdotto, a decorrere dal 1° gennaio 2021, l'obbligo per gli emittenti valori mobiliari quotati nei mercati regolamentati dell'Unione, di redigere la relazione finanziaria annuale in un formato elettronico unico di comunicazione (*European Single Electronic Format*), la relazione finanziaria annuale è stata predisposta nel formato XHTML e gli schemi del bilancio consolidato sono "marcati" con la tassonomia ESMA-IFRS, utilizzando un linguaggio informatico integrato (iXBRL).

Al bilancio sono allegate la relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio rilasciata, ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39 e del Regolamento (UE) 537/2014, da una primaria società di revisione il 5 aprile 2022, e la relazione del Collegio sindacale agli Azionisti, redatta ai sensi dell'art. 153 del d.lgs. n. 58 del 1998 (TUF) e consegnata il 5 aprile 2022.

8.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno

I risultati di Poste italiane s.p.a. realizzati nel 2021 hanno evidenziato un'importante crescita rispetto al 2020, hanno fortemente condizionato dalla pandemia da Covid-19, dalla quale erano conseguiti rilevanti impatti economici, sia in termini di fatturato chedi marginalità. L'esercizio, infatti, ha chiuso con ricavi in aumento del 7,2 per cento (+650 mln), a fronte di un incremento dei costi dell'1,1 per cento (+96 mln); l'effetto congiunto dei due risultati ha

consentito alla Società di realizzare un risultato operativo di 884 mln (330 nel 2020) e un risultato netto di 797 mln (325 mln nel 2020).

I principali eventi intercorsi nell'esercizio hanno riguardato:

- il rinnovo del Contratto collettivo nazionale di lavoro per il personale non dirigente di Poste italiane e delle aziende del Gruppo rientranti nel relativo campo di applicazione;
- la stipula di un nuovo finanziamento con la Banca europea per gli investimenti (BEI), per 150 mln. Il prestito, erogato a maggio 2021, prevede interessi al tasso fisso dello 0,161 per cento e scadenza a maggio 2028;
- l'acquisizione dell'intero capitale sociale di *Nexive* da *PostNL* e *Mutares Holding* per complessivi 30,7 mln. All'acquisto hanno fatto seguito le attività di integrazione logistica della rete di Poste con quella di *Nexive* che ha generato un costo di avviamento di 33 mln e un disavanzo da fusione di 10 mln, rilevato nell'apposita riserva di patrimonio netto. A partire dal 1° ottobre 2021 *Nexive Network* opera come *Operating Company* per la gestione e il coordinamento della nuova rete di recapito del Gruppo (cfr. cap. 3);
- l'acquisizione del 51 per cento del capitale c.d. "votante" (corrispondente al 40 per cento del capitale totale) di *Sengi Express Limited*, società interamente posseduta da *Cloud Seven Holding Limited* con sede a Hong Kong;
- il collocamento della prima emissione obbligazionaria perpetua subordinata ibrida⁹⁴ del valore nominale complessivo di 800 mln;
- il perfezionamento, il 1° luglio 2021, dell'accordo quadro vincolante con BNL -Gruppo BNP Paribas, per l'acquisizione di una partecipazione azionaria del 40 per cento in *BNL Finance*, società di BNL Gruppo BNP Paribas che, con stessa decorrenza, ha mutato la propria denominazione sociale in *Financit s.p.a.*. La società distribuisce i propri crediti CQ (cessione del quinto dello stipendio o della pensione) attraverso la rete degli uffici postali, in continuità con l'accordo commerciale decennale già in essere prima della chiusura dell'operazione;
- il pagamento, a novembre 2021, di un acconto sul dividendo 2021 di 0,185 euro per azione, al lordo delle eventuali ritenute di legge, per complessivi 241 mln;

⁹⁴ Le obbligazioni ibride sono strumenti che presentano caratteristiche proprie sia delle obbligazioni che delle azioni e che attribuiscono ai possessori un maggior rendimento rispetto alle normali obbligazioni.

- la conversione in legge 23 luglio 2021, n. 106 del decreto legge 25 maggio 2021, n. 73 che ha modificato l'art. 2, comma 1097 della legge 27 dicembre 2006, n. 296 (finanziaria 2007) e introdotto la possibilità per il Patrimonio BancoPosta di impiegare, nei limiti del 15 per cento, i fondi rivenienti dalla raccolta effettuata da clientela privata in crediti d'imposta cedibili, ai sensi del d.l. n. 34 del 2020, ovvero in altri crediti d'imposta la cui cessione sia normativamente prevista;
- la sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale di Replica SIM s.p.a. per 10 mln, con conseguente acquisizione di una partecipazione del 45 per cento del capitale;
- la firma del nuovo accordo con Cdp che regola l'attività di collocamento e gestione dei prodotti del Risparmio postale per il quadriennio 2021-2024 e ne disciplina la remunerazione;

Nel corso dell'esercizio 2021 tra le principali operazioni societarie si evidenzia:

- la rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il cd "Ramo Debit", in favore di PostePay;
- la cessione del 100 per cento della partecipazione detenuta da Poste in Indabox s.r.l. in favore di *MLK Deliveries* s.p.a. (70 per cento Poste e 30 per cento *Milkman Tech* s.p.a.);
- la liquidazione di *Uptime* s.p.a. a seguito dell'approvazione da parte dell'Assemblea del bilancio e del relativo piano di riparto finale. Ad agosto 2021 la società è stata cancellata dal Registro Imprese di Roma;
- la cessione del ramo di *MLK* cd. "Business Parcel B2C" e del ramo ICT di Postel in favore di Poste italiane.

Altri eventi di rilievo successivi alla data di chiusura di bilancio riguardano:

- l'acquisizione, a gennaio 2022, del 100 per cento delle quote detenute da Poste Vita in *Poste Welfare Servizi* (PWS), con efficacia a decorre da febbraio 2022;
- l'aumento di capitale, a gennaio 2022, di *MFM Holding Ltd* (*Moneyfarm*) per il valore di 53 mln, sottoscritto per circa 44 mln da *M&G plc*, asset manager quotato con sede nel Regno Unito, e pro quota da Poste con un investimento di circa 9 mln, finalizzato a non diluire la propria partecipazione in *Moneyfarm* (14 per cento ca.);
- la firma, a marzo 2022, di un accordo vincolante tra Poste italiane, Opus s.r.l. e l'operatore di *private equity* Siparex per l'acquisizione di una quota di maggioranza in *Plurima* s.p.a. per un corrispettivo di 135 mln;

- l'ottenimento, ad aprile 2022, dalla Banca europea degli investimenti (BEI) di due linee di credito a medio/lungo termine per complessivi 700 mln, per favorire la realizzazione delle iniziative ESG previste dal piano strategico "24SI Plus" della Società;
- l'acquisto di n. 2.600.000 azioni proprie (pari allo 0,199 per cento del capitale sociale), al prezzo medio di 9,73 euro per azione, per un controvalore di 25,3 mln. A seguito dell'operazione Poste italiane detiene complessivamente n. 7.535.991 azioni proprie, incluse quelle già presenti nel portafoglio, pari allo 0,577 per cento del capitale sociale.

L'Assemblea ordinaria degli azionisti nella riunione del 27 maggio 2022, in coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi approvata dal Consiglio, ha deliberato:

- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2021 del Patrimonio BancoPosta di 508,4 mln, come segue:
 - i. a "Riserva di utili" per 200,0 mln;
 - ii. a disposizione di Poste italiane per l'eventuale distribuzione per 308,4 mln;
- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2021 di Poste italiane s.p.a. pari a 797,2 mln come segue:
 - i. a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 200,0 mln;
 - ii. a Riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota non disponibile alla distribuzione, per 4,9 mln⁹⁵;
- di distribuire in favore degli azionisti il residuo di 592,3 mln attraverso un dividendo di 0,590 euro per azione, così diviso:
 - i. 0,185 euro per ognuna delle azioni ordinarie 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 24 novembre 2021 per un importo complessivo di 240,7 mln;
 - ii. 0,405 euro per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione al 20 giugno 2022, data prevista per lo "stacco cedola", escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data, a titolo di saldo del dividendo.

⁹⁵ L'ammontare 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 n. 38 del 2005, non può essere oggetto di distribuzione fino al suo effettivo realizzo.

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

La struttura patrimoniale della Società (Tabella 26) evidenzia al 31 dicembre 2021 un *patrimonio netto* di 7.034 mln (7.239 mln nel 2020), che copre ampiamente il capitale investito netto di 5.095 mln (3.744 mln nel 2020).

Tabella 26 - Capitale investito netto e relativa copertura

	<i>(dati in milioni)</i>			
	31 dicembre 2020	31 dicembre 2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Immobilizzazioni materiali	2.017	2.142	125	6,2
Immobilizzazioni immateriali	719	828	109	15,2
Attività per diritti d'uso	1.034	945	(89)	-8,6
Partecipazioni	2.215	2.598	383	17,3
Capitale Immobilizzato	5.985	6.513	528	8,8
Rimanenze	21	10	(11)	-52,4
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	5.427	5.573	146	2,7
Debiti commerciali e Altre passività	(5.111)	(5.041)	70	-1,4
Crediti (Debiti) per imposte correnti	137	105	(32)	-23,4
Capitale Circolante netto	474	647	173	36,5
Capitale investito lordo	6.459	7.160	701	10,9
Fondi per rischi e oneri	(1.309)	(1.169)	140	-10,7
Trattamento di fine rapporto	(1.003)	(896)	107	-10,7
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	(403)	-	403	n.s.
Capitale investito netto	3.744	5.095	1.351	36,1
Patrimonio netto	7.239	7.034	(205)	2,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

Il *Capitale immobilizzato* si attesta a 6.513 mln ed evidenzia un incremento di 528 mln rispetto al 2020 (5.985 mln, +8,8 per cento). Alla formazione del capitale immobilizzato hanno concorso investimenti in immobilizzazioni materiali e immateriali per 708 mln, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 532 mln.

Le *Attività per diritti d'uso* registrano una variazione negativa di 89 mln (1.034 a fine 2020, -8,6 per cento) per effetto di acquisizioni di nuovi contratti per 70 mln, operazioni straordinarie per 8 mln, rettifiche positive di 68 mln, relative a variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio, e dismissioni, ammortamenti e svalutazioni per 235 mln.

Il valore delle *Partecipazioni* si incrementa di 383 mln (2.598 mln, +17,3 per cento rispetto al 31 dicembre 2020), quale risultante di incrementi per 741 mln e decrementi per 358 mln; tra

i principali incrementi rileva la ricapitalizzazione di Poste Vita (300 mln), l'acquisto di partecipazioni azionarie in BNL Finance (40 mln), nonché i versamenti in conto capitale in favore di Nexive Network (16 mln), Replica SIM (10 mln), e Sengi Express Limited (16 mln).

Il Capitale circolante netto si attesta a 647 mln e si incrementa di 173 mln rispetto alla fine dell'esercizio 2020 (474 mln, +36,5 per cento), per effetto, principalmente, della diminuzione del debito della Società nei confronti delle controllate, in qualità di consolidante fiscale.

Nel dettaglio, i Crediti ammontano a 5.573 mln (+146 mln, +2,7 per cento) e sono costituiti per il 52,5 per cento da Crediti commerciali e per il restante 47,5 per cento dagli Altri crediti e Attività (Tabella 27).

Tabella 27 - Crediti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2020				Saldo al 31 dicembre 2021				
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Δ% 21/20
Crediti verso clienti	1	2.057	2.058	37,9	2	2.142	2.144	38,5	4,2
Crediti verso Controllante	-	36	36	0,7	-	48	48	0,9	33,3
Crediti verso imprese controllate e collegate	-	890	890	16,4	-	734	734	13,2	-17,5
CREDITI COMMERCIALI	1	2.983	2.984	55,0	2	2.924	2.926	52,5	-1,9
Crediti per sostituto d'imposta	1.474	482	1.956	36,0	1.614	542	2.156	38,7	10,2
Crediti per accordi CTD	57	79	136	2,5	46	76	122	2,2	-10,3
Crediti vs enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CTD)	-	175	175	3,2	-	171	171	3,1	-2,3
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	78	78	1,4	-	77	77	1,4	-1,3
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	7	7	0,1	-	50	50	0,9	n.s.
Crediti tributari	-	31	31	0,6	-	35	35	0,6	12,9
Crediti vs imprese controllate e collegate	-	42	42	0,8	-	76	76	1,4	81,0
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46	0,8	-	46	46	0,8	-
Crediti diversi	17	73	90	1,7	17	58	75	1,3	-16,7
Fondo svalutazione crediti verso altri	(1)	(117)	(118)	-2,2	(3)	(158)	(161)	-2,9	36,4
ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	1.547	896	2.443	45,0	1.674	973	2.647	47,5	8,4
TOTALE CREDITI	1.548	3.879	5.427	100,0	1.676	3.897	5.573	100,0	2,7

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

I Crediti commerciali ammontano a 2.926 mln e registrano una diminuzione dell'1,9 per cento riferibile alla riduzione dei crediti verso le società controllate e collegate, come illustrato nella Tabella 28.

Tabella 28 - Crediti commerciali
(dati in milioni)

	2020	2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Crediti privati	1.327	1.420	93	7,0
Crediti verso clienti privati	1.591	1.700	109	6,9
Fondo svalutazione verso clienti privati	(264)	(280)	(16)	6,1
CDP - Attività di raccolta del Risparmio postale	432	387	(45)	-10,4
Ministeri ed Enti pubblici	299	337	38	12,7
Rimborso delle Integrazioni tariffarie editoria - PCM	67	120	53	79,1
Pagamento Pensioni - Inps	25	14	(11)	n.s.
Servizi di Spedizione con utilizzo dei conti di credito - Varie pp.aa.	67	57	(10)	-14,9
Rimborso spese immobili, veicoli e vigilanza per conto - Mise	81	48	(33)	-40,7
Altri Servizi - Varie pubbliche amm.ni	224	224	0	0,0
Fondo svalutazione crediti	(165)	(126)	39	-23,6
CREDITI VS CLIENTI	2.058	2.144	86	4,2
Remunerazione raccolta su c/c	5	17	12	n.s.
Servizio Universale	31	31	-	-
Riduzioni tariffarie/ Agevolazioni elettorali	1	1	-	-
Servizi delegati	30	30	-	-
Altri crediti	2	2	-	-
Fondo svalutazione crediti vs Controllante	(33)	(33)	-	-
CREDITI VS CONTROLLANTE	36	48	12	33,3
Crediti verso imprese controllate e collegate	890	734	(156)	-17,5
Fondo svalutazione crediti	(1)	(1)	-	-
CREDITI COMMERCIALI	2.984	2.926	(58)	-1,9

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

I *Crediti verso Clienti*, al netto del Fondo svalutazione di 406 mln, stanziato a copertura delle perdite attese, ammontano a 2.144 mln. In tale ambito:

- i *Crediti verso clienti privati* segnano una crescita del 7,0 per cento, passando da 1.327 mln di fine 2020 a 1.420 mln a tutto il 2021, in relazione all'incremento dei *Crediti verso altri clienti* (+14,8 per cento), relativi a servizi di postalizzazione non universale e di notifica atti giudiziari. Nel corso dell'anno la Società ha recuperato a crediti pregressi per 183,1 mln, incassati nei primi mesi del 2022. A copertura dei *Crediti verso Clienti privati* è stanziato un Fondo svalutazione di 280 mln;
- i *Crediti verso Cassa depositi e prestiti* (387 mln), relativi ai corrispettivi per il servizio di collocamento e gestione di buoni e libretti prestato dal Patrimonio BancoPosta per conto di Cdp nell'ultimo trimestre del 2021, sono stati incassati ad aprile 2022;
- i *Crediti verso Ministeri ed Enti pubblici*, pari a 337 mln, aumentano di 38 mln (+12,7 per cento). Nel dettaglio, il credito per *Rimborso delle integrazioni tariffarie all'editoria*, riferito alla

Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell’editoria, ammonta a 120 mln, di cui 53 mln maturati nell’esercizio. Tale credito è esposto al lordo di un incasso non disponibile di 84 mln, relativo alle integrazioni praticate nel 2020 e nei primi nove mesi del 2021, 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 Stato⁹⁶.

Per quanto riguarda i *Crediti verso il Mise* (48 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 del 30 aprile 2020 parzialmente favorevole alla Società, ha condannato al pagamento dell’importo di 33,6 mln, oltre a interessi per 3,5 mln, il Mise, che ha impugnato la sentenza dinanzi alla Corte di Appello, con istanza di sospensiva. In data 3 dicembre 2020, tale istanza non è stata accolta e pertanto, nel dicembre 2021, in ottemperanza a quanto previsto nella sentenza di primo grado, il MiSE ha versato 38 mln. A seguito della sentenza, Poste sta valutando le ipotesi percorribili per il recupero dei crediti maturati successivamente al 2012, che non sono oggetto del citato contenzioso. A fronte dei *Crediti verso Ministeri ed Enti pubblici* è stanziato un Fondo svalutazione di 126 mln.

I crediti verso *Controllante*, al netto del Fondo svalutazione di 33 mln stanziato a copertura delle perdite attese, ammontano a 48 mln, in aumento di 12 mln (36 mln, +33,3 per cento) in relazione alla crescita dei *Crediti per la remunerazione della raccolta su c/c*, maturati nell’esercizio 2021 e pressoché interamente relativi agli interessi maturati sui depositi di risorse rivenienti da conti accesi dalla Pubblica amministrazione e di pertinenza del Patrimonio BancoPosta. Il credito per *Servizio Universale* (31 mln), come riferito nel precedente referto, è stato interamente svalutato⁹⁷, mentre quello per *Servizi delegati* (30 mln)

⁹⁶ 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.

⁹⁷ Il credito per *Servizio Universale* si riferisce a quanto 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.

corrisponde a quanto maturato nell'esercizio. La remunerazione dei servizi in argomento è disciplinata da apposita convenzione con il MEF sottoscritta il 22 maggio 2020 per il triennio 2020-2022. Nel corso dell'anno sono stati incassati 262 mln, relativi a compensi maturati nel 2021 per lo svolgimento del Servizio Universale, e complessivi 78 mln per i Servizi delegati e per la Remunerazione dei conti correnti postali.

I *Crediti verso le imprese controllate e collegate* ammontano a 734 mln ed evidenziano una diminuzione di 156 mln sul 2020 (-17,5 per cento) riferibile, principalmente, alla diminuzione dei crediti di natura commerciale PostePay (459 mln a fine 2020, 302 mln a fine 2021, -34,2 per cento), riguardanti i servizi di pagamento. 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 2.647 mln e segnano un incremento di 204 mln (+8,4 per cento) in larga parte ascrivibile all'aumento dei *Crediti per sostituto d'imposta* (+10,2 per cento), dei *Crediti verso le imprese controllate e collegate* (+81,0 per cento), riguardanti per 66 mln il credito di Poste in qualità di consolidante fiscale per Poste Vita, PostePay e SDA, e dei *Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività* (passati da 7 mln di fine 2020 a 50 mln al 31 dicembre 2021), riferibili per 38 mln all'*una-tantum* riconosciuta al personale della Società nel mese di luglio 2021 a copertura della *vacatio* contrattuale relativa al primo semestre 2022, in coerenza con quanto definito nel nuovo CCNL.

I *Crediti verso enti previdenziali e assistenziali* (175 mln a fine 2020, 171 mln al 31 dicembre 2021, -2,3 per cento) riguardano per 57 mln le somme che l'Azienda ha anticipato nel corso del 2020 ai propri dipendenti nei periodi di sospensione o riduzione dell'attività lavorativa per Covid-19. Tali somme, a seguito dell'accesso alle prestazioni del Fondo di solidarietà bilaterale presso l'Inps, abilitato dalla sottoscrizione degli accordi sindacali del 30 aprile e del 21 dicembre 2020, saranno recuperate mediante conguaglio con i contributi dovuti all'Inps.

I crediti per *Somme indisponibili per provvedimenti giudiziari* (78 mln a fine 2020, 77 mln al 31 dicembre 2021, -1,3 per cento) si riferiscono per 64 mln a importi pignorati e non assegnati ai creditori, in corso di recupero, e per i restanti 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* (46 mln) riguardano gli interessi maturati sino al 31 dicembre 2021 sul credito per Ires, derivante dalla mancata deduzione ai fini Irap del costo del lavoro. Come già riferito nel precedente referto, per il recupero di tali crediti 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. A fronte degli *Altri crediti e attività* è stanziato un Fondo svalutazione di 161 mln.

Crediti d'imposta

A partire da settembre 2020 Poste italiane, in linea con quanto previsto nel d.l. n. 34 del 2020, ha avviato un servizio che consente alla clientela titolare di conto corrente BancoPosta di cedere i propri crediti d'imposta alla Società e ottenere la relativa liquidità direttamente sul conto corrente; l'offerta è estesa a tutta la gamma di crediti d'imposta previsti dal decreto (per es. *SuperBonus 110*, *Sismabonus*, *Bonus Vacanze*) e non presenta limiti minimi di importo ma solo limiti massimi che variano per tipologia di cliente (in coerenza con le *policy* antiriciclaggio del Gruppo). Inoltre, a partire da febbraio 2021, la Società acquista crediti d'imposta per il *bonus* per canoni di locazione di botteghe e negozi; per sanificazione e dispositivi di protezione individuali; per l'adeguamento degli ambienti di lavoro (accettato fino al 30 aprile 2021).

Al 31 dicembre 2021 il portafoglio dei crediti d'imposta acquisiti da Poste vale circa 7,4 mld (di cui BancoPosta 6,9 mld) in termini di valore nominale e circa 6,5 mld (di cui BancoPosta 6 mld) in termini di valore liquidato. Nel bilancio della Società, i crediti sono valutati al *Costo ammortizzato*, se acquistati per essere utilizzati per compensare i debiti di natura tributaria, previdenziale o fiscale - sulla base di quanto previsto dall'Agenzia delle Entrate con riferimento alle caratteristiche dei singoli crediti - o al *fair value* rilevato nelle "Altre componenti di conto economico complessivo", se acquistati anche per essere ceduti.

Il 76 per cento dei crediti sono stati acquistati da persone giuridiche e il restante 24 per cento da persone fisiche; l'87 per cento è stato richiesto dalla clientela mediante il canale *web*, il 4 per cento sul canale dedicato ai grandi clienti e il 9 per cento presso gli uffici postali; il 73 per cento è costituito da crediti relativi a *bonus* edilizi ordinari (per es. ristrutturazione-recupero patrimonio edilizio, *ecobonus* ordinario e *bonus* facciate) mentre il "Superbonus 110 per cento" rappresenta il 24 per cento del totale.

Debiti

I *Debiti* si attestano a 5.041 mln, in diminuzione dell'1,4 per cento (5.111 mln a tutto il 2020) e sono costituiti per il 40,3 per cento dai Debiti commerciali e per il 59,7 per cento dalle Altre passività ([Tabella 29](#)).

Tabella 29 - Debiti

	Saldo al 31 dic. 2020	% sul totale	Saldo al 31 dic. 2021	% sul totale	Δ% 21/20
Debiti vs fornitori	924	18,1	963	19,1	4,2
Debiti verso imprese controllate e collegate	787	15,4	510	10,1	-35,2
Passività derivanti da contratti	410	8,0	558	11,1	36,1
DEBITI COMMERCIALI	2.121	41,5	2.031	40,3	-4,2
Debiti vs il personale	695	13,6	711	14,1	2,3
Debiti vs istituti di previdenza e sicurezza sociale	453	8,9	440	8,7	-2,9
Altri debiti tributari	1.651	32,3	1.752	34,8	6,1
Altri debiti vs imprese controllate	140	2,7	34	0,7	-75,7
Debiti diversi	42	0,8	66	1,3	57,1
Ratei e risconti passivi	9	0,2	7	0,1	-22,2
ALTRE PASSIVITA'	2.990	58,5	3.010	59,7	0,7
DEBITI	5.111	100	5.041	100	-1,4

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

I *Debiti commerciali* ammontano a 2.031 mln, in diminuzione di 90 mln sul 2020 (-4,2 per cento), per effetto principalmente dei minori *Debiti verso imprese controllate e collegate* (-277 mln, -35,2 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, in buona parte compensati dalle maggiori *Passività derivanti da contratti* (+148 mln, +36,1 per cento), che riguardano gli anticipi ricevuti dalla clientela a fronte di servizi da eseguire, e dai *Debiti verso i fornitori* (+39 mln, +4,2 per cento).

Il saldo dei *Fondi per rischi e oneri* ([Tabella 26 - Capitale investito netto](#)) si attesta a 1.169 mln (1.309 mln a fine dicembre 2020), evidenziando una diminuzione di 140 mln (-10,7 per cento) per effetto di accantonamenti per 419 mln, assorbimenti a conto economico per 70 mln, utilizzi per 490 mln e variazioni da operazioni straordinarie per 1 mln. Gli accantonamenti più rilevanti hanno interessato il *Fondo di incentivazione agli esodi* (414 mln a fine 2020, 194 mln al 31 dicembre 2021), che riflette la stima delle passività che la Società dovrà sostenere

per trattamenti di incentivazione agli esodi su base volontaria, per i dipendenti che risolveranno il loro rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2023, il *Fondo vertenze con terzi* (25 mln a fine 2020, 69 mln al 31 dicembre 2021) costituito a copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi di varia natura con fornitori e terzi, nonché a sanzioni amministrative, penali e indennizzi nei confronti della clientela e il *Fondo oneri del personale* (220 mln a fine 2020, 112 mln al 31 dicembre 2021) costituito a copertura di prevedibili passività afferenti al costo del lavoro. Gli accantonamenti al *Fondo rischi operativi* (24 mln a fine 2020, 25 mln al 31 dicembre 2021) riflettono principalmente la revisione delle stime di alcuni rischi legati alla distribuzione di prodotti del risparmio postale e delle rettifiche e conguagli di proventi di esercizi precedenti.

Al 31 dicembre 2021 il *Patrimonio netto* di Poste italiane, che include la “*Riserva per il Patrimonio BancoPosta*” di 1.210 mln, ammonta a 7.034 mln, in diminuzione di 205 mln rispetto a fine 2020 (7.239 mln) e risulta così composto:

Capitale sociale	1.306 mln
Riserve	3.486 mln
Azioni proprie	(40) mln
Risultati portati a nuovo	<u>2.282 mln</u>
PATRIMONIO NETTO	7.034 mln

Le variazioni del Patrimonio netto nel periodo sono sinteticamente illustrate nella Tabella 30.

Tabella 30 - Variazioni del Patrimonio Netto*(dati in milioni)*

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2020		7.239
<i>Incrementi:</i>		
Utile netto dell'esercizio 2021	797	
Piani di incentivazione	7	
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	800	
		1.604
<i>Decrementi:</i>		
Perdite attuariali da TFR	2	
Variazione della Riserva di <i>fair value</i>	999	
Movimentazione della Riserva di <i>Cash flow hedge</i>	132	
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	4	
Apporto da fusione	10	
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	662	
		1.809
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2021		7.034

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

La variazione del periodo riflette principalmente l'utile netto conseguito nell'esercizio di 797 mln e il flusso monetario positivo derivante dall'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo del valore nominale complessivo di 800 mln. Tali aumenti sono stati compensati dalle variazioni nette negative delle riserve di *fair value* e di *Cash flow hedge* (-1.131 mln) e dalla distribuzione di dividendi per complessivi 662 mln, di cui 421 mln a valere sull'utile 2020, come deliberato dall'Assemblea degli Azionisti del 28 maggio 2021 che ha definito la distribuzione del saldo dividendi tenuto conto dell'acconto di 211 mln, già pagato nel mese di novembre 2020, e di 241 mln a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'esercizio 2021, deliberato dal Consiglio di amministrazione del 10 novembre 2021.

Prestito obbligazionario ibrido perpetuo

Con data regolamento 24 giugno 2021, la Società ha lanciato sul mercato dei capitali la sua prima emissione obbligazionaria perpetua (ovvero senza scadenza) subordinata ibrida, con periodo di *non-call* di 8 anni⁹⁸, per un ammontare nominale complessivo di 800 mln (vedi par. 8.1). L'operazione ha il duplice obiettivo di rendere più flessibile il profilo finanziario della Società e rafforzare la struttura patrimoniale del Gruppo attraverso l'utilizzo dei

⁹⁸ Le obbligazioni "non callable" non prevedono un rimborso anticipato. Tuttavia, l'emissione di Poste è "non callable" per i primi 8 anni, durante i quali offrirà una cedola fissa del 2,625 per cento. Al 24 giugno 2029, la Società può decidere di rimborsare il capitale o di continuare a pagare le cedole che passeranno da fisse a variabili. Ulteriori due opzioni sono previste al 24 giugno 2034 e al 24 giugno 2049, terza e ultima data di *reset*.

proventi rivenienti dall'emissione per ricapitalizzare il Patrimonio destinato BancoPosta e Poste Vita.

A seguito di tale emissione si è proceduto, a giugno 2021, all'apporto di mezzi patrimoniali in favore del Patrimonio destinato BancoPosta per 350 mln, al fine di rafforzarne il *Leverage Ratio*, e a luglio 2021 in favore di Poste Vita per 300 mln, per consolidarne il *Solvency Ratio*. Le operazioni sono state condivise con le competenti Autorità di vigilanza, Ivass e Banca d'Italia.

Posizione finanziaria netta

Al 31 dicembre 2021 la posizione finanziaria netta della Società presenta un avanzo di 1.939 mln, in diminuzione di 1.556 mln rispetto ai valori di fine 2020 (3.495 mln, -44,5 per cento). Come illustrato nella tabella che segue (Tabella 31), nella Posizione finanziaria netta sono inclusi i Crediti d'imposta il cui valore al 31 dicembre 2021 è pari a 6.456 mln. La Società, per una migliore rappresentazione dell'indicatore in commento, ha assimilato tali crediti ad attività finanziarie e classificati in bilancio tra le "Altre attività".

Tabella 31 - Posizione Finanziaria Netta
(dati in milioni)

	31 dicembre 2020	31 dicembre 2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Passività finanziarie BancoPosta	(94.946)	(101.744)	(6.798)	7,2
Debiti per conti correnti postali	(66.462)	(77.483)	(11.021)	16,6
Debiti verso istituzioni finanziarie	(14.348)	(13.260)	1.088	-7,6
Mef conto Tesoreria dello Stato	(3.588)	(3.441)	147	-4,1
Strumenti finanziari derivati	(8.263)	(5.463)	2.800	-33,9
<i>Cash flow hedging</i>	(122)	(264)	(142)	n.s.
<i>Fair value hedging</i>	(8.121)	(5.196)	2.925	-36,0
<i>Fair value vs Conto economico</i>	(20)	(3)	17	-85,0
Altre passività finanziarie	(2.285)	(2.097)	188	-8,2
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	(4.339)	(4.515)	(176)	4,1
Finanziamenti	(2.533)	(2.321)	212	-8,4
<i>Obbligazioni</i>	(1.046)	(1.047)	(1)	0,1
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	(1.487)	(1.274)	213	-14,3
Debiti per <i>leasing</i>	(1.065)	(989)	76	-7,1
Strumenti finanziari derivati	(11)	(3)	8	-72,7
<i>Cash flow hedging</i>	(5)	(3)	2	-40,0
<i>Fair value hedging</i>	(6)	-	6	n.s.
Passività finanziarie verso imprese controllate	(729)	(1.195)	(466)	63,9
Altre passività finanziarie	(1)	(7)	(6)	n.s.
PASSIVITA' FINANZIARIE	(99.285)	(106.259)	(6.974)	7,0
Attività Finanziarie BancoPosta	91.453	89.754	(1.699)	-1,9
Attività finanziarie al costo ammortizzato	48.664	51.216	2.552	5,2
Attività finanziarie al FVTOCI	42.638	37.626	(5.012)	-11,8
Attività finanziarie al FVTPL	73	39	(34)	-46,6
Strumenti finanziari derivati	78	873	795	n.s.
Attività Finanziarie Patrimonio non destinato	872	459	(413)	-47,4
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	424	381	(43)	-10,1
Attività finanziarie al FVTOCI	447	75	(372)	-83,2
Strumenti finanziari derivati	1	3	2	n.s.
Crediti d'imposta Legge 77/2020	35	6.456	6.421	n.s.
ATTIVITA' FINANZIARIE	92.360	96.669	4.309	4,7
AVANZO FINANZIARIO NETTO/(INDEBITAMENTO NETTO)	(6.925)	(9.590)	(2.665)	n.s.
Cassa e Depositi BancoPosta	6.391	7.659	1.268	19,8
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	4.029	3.870	(159)	n.s.
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	3.495	1.939	(1.556)	-44,5

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

Le *Passività finanziarie* ammontano a 106,3 mld e si incrementano di 7,0 mld rispetto alla fine del 2020 (99,3 mld, +7,0 per cento). In sintesi:

- le *Passività finanziarie BancoPosta*, pari a 101,7 mld, evidenziano un aumento di 6,8 mld (94,9 mld a tutto il 2020, +7,2 per cento), riferibile principalmente ai nuovi rapporti con la clientela per la cessione dei crediti d'imposta e all'aumento delle giacenze della pubblica amministrazione a seguito della stipula di nuove convenzioni.
- Si riducono, di contro, i *Debiti verso istituzioni finanziarie* che riguardano operazioni di pronti contro termine stipulati con primari operatori finanziari e controparti centrali, per un nominale complessivo di titoli impegnati di 13,4 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 collateralizzazione⁹⁹. Al 31 dicembre 2021, il *fair value* di tali debiti ammonta a 13,2 mld;

- le *Passività finanziarie del Patrimonio non destinato*, pari a 4.515 mln, evidenziano un incremento di 176 mln, essenzialmente ascrivibile alle *Passività finanziarie verso le imprese controllate* (+466 mln, +63,9 per cento) che riguardano rapporti di conto corrente di corrispondenza intrattenuti a tassi di mercato. I maggiori incrementi si registrano su Poste Vita (+203 mln) e PostePay (+116 mln).

Le *Attività finanziarie*, comprensive della voce Crediti d'imposta per 6.456 mln, ammontano a 96,7 mld e si incrementano di 4,3 mld sul 2020. In sintesi:

- le *Attività finanziarie BancoPosta*, che evidenziano una riduzione di 1,7 mld (-1,9 per cento), accolgono le *Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato* per 51,2 mld (48,7 mld a fine 2020) riconducibili per 33,1 mld (28,0 mld di valore nominale) a investimenti in titoli di Stato e titoli garantiti dallo Stato italiano, per 12,7 mld a depositi presso il Mef¹⁰⁰ e per 5,4 mld ad altri crediti finanziari relativi principalmente 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 37,6 mld (-11,8 per cento) e riguardano titoli di Stato italiani del valore nominale di 31,4 mld. Nell'esercizio, la variazione di *fair value*, negativa per 2.189 mln, è rilevata nell'apposita riserva di patrimonio netto, per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* (999 mln) e a conto economico per la parte coperta (1.190 mln);
- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico* (FVTPL - *Fair Value Through Profit and Loss*) ammontano a 39 mln e sono riconducibili al *fair value* di 32.059 azioni privilegiate *Visa Incorporated* (serie C). L'oscillazione complessiva del *fair value* al 31 dicembre 2021 è positiva per 5,0 mln ed è rilevata a conto economico tra i proventi e oneri derivanti da operatività finanziaria, insieme all'effetto positivo di circa 1 mln derivante dalla vendita di 2.199 azioni privilegiate *Visa Incorporated Series A Preferred Stock* avvenuta

⁹⁹ La collateralizzazione, ovvero la costituzione di un *collateral*, è l'operazione contrattuale che effettua un soggetto obbligato ad eseguire una certa prestazione al fine di garantirla. L'operazione contrattuale consiste nel sottoporre a vincolo uno specifico *asset* (*collateral*) che può essere venduto in danno del debitore, se questi non esegue la propria obbligazione.

¹⁰⁰ Costituiti dalla raccolta da clientela pubblica.

a giugno 2021. Nel corso dell'esercizio, la Società ha stipulato un contratto di vendita a termine di 198.000 azioni ordinarie *Visa Incorporated*, per un corrispettivo complessivo di 35 mln, con data regolamento il 1° marzo 2023.

Al 31 dicembre 2021 il portafoglio titoli ha un valore nominale di 59,4 mld¹⁰¹ ed è costituito principalmente da titoli di Stato italiani a reddito fisso e da titoli di debito emessi da Cdp, garantiti dallo Stato italiano, in cui è impiegata la raccolta da clientela privata sui conti correnti postali. Il portafoglio esprime plusvalenze latenti nette per 2,1 mld. L'attività di investimento svolta nell'anno ha generato al 31 dicembre 2021 plusvalenze per 407 mln (365 mln a fine 2020, +11,4 per cento), di cui 350 mln derivanti dalle vendite *forward* eseguite nel 2020 con regolamento 2021, e avviato il programma di vendite a termine che consentirà la realizzazione di ulteriori 380 mln di plusvalenze di competenza del 2022.

Al 31 dicembre 2021 i derivati stipulati a copertura del portafoglio titoli di BancoPosta¹⁰² ammontano in termini nozionali a 41,3 mld e accolgono:

- derivati di copertura del rischio tasso (*fair value hedge*) per 34.912 mln, a protezione del valore dei titoli a lunga scadenza contro il rischio di deprezzamento in caso di incremento dei tassi;
- derivati di copertura dei pronti contro termine per 2.956 mln, che hanno permesso di trasformare a tasso variabile parte dell'operatività, consentendo di ridurre l'esposizione al rischio di tasso di interesse (*fair value hedge*);
- derivati di copertura dei flussi futuri dei titoli (*cash flow hedge*) per 1.720 mln, a copertura di BTP indicizzati all'inflazione europea;
- derivati di copertura dei flussi (*cash flow hedge*) per 1.714 mln, relativi a vendite di titoli effettuate nel 2021 con valuta 2022, che hanno contribuito alla realizzazione delle plusvalenze dell'anno.

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

- vendite a termine per un nominale di 1.714 mln e regolazione di quelle in essere al 1° gennaio 2021 per 2.068 mln;
- *interest rate swap* di *cash flow hedge* per un nominale di 200 mln regolati nell'esercizio;

¹⁰¹ La giacenza media del portafoglio investimenti nell'anno ha un valore di 64,5 mld.

¹⁰² 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.

- *interest rate swap* di *fair value hedge* per un nominale di 10.056 mln, inclusi delle coperture per l'operatività in pronti contro termine per 2.056 mln;
- 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 3.220 mln;
- regolazione di vendite a termine di 400.000 azioni ordinarie *Visa Incorporated* in essere al 1° gennaio 2021;
- stipula di nuove vendite a termine di 418.000 azioni ordinarie *Visa Incorporated* di cui 220.000 già regolate in data 3 giugno 2021.

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

I risultati economici conseguiti dalla Società nel 2021, confrontati con le risultanze del precedente esercizio, sono sinteticamente illustrati nella [Tabella 32](#).

Tabella 32 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2020	2021	Δ 21/20	$\Delta\%$ 21/20
Ricavi e proventi	8.226	8.488	262	3,2
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	516	523	7	1,4
Altri ricavi e proventi	299	680	381	n.s.
TOTALE RICAVI	9.041	9.691	650	7,2
Costi per beni e servizi	2.207	2.374	167	7,6
Oneri dell'operatività finanziaria	235	178	(57)	n.s.
Costo del lavoro ^(*)	5.557	5.348	(209)	-3,8
Ammortamenti e svalutazioni	622	715	93	15,0
Incrementi per lavori interni	(32)	(31)	1	-3,1
Altri costi e oneri	67	209	142	n.s.
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	55	14	(41)	-74,5
COSTI	8.711	8.807	96	1,1
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	330	884	554	n.s.
Oneri finanziari	79	64	(15)	-19,0
Proventi finanziari	82	76	(6)	-7,3
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	-	0	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	333	896	563	n.s.
Imposte dell'esercizio	8	99	91	n.s.
UTILE DELL'ESERCIZIO	325	797	472	n.s.

^(*) 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 2021.

RICAVI

I ricavi totali ammontano a 9.691 mln, in aumento del 7,2 per cento sul 2020 (9.041 mln). Nel dettaglio, i Ricavi e Proventi (Tabella 33) passano da 8.226 mln del 2020 a 8.488 mln (+3,2 per cento) e accolgono i ricavi rivenienti dai Servizi Postali, dai Servizi Finanziari (cfr. capp. 3 e 4) e dagli Altri ricavi frutto della vendita di beni e servizi. L'incremento è ascrivibile all'aumento dell'operatività rispetto al 2020, hanno fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria.

Gli Altri ricavi e proventi (299 mln nel 2020, 680 mln nel 2021) crescono per effetto dei maggiori dividendi distribuiti da società controllate (156 mln nel 2020, 613 mln del 2021), parzialmente compensati dall'effetto positivo netto, rilevato nell'esercizio 2020, a seguito della conclusione del processo di revisione complessivo di stime di partite pregresse derivanti dalla gestione BancoPosta.

Tabella 33 - Ricavi e Proventi - Ricavi da mercato

		<i>(dati in milioni)</i>				
		2020	2021	Δ 21/20	Δ% 21/20	
<u>Servizi Postali</u>						
	Corrispondenza	1.604	1.693	89	5,5	
	Pacchi	919	1.041	122	13,3	
	Filatelia	7	8	1	14,3	
	Totale ricavi da mercato	A	2.530	2.742	212	8,4
	Contribuzioni statali	B	316	315	(1)	-0,3
di cui:						
	Compensi per Servizio Universale	262	262	-	-	
	Integrazioni tariffarie editoria	54	53	(1)	-1,9	
	TOTALE RICAVI SERVIZI POSTALI	(A+B)	2.846	3.057	211	7,4
<u>Servizi BancoPosta</u>						
	Ricavi da mercato	C	5.177	5.123	(54)	-1,0
	di cui Ricavi da Stato:		1.997	1.880	(117)	-5,9
	Proventi degli impieghi presso il Mef	43	28	(15)	-34,9	
	Remunerazione Risparmio Postale	1.851	1.753	(98)	-5,3	
	Remunerazione Servizi Delegati	103	99	(4)	-3,9	
	TOTALE RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA		5.177	5.123	(54)	-1,0
	TOTALE RICAVI DA MERCATO AREE DI BUSINESS	(A+C)	7.707	7.865	158	2,1
<u>Altri ricavi della vendita di beni e servizi</u>						
	Ricavi da mercato	D	203	308	105	51,7
	TOTALE ALTRI RICAVI DELLA VENDITA DI BENI E SERVIZI		203	308	105	51,7
	TOTALE RICAVI DA MERCATO	(A+C+D)	7.910	8.173	263	3,3
	TOTALE CONTRIBUTIONI STATALI	B	316	315	(1)	-0,3
	RICAVI E PROVENTI		8.226	8.488	262	3,2

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

I Ricavi da mercato realizzati dalle Aree di *business* ammontano a 7.865 mln e segnano un aumento del 2,1 per cento (+158 mln) sull'esercizio precedente, essenzialmente ascrivibile alle positive *performance* dei *Servizi Postali*, i cui ricavi passano da 2.530 mln del 2020 a 2.742 mln nel 2021 (+8,4 per cento), beneficiando della già citata ripresa delle attività che erano state interessate dalle misure restrittive imposte dal *lockdown* nella prima parte del 2020. 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 53 mln (54 mln nel 2020) e trovano completa copertura nel bilancio dello Stato 2021.

I ricavi dei *Servizi BancoPosta* ammontano a 5.123 mln e si riducono dell'1 per cento rispetto al 2020 (-54 mln) per effetto principalmente della flessione dei comparti Conti correnti e Risparmio postale che non è stata mitigata dalla crescita del collocamento dei prodotti di finanziamento (cfr. cap. 4).

Nel dettaglio, i ricavi rivenienti dalla *Remunerazione delle attività di raccolta del Risparmio postale* si riducono (-98 mln, -5,3 per cento) per effetto della minore raccolta netta realizzata nell'anno (572 mln nel 2020, -5,3 mld nel 2021)¹⁰³ e delle nuove condizioni di remunerazione del servizio stabilite dalla convenzione sottoscritta con decorrenza 1° gennaio 2021. I *Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere*, che accolgono gli interessi maturati sugli investimenti della raccolta riveniente dalla clientela privata e pubblica, si riducono di 67 mln (1.593 mln nel 2020, 1.526 mln nel 2021) in relazione al contesto di mercato caratterizzato da tassi di interesse ai minimi storici. Tale riduzione è in parte compensata dall'aumento degli impieghi, conseguente alla maggiore giacenza sui conti correnti (67,4 mld nel 2020, 79,1 mld nel 2021) e dai proventi degli impieghi in crediti

¹⁰³ L'esercizio 2020 aveva beneficiato dell'anticipo del pagamento delle pensioni agli ultimi giorni del mese precedente a quello di spettanza, decisa dal Governo a fronte dell'emergenza sanitaria. Tale decisione ha generato una maggiore giacenza media sui libretti postali al 31 dicembre 2020.

di imposta (58 mln). Come già anticipato, le commissioni di *Collocamento dei prodotti di finanziamento*, relative all'attività di distribuzione di prestiti e mutui erogati da terzi, segnano una crescita del 25 per cento (192 mln nel 2020, 240 mln nel 2021), così come quelle per *Intermediazione assicurativa* che passano da 439 mln del 2020 a 489 mln (+11,4 per cento) e accolgono le attività di collocamento negli uffici postali delle polizze delle controllate Poste Vita e Poste Assicura (cfr. cap.4).

Ricavi e proventi-Ricavi da Stato

Il 74,1 per cento dei Ricavi e proventi è rappresentato da ricavi da mercato e il 25,9 per cento da ricavi da Stato. Questi ultimi ammontano a 2.195 mln e registrano una diminuzione del 5,1 per cento sul 2020 ([Tabella 34](#)).

Tabella 34 - Ricavi e Proventi - Ricavi da Stato

<i>(dati in milioni)</i>							
	2020	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2021	Δ% 21/20	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
Servizi Postali							
Compensazioni Servizio Universale	262	11,3	3,2	262	-	11,9	3,1
Integrazioni tariffarie editoria	54	2,3	0,7	53	-1,9	2,4	0,6
Totale ServiziPostali	316	13,7	3,8	315	-0,3	14,4	3,7
Servizi BancoPosta							
Proventi degli impieghi presso il Mef	43	1,9	0,5	28	-34,9	1,3	0,3
Remunerazione Risparmio Postale	1.851	80,0	22,5	1.753	-5,3	79,9	20,7
Remunerazione Servizi Delegati	103	4,5	1,3	99	-3,9	4,5	1,2
Totale Servizi BancoPosta	1.997	86,3	24,3	1.880	-5,9	85,6	22,1
TOTALE RICAVI DA STATO	2.313	100	28,1	2.195	-5,1	100	25,9

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

Per i *Servizi Postali* i ricavi da Stato, come sopra commentato, ammontano a 315 mln e rappresentano il 14,4 per cento di tali ricavi e il 3,7 per cento dei ricavi e proventi; per i *Servizi BancoPosta* la quota di ricavi da Stato (intesa come remunerazione dell'attività di raccolta svolta per Cdp) ammonta a 1.880 mln e costituisce l'85,6 per cento dei proventi dallo Stato e il 22,1 per cento dei ricavi e proventi.

COSTI

I costi si attestano a 8.807 mln e registrano un incremento dell'1,1 per cento, come rappresentato nella [Tabella 35](#)

Tabella 35 – Costi*(dati in milioni)*

	2020	2021	$\Delta\%$ 21/20	% totale
Costi per beni e servizi ^(*)	2.207	2.374	7,6	27,0
Oneri dell'operatività finanziaria	235	178	-24,3	2,0
Costo del lavoro	5.557	5.348	-3,8	60,7
Ammortamenti e svalutazioni	622	715	15,0	8,1
Incrementi per lavori interni	(32)	(31)	-3,1	-0,4
Altri costi e oneri	67	209	n.s.	2,4
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	55	14	-74,5	0,2
TOTALE COSTI	8.711	8.807	1,1	100,0

^(*) I Costi per beni e servizi non comprendono le Spese per servizi del personale (113 mln nel 2021, 111 ml nel 2020), incluse nel Costo del lavoro.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

I *Costi per beni e servizi* ammontano a 2.374 mln e registrano un aumento del 7,6 per cento (+167 mln), in relazione alla crescita del *business* pacchi e dei servizi di telecomunicazione. Il saldo include spese per 74 mln, sostenute nell'anno per fronteggiare l'emergenza sanitaria (106 mln nel 2020).

Gli *Oneri dell'operatività finanziaria* ammontano a 178 mln e si decrementano rispetto al precedente esercizio (235 mln) principalmente in relazione alle minori perdite da realizzo da strumenti finanziari al FVTOCI (-95 mln), in parte compensate da maggiori oneri per perdite da realizzo da strumenti finanziari al costo ammortizzato (+58 mln). Il *Costo del lavoro* si attesta a 5.348 mln e si riduce di 209 mln sul 2020 (-3,8 per cento), principalmente per effetto dei minori accantonamenti per incentivi all'esodo effettuati nell'anno (414 mln nel 2020, 194 mln nel 2021) (cfr. cap. 6).

Gli *Ammortamenti e svalutazioni*, pari a 715 mln evidenziano una crescita di 93 mln sul 2020 (+15,0 per cento), ascrivibile ai maggiori ammortamenti di attività immateriali derivanti da investimenti su applicativi *software* divenuti disponibili all'uso e da nuovi applicativi rivenienti dai rami d'azienda IT ceduti dalle società del Gruppo.

Gli *Altri costi e oneri*, pari a 209 mln, registrano un aumento di 142 mln sul 2020, per effetto principalmente dei maggiori accantonamenti netti ai Fondi per rischi e oneri (+147 mln).

Consulenze

I Costi per servizi accolgono spese per *Consulenze varie e assistenze legali* per 19,5 mln in aumento di 4,4 mln sul 2020 (+29,2 per cento), come illustrato nella Tabella 36.

Tabella 36 - Consulenze varie e assistenze legali*(dati in migliaia)*

	2020	2021	$\Delta\%$ 21/20	% sul totale
Consulenze normative, amministrative/contabili/fiscali	664	744	12,0	3,8
Consulenze Tecnico Specialistiche	1.282	275	-78,5	1,4
Consulenze Strategiche	1.382	1.051	-24,0	5,4
Consulenze Ricerca personale	200	360	80,0	1,8
Consulenze Finanziarie	381	372	-2,4	1,9
Altre consulenze	-		n.s.	n.s.
Assistenza legale	10.736	16.130	50,2	82,6
Consulenze e assistenze legali	14.645	18.932	29,3	96,9
Collaborazioni assimilate a lavoro dipendente ⁽¹⁾	468	601	28,4	3,1
CONSULENZE VARIE E ASSISTENZE LEGALI	15.113	19.533	29,2	100,0

⁽¹⁾ 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.

Le spese per *Assistenza legale* si attestano a 16,1 mln (+50,2 per cento sul 2020) e rappresentano l'82,6 per cento del costo complessivo. Il ricorso a professionisti esterni e per l'attività di rappresentanza e difesa in giudizio in cause di recupero crediti e procedimenti penali e per assistenze e supporto legale è stato limitato nell'anno a 383 affidamenti, pari allo 0,9 per cento dei 41.354 affari (di cui 25.948 aperti nell'anno), trattati dall'avvocatura interna alla Società (cfr. cap. 10).

Le *imposte sul reddito* passano da 8 mln del 2020 a 100 mln nel 2021 (+91 mln). Il saldo dell'esercizio comprende un effetto positivo per 25 mln, di cui 11 mln relativi al beneficio fiscale connesso all'Aiuto alla crescita economica (ACE)¹⁰⁴, riferito all'esercizio 2014, per il quale, nel 2021, sono venute meno le incertezze connesse alla quantificazione, e 14 mln relativi a un interpello riferibile all'imputazione fiscale di componenti di reddito derivanti dalla gestione delle giacenze su conti correnti postali.

¹⁰⁴ Il regime ACE si sostanzia nella possibilità di dedurre annualmente dal reddito d'impresa un onere figurativo pari al rendimento correlato all'aumento di capitale proprio rispetto a quello esistente al termine dell'esercizio in corso al 31 dicembre 2010.

8.4 Rendiconto finanziario

I dati del rendiconto finanziario 2021 di Poste italiane S.p.A., di seguito esposti, sono desunti dall'apposito prospetto annesso al bilancio dell'esercizio in esame; i dati stessi sono posti in raffronto con l'esercizio precedente.

Tabella 37 – Rendiconto finanziario

(dati in milioni)

	2020	2021
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio	1.206	4.029
Risultato prima delle imposte	333	897
Ammortamenti e svalutazioni	622	715
Svalutazioni (rivalutazioni) di partecipazioni	12	-
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri	553	349
Utilizzo fondi rischi e oneri	(373)	(490)
Trattamento di fine rapporto	(119)	(127)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(2)	1
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	-
(Dividendi)	(8)	(8)
Dividendi incassati	8	8
(Proventi Finanziari per interessi)	(62)	(63)
Interessi incassati	69	70
Interessi passivi e altri oneri finanziari	57	57
Interessi pagati	(27)	(30)
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	41	24
Imposte sul reddito pagate	(638)	(333)
Altre variazioni	4	(4)
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	[a] 470	1.066
Variazioni del capitale circolante:		
(Incremento)/Decremento Rimanenze	(21)	10
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali	(619)	69
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività	400	278
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(35)	(526)
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali	504	(119)
Incremento/(Decremento) Altre passività	(86)	(22)
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	[b] 143	(310)
Incremento/(Decremento) passività finanziarie Patrimonio BancoPosta	14.676	10.814
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie Patrimonio BancoPosta	(8.198)	1.768
Incremento/(Decremento) dalle attività finanziarie Patrimonio BancoPosta e crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(1.384)	(9871)
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta	(2.088)	(1.268)
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie dell'operatività finanziaria	(1.471)	(1.841)
Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria Patrimonio BancoPosta	[c] 1.535	(398)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[d]=[a+b+c] 2.147	358
- di cui parti correlate	2.313	(5.012)
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari	(246)	(298)
Investimenti immobiliari	(1)	-
Attività immateriali	(365)	(409)
Partecipazioni	(20)	(409)
Altre attività finanziarie	(57)	(75)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Imm.li, imp.ti e macchinari, inv.imm.ri ed attività dest. alla vendita	6	4
Partecipazioni	-	-
Altre attività finanziarie	114	507
Fusioni	(61)	(10)
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[e] (630)	(690)
- di cui parti correlate	(41)	(394)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine	1.246	(100)
(Incremento)/Decremento crediti finanziari	-	-
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve	673	140
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	-	-
Dividendi pagati	(613)	(662)
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	-	794
Cessione (Acquisto) di azioni proprie	-	-
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	[f] 1.306	172
- di cui parti correlate	(211)	106
Flusso delle disponibilità liquide	[g]=[d+e+f] 2.823	(160)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio	4.029	3.869
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati alla fine dell'esercizio	(1.599)	(1.735)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti non vincolati alla fine dell'esercizio	2.430	2.134

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

Dai dati esposti, risulta che il saldo delle disponibilità liquide al 31 dicembre 2021 è pari a 3.869 mln e comprende disponibilità vincolate per 1.735 mln, di cui:

- 1.633 mln riferiti a risorse sul deposito presso il MEF, c.d. conto "Buffer"¹⁰⁵, raccolte presso la clientela e assoggettate al vincolo d'impiego;
- 84 mln depositati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento dell'Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato, in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Società;
- 18 mln vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziari relativi a contenziosi di diversa natura.

8.5 Investimenti

Gli investimenti effettuati nell'anno (Tabella 38) ammontano a 1.117 mln, in crescita del 76,7 per cento sul 2020.

Tabella 38 - Investimenti

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2020	2021	$\Delta\%$ 21/20	% sul totale
Investimenti Industriali	612	708	15,7	63,4
di cui:				
<i>Materiali</i>	246	299	21,5	26,8
<i>Immateriali</i>	366	409	11,7	36,6
Investimenti Finanziari	20	409	n.s.	36,6
INVESTIMENTI	632	1.117	76,7	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

Gli *investimenti industriali*, pari a 708 mln, registrano una crescita del 15,7 per cento e rappresentano il 63,4 per cento del complessivo volume degli impieghi; gli *investimenti finanziari* ammontano a 409 mln e costituiscono il restante 36,6 per cento. Gli investimenti industriali realizzati nelle aree di attività del Gruppo Poste sono illustrati nella Tabella 39.

¹⁰⁵ Una quota della raccolta privata può essere impiegata in un deposito presso il MEF (regolato da apposita convenzione), c.d. conto "Buffer", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi, in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

Tabella 39 - Investimenti industriali*(dati in milioni)*

	2020	2021	$\Delta\%$ 21/20	% sul totale
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	490	560	14,3	79,1
Servizi Finanziari	63	57	-9,5	8,1
Pagamenti e Mobile	37	65	75,7	9,2
Servizi Assicurativi	22	26	18,2	3,7
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	612	708	15,7	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli investimenti realizzati nell'anno sono in larga parte ascrivibili al comparto dei *Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione* (560 mln, pari al 79,1 per cento del totale) e sono finalizzati ad accelerare la trasformazione di Poste a operatore logistico completo, nonché a garantirne la sostenibilità economica e ambientale. Tali investimenti hanno riguardato principalmente gli interventi di potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e di efficientamento delle reti distributive necessari all'integrazione logistica della rete di Poste italiane con quella di *Nexive*, che, come detto, dal 1° ottobre 2021 ha assunto il ruolo di *Operating Company* per la gestione della nuova rete di recapito del Gruppo. Dal 1° luglio 2021, a seguito dell'entrata in vigore della nuova normativa¹⁰⁶ concernente gli obblighi IVA da assolvere per le imprese che effettuano operazioni di *e-commerce* in ambito transfrontaliero, sono stati implementati *software* ed effettuati interventi di ammodernamento e automazione immobiliari volti alla rivisitazione dei processi di lavorazione delle merci provenienti dall'estero.

È poi proseguito - come già accennato innanzi - il percorso di rinnovo della flotta aziendale dedicata al recapito, con l'inserimento di oltre 4mila nuovi mezzi, per la maggior parte tricicli endotermici a basse emissioni. Complessivamente al 31 dicembre 2021 risultano implementate linee di recapito a zero emissioni su 15 centri città e distribuiti ai portalettere oltre 1.700 mezzi elettrici (tra tricicli, quadricicli e autoveicoli).

Sono continuate le attività finalizzate alla riqualificazione e alla sicurezza fisica degli uffici postali, all'adeguamento degli immobili strumentali in base alle esigenze funzionali dei luoghi di lavoro e dei servizi svolti e al miglioramento delle condizioni di sicurezza dei

¹⁰⁶ D.lgs. 25 maggio 2021, n. 83 di recepimento delle disposizioni contenute nelle Direttive 2017/2455/UE e 2019/1995/UE.

dipendenti, nonché gli interventi volti a ridurre i consumi di energia elettrica e le emissioni di anidride carbonica.

Gli investimenti realizzati nell'ambito dei *Servizi Finanziari* passano da 63 mln del 2020 a 57 mln nel 2021 e mirano a ottimizzare la gestione patrimoniale dei clienti. Nel corso del 2021 i principali interventi hanno riguardato la digitalizzazione, la semplificazione dei processi, il miglioramento della *customer experience* e lo sviluppo dell'offerta a distanza. È stata, inoltre, rilasciata per i correntisti BancoPosta la funzionalità che consente loro di collegare in *app* BancoPosta i conti di altri istituti finanziari.

Per quanto riguarda i *Servizi di Pagamenti e Mobile*, gli investimenti dell'anno ammontano a 65 mln (+75,7 per cento) e sono finalizzati a realizzare una piattaforma completa e omnicanale, atta anche a gestire l'offerta dedicata all'Energia, mercato nel quale l'Azienda è entrata nel 2022 proponendo servizi di vendita di energia elettrica e gas.

In ambito *TLC* sono continuati gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile e sono stati completati i rilasci tecnologici che hanno portato all'apertura commerciale di PosteCasa Ultraveloce, nel cui ambito è stata lanciata la nuova offerta fibra.

Il confronto fra le risultanze del 2021 e i valori di budget è illustrato nella Tabella 40.

Tabella 40 - Risultanze dell'anno/Previsioni di budget

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2021	Budget 2021	Δ Budget	Δ% Budget
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	560	562	(2)	-0,4
Servizi Finanziari	57	64	(7)	-10,9
Pagamenti e Mobile	65	48	17	35,4
Servizi Assicurativi	26	28	(2)	-7,1
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	708	702	6	0,9

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli investimenti industriali dell'anno superano dello 0,9 per cento le previsioni di budget in virtù dei maggiori interventi di natura informatica distribuiti su tutte le quattro aree di attività.

Gli *investimenti finanziari* ammontano a 409 mln (20 mln nel 2020) e, come già riferito in precedenza, attengono alla movimentazione delle partecipazioni. Per quanto concerne invece il finanziamento di 400 mln, della durata di 7 anni erogato a dicembre 2019 dalla

Banca europea degli investimenti, finalizzato a supportare il piano di investimenti di Poste per il triennio 2020-2022, nel corso del 2021 sono state realizzate attività per circa 310 mln, superiori rispetto a quanto stimato nel contratto di finanziamento per lo stesso anno.

La ripartizione degli impieghi per aree di *business* è dettagliata nella Tabella 41.

Tabella 41 - Importo contrattuale/Risultanze dell'anno

(dati in milioni)

	IMPORTO CONTRATTUALE	CONSUNTIVO	CONSUNTIVO '21 / IMP. CONTRATTUALE '21	
	2021	2021	Δ	Δ%
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	231	282	51	22,1
Servizi Finanziari	29	28	(1)	-3,4
INVESTIMENTI POSTE ITALIANE	260	310	50	19,2

Fonte: Poste italiane s.p.a.

8.6 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 settimo aggiornamento della circolare della Banca d'Italia n. 262/2005, nonché della comunicazione della Banca d'Italia del 21 dicembre 2021 " *Aggiornamento delle integrazioni alle disposizioni della Circolare n. 262 aventi ad 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 *International Financial Reporting Standards* (IFRS), emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e adottati dall'Unione europea con il Regolamento (CE) n. 1606/2002 del 19 luglio 2002, nonché al disposto del decreto legislativo 28 febbraio 2005, n. 38, che ha disciplinato l'applicazione degli IFRS nell'ambito dell'ordinamento nazionale. Per la sua predisposizione, in ottemperanza a quanto disposto dal decreto legge 29 dicembre 2020, n. 225 convertito, con modificazioni, dalla legge 26 febbraio 2011, n. 10 - che ha normato la costituzione del Patrimonio stesso prevedendone la separazione dei libri e delle scritture contabili prescritti dagli artt. 2214 e seguenti del 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 legge n. 10 del 2011. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nel Rendiconto al 31 dicembre 2021 sono uniformi a quelli di predisposizione del precedente Rendiconto relativo al 2020.

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

- l'approvazione della rimozione del vincolo di destinazione del Patrimonio BancoPosta, inerente alle attività, ai beni e ai rapporti giuridici che costituiscono il cd "Ramo Debit", con efficacia a decorrere dal 1° ottobre 2021;
- l'apporto di mezzi patrimoniali a favore del Patrimonio BancoPosta per 350 mln, a seguito del già citato collocamento di un'emissione obbligazionaria perpetua subordinata ibrida;
- la possibilità, introdotta dalla legge 23 luglio 2021, n. 106 (di conversione del decreto legge 25 maggio 2021, n.73, c.d. "Sostegni bis"), per il Patrimonio BancoPosta di impiegare, nell'ambito del 50 per cento della raccolta da privati investibile in titoli garantiti dallo Stato italiano, fino al 30 per cento nell'acquisto di crediti d'imposta cedibili ai sensi del c.d. decreto "Rilancio" (d.l. n. 34 del 2020, cit.). Essendo il limite del 30 per cento riferito al 50 per cento investibile in altri titoli garantiti dallo Stato italiano, la porzione del totale della raccolta privata impiegabile in crediti d'imposta è il 15 per cento;
- il citato rinnovo della convenzione con Cdp per il quadriennio 2021-2024.

Con riferimento alle iniziative commerciali lanciate nel corso dell'esercizio, si rimanda al cap. 4.

8.6.1 STATO PATRIMONIALE

Le consistenze patrimoniali di BancoPosta sono illustrate nella Tabella 42.

Tabella 42 – Stato Patrimoniale riclassificato BancoPosta

	<i>(dati in milioni)</i>			
	31 dicembre 2020	31 dicembre 2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Cassa e disponibilità liquide	6.408	7.680	1.272	19,9
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	72	39	(33)	-45,8
<i>Attività finanziarie obbligatoriamente valutate al fair value</i>	72	39	(33)	-45,8
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla redditività complessiva	42.638	37.626	(5.012)	-11,8
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	52.024	53.733	1.709	3,3
<i>Crediti verso banche</i>	6.340	3.378	(2.962)	-46,7
<i>Crediti verso clientela</i>	45.684	50.355	4.671	10,2
Derivati di copertura	78	873	795	n.s.
Attività fiscali	130	283	153	n.s.
Altre attività	2.631	8.838	6.207	n.s.
TOTALE DELL'ATTIVO	103.981	109.072	5.091	4,9
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	86.110	95.799	9.689	11,3
<i>Debiti con le banche</i>	10.815	10.701	(114)	-1,05
<i>Debiti verso la clientela</i>	75.295	85.098	9.803	13,0
Passività finanziarie di negoziazione	20	2	(18)	-90,0
Derivati di copertura	8.243	5.461	(2.782)	-33,7
Passività fiscali	979	670	(309)	-31,6
Altre passività	3.153	2.535	(618)	-19,6
Trattamento di fine rapporto del personale	3	3	-	-
Fondi per rischi e oneri	213	229	16	7,5
TOTALE DEL PASSIVO	98.721	104.699	5.978	6,1
PATRIMONIO NETTO	5.260	4.373	(887)	-16,9
di cui:				
Riserve	2.353	2.397	44	1,9
Riserve da valutazione	2.278	1.118	(1.160)	-50,9
Strumenti di capitale	-	350	350	n.s.
Utile d'esercizio	629	508	(121)	-19,2
TOTALE DEL PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	103.981	109.072	5.091	4,9

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

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

- la *Cassa e disponibilità liquide* ammonta a 7.680 mln, in crescita del 19,9 per cento sul 2020 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 stessi - e presso le Società di trasporto e custodia valori, per un totale di 2.906 mln, nonché le giacenze sul conto presso la Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 4.757 mln. Al saldo contribuiscono, inoltre, per 3 mln i *Conti correnti e*

- depositi a vista verso banche*, che dal 2021 sono esposti nella voce in commento in seguito a quanto definito nel settimo aggiornamento della Circolare n. 262/2005 della Banca d'Italia, entrato in vigore il 31 dicembre 2021¹⁰⁷. Al fine di consentire un confronto omogeneo, i dati relativi al 2020 sono stati riclassificati nella medesima voce per un importo pari a 4 mln;
- le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto a Conto economico*, pari a 39 mln (72 mln nel 2020), sono riconducibili al *fair value* di 32.059 azioni *Visa Incorporated* (serie C). La variazione della voce è riferibile alla vendita di 2.199 azioni *Visa Incorporated* (serie A) avvenuta a giugno 2021;
 - le *Attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva* ammontano a 37,6 mld (42,6 mld a fine 2020, -5,0 mld) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato italiani. La riduzione è principalmente riferibile alla variazione negativa del *fair value* dei titoli presenti in portafoglio (-2,2 mld) e al rapporto fra vendite/rimborsi di titoli rispetto ai nuovi acquisti (-3,1 mld);
 - le *Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato* si attestano a 53,7 mld (52,0 mld a tutto il 2020) e sono riconducibili a investimenti in titoli di Stato italiani e titoli garantiti dallo Stato italiano per 33,1 mld (33,3 mld a fine 2020) e a depositi e Crediti diversi per 20,6 mld (18,8 mld nel 2020);
 - i *Derivati di copertura con fair value* positivo al 31 dicembre 2021 ammontano a 873 mln, in aumento di 795 mln rispetto al 31 dicembre 2020 (78 mln);
 - le *Altre Attività* passano da 2.631 mln di fine 2020 a 8.838 mln e registrano un incremento di 6.207 mln sostanzialmente riconducibile agli acquisti di crediti d'imposta, effettuati da Poste italiane s.p.a. e trasferiti al Patrimonio BancoPosta, iscritti in bilancio al 31 dicembre 2021 per un valore 6.456 mln.

Per quanto riguarda le voci del passivo:

- le *Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato* ammontano a 95,8 mld (86,1 mld a fine 2020) e accolgono *Debiti verso clientela* per 85,1 mld (75,3 mld a tutto il 2020), riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti postali e a operazioni in pronti contro termine e *Debiti verso banche* per 10,7 mld (10,8 mld al 31 dicembre 2020), riferibili anch'essi a rapporti di conti correnti e a operazioni in pronti contro termine;

¹⁰⁷ L'aggiornamento ha modificato il contenuto informativo dello Stato Patrimoniale riclassificando, nell'attivo, i crediti a vista verso Banche e Banche Centrali dalla "Voce 40 - Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato" alla "Voce 10 - Cassa e disponibilità liquide".

- i *Derivati di copertura* relativi a titoli in portafoglio con *fair value* negativo ammontano a 5.461 mln (8.243 mln a fine 2020);
- le *Altre Passività* pari a 2.535 mln (3.153 mln a fine 2020) sono prevalentemente imputabili a partite di natura tributaria a titolo di sostituto d'imposta e a partite in corso di lavorazione;
- i *Fondi per rischi e oneri* ammontano a 229 mln e si incrementano di 16 mln rispetto a fine 2020 per effetto delle attività di revisione della stima di alcuni rischi legati alla distribuzione di BFP emessi in anni passati e vertenze giudiziali con terzi;
- il *Patrimonio Netto BancoPosta* si attesta a 4.373 mln (-887 mln) e accoglie:
 - riserve per 2.397 mln, relative per 1.210 mln alla Riserva per il Patrimonio BancoPosta e per 1.186 mln alla Riserva di utili conseguiti negli esercizi precedenti, incrementata di 50 mln rispetto al 2020 a seguito della delibera dell'Assemblea degli azionisti del 28 maggio 2021 di destinazione dell'utile 2020 del Patrimonio BancoPosta e in diminuzione di 6 mln per gli interessi passivi maturati sugli Strumenti di capitale;
 - strumenti di capitale per 350 mln, afferenti al già descritto finanziamento subordinato perpetuo, che ne consentono la computazione come capitale aggiuntivo di classe 1 ("*Additional Tier 1*");
 - riserve da valutazione per 1.118 mln (2.278 mln nel 2020) in cui è riflessa principalmente la variazione negativa di valore delle riserve di *fair value* delle Attività finanziarie al 31 dicembre 2021;
- il Risultato netto conseguito nell'esercizio (508 mln).

8.6.2 CONTO ECONOMICO

Nel 2021 il Patrimonio BancoPosta ha conseguito un utile di 508 mln, in diminuzione di 121 mln rispetto al risultato del 2020 (629 mln, -19,2 per cento), come illustrato nella Tabella 43.

Tabella 43 - Conto Economico riclassificato BancoPosta

(dati in milioni)

	2020	2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Interessi attivi e proventi assimilati	1.587	1.533	(54)	-3,4
Interessi passivi e oneri assimilati	(89)	(91)	(2)	2,2
Margine di interesse	1.498	1.442	(56)	-3,7
Commissioni attive	3.582	3.588	6	0,2
Commissioni passive	(292)	(267)	25	-8,6
Commissioni nette	3.290	3.321	31	0,9
Risultato netto dell'attività di negoziazione	6	(2)	(8)	n.s.
Risultato netto dell'attività di copertura	(2)	5	7	n.s.
Utili/(Perdite) da cessione o riacquisto di:	365	407	42	11,5
<i>a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato</i>	63	(95)	(158)	n.s.
<i>b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva</i>	302	502	200	66,2
<i>c) passività finanziarie</i>	-	-	-	-
Risultato netto delle altre attività e passività finanziarie al fair value con impatto a conto economico	2	7	5	n.s.
<i>a) attività e passività finanziarie designate al fair value</i>	-	-	-	-
<i>b) altre attività obbligatoriamente valutate al fair value</i>	2	7	5	n.s.
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	5.159	5.180	21	0,4
Spese amministrative:	(4.444)	(4.446)	(2)	0,0
Altri oneri/proventi di gestione	67	8	(59)	-88,1
ONERI OPERATIVI NETTI	(4.377)	(4.438)	(61)	1,4
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA	782	742	(40)	-5,1
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri	69	(48)	(117)	n.s.
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	(22)	4	26	n.s.
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	829	698	(131)	-15,8
Imposte sul reddito del periodo	(200)	(190)	10	-5,0
UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO	629	508	(121)	-19,2

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

L'andamento economico del Patrimonio evidenzia un risultato della gestione operativa che si attesta a 742 mln, in diminuzione del 5,1 per cento rispetto al precedente esercizio (782 mln nel 2020). Nel dettaglio:

- il *Margine di interesse* si attesta a 1.442 mln e mostra una diminuzione del 3,7 per cento (1.498 mln nel 2020), riconducibile ai minori interessi attivi (-3,4 per cento) - legati principalmente al rendimento degli impieghi in titoli, dei depositi fruttiferi presso il Mef, delle operazioni in pronti contro termine e collateralizzazioni su derivati - solo parzialmente compensata dagli interessi attivi maturati sui crediti d'imposta (58 mln);
- le *Commissioni nette* ammontano a 3.321 mln ed evidenziano una crescita dello 0,9 per cento sul 2020 (3.290 mln) che riflette il miglioramento della dinamica del collocamento dei

prodotti di finanziamento, dei prodotti assicurativi e del contratto sottoscritto con PostePay, in parte mitigato dal minor apporto delle commissioni sui bollettini e della remunerazione del Risparmio postale. Le commissioni passive ammontano a 267 mln, in diminuzione di 25 mln rispetto al 2020 (292 mln, -8,6 per cento), per effetto dei minori costi maturati nell'ambito del contratto di *service* sottoscritto con PostePay;

- il Risultato netto delle attività e passività finanziarie valutate al fair value con impatto a conto economico, pari a 7 mln, accoglie per circa 5 mln l'oscillazione positiva del fair value delle azioni Visa Incorporated (Series c) e per 2 mln l'effetto positivo riveniente dalla vendita di 2.199 azioni privilegiate Visa Incorporated (Series A). Sempre con riferimento alle azioni, il 1° marzo 2021 è giunto a scadenza il contratto di vendita a termine di 400.000 azioni ordinarie Visa Incorporated stipulato nel primo semestre 2019 senza scambio del sottostante. Inoltre, nel corso dell'anno la Società ha stipulato due distinti contratti di vendita a termine: il primo è stato regolato il 3 giugno 2021, contestualmente alla vendita delle già citate azioni; il secondo, ancora in essere, avente ad oggetto 198.000 azioni ordinarie Visa Incorporated, con data regolamento il 1° marzo 2023;
- gli Oneri operativi netti sono illustrati nella Tabella 44.

Tabella 44 - Oneri operativi netti

	2020	2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Spese amministrative	4.444	4.446	2	0,05
<u>di cui:</u>				
Spese per il personale	34	33	(1)	-2,9
Altre spese amministrative	4.410	4.413	3	0,1
Altri oneri/ (proventi) di gestione	(67)	(8)	59	n. s.
ONERI OPERATIVI NETTI	4.377	4.438	61	1,4

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

Gli oneri operativi netti si attestano a 4.438 mln (+1,4 per cento) e includono *Spese amministrative* il cui ammontare è in linea con quello del precedente esercizio, e *Altri proventi di gestione* che si riducono di 59 mln (67 mln nel 2020, 8 mln nel 2021), per effetto dei maggiori proventi registrati nel 2020 a seguito della conclusione, nell'esercizio, di un processo di revisione complessiva di stime di partite pregresse afferenti alla distribuzione di BFP emessi

in anni passati e alle iniziative volontarie di tutela intrapresa a favore della clientela sottoscrittrice dei fondi immobiliari “Europa Immobiliare 1” e “Obelisco”.

La voce *Rettifiche e riprese di valore nette per rischio di credito* evidenzia una diminuzione di 26 mln rispetto al 2020 e rappresenta principalmente la valutazione del rischio di credito.

Le imposte ammontano a 190 mln e si riducono di 10 mln rispetto al 2020 (-5,0 per cento).

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 adottati sono uniformi a quelli di predisposizione dei conti annuali al 31 dicembre 2020 e conformi agli orientamenti e alle raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza europei (ESMA, CONSOB e IFRS Foundation).

9.1 Stato Patrimoniale

Al 31 dicembre 2021 la struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un Patrimonio netto di 12.110 mln, che copre ampiamente il Capitale investito netto, che si attesta a 4.952 mln (Tabella 45).

Tabella 45 - Capitale investito netto e relativa copertura Gruppo

(dati in milioni)

	31 dicembre 2020	31 dicembre 2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Immobilizzazioni materiali	2.165	2.299	134	6,2
Attività immateriali	755	873	118	15,6
Attività per diritti d'uso	1.200	1.116	(84)	-7,0
Partecipazioni	615	277	(338)	-55,0
Capitale Immobilizzato	4.735	4.565	(170)	-3,6
Rimanenze	165	155	(10)	-6,1
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	7.268	7.669	401	5,5
Debiti commerciali e Altre passività	(5.158)	(5.638)	(480)	9,3
Crediti (Debiti) per imposte correnti	174	99	(75)	-43,1
Capitale circolante netto	2.449	2.285	(164)	-6,7
Capitale investito lordo	7.184	6.850	(334)	-4,6
Fondi per rischi e oneri	(1.396)	(1.268)	128	-9,2
Trattamento di fine rapporto	(1.030)	(922)	108	-10,5
Crediti/(Debiti) per imposte differite	(106)	292	398	n.s.
Fondi diversi e Altre attività/Passività	(2.532)	(1.898)	634	-25,0
Capitale investito netto	4.652	4.952	300	6,4
Patrimonio netto	11.507	12.110	603	5,2

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

Il *Capitale immobilizzato* ammonta a 4.565 mln ed evidenzia un decremento di 170 mln (-3,6 per cento), risultante da incrementi per 1.030 mln, relativi ad acquisizioni e riprese di valore, e decrementi per 1.200 mln, relativi a dismissioni e ammortamenti. Nell'aggregato rilevano, oltre all'aumento di 10 mln derivante dal consolidamento del gruppo *Nexive* e alla rilevazione dell'avviamento per le *acquisizioni* della medesima *Nexive* (36 mln) e di *Sengi Express Ltd* (16 mln), *Investimenti* per 754 mln e un incremento dei *Diritti d'uso* (197 mln) per stipule, rinnovi e variazione contrattuali, riferibili principalmente alla Capogruppo. Tale variazione è stata parzialmente compensata da ammortamenti per 790 mln.

La variazione delle *Partecipazioni* (615 mln nel 2020, 277 mln nel 2021) è in larga parte riconducibile al venir meno, al 31 dicembre 2021, della partecipazione in FSIA Investimenti Srl (-405 mln) - in seguito al perfezionamento della scissione della stessa, realizzata nel più ampio ambito dell'operazione di fusione che ha coinvolto le società SIA e Nexi. Concorrono al saldo, inoltre, l'adeguamento netto positivo del valore di carico di Anima Holding s.p.a. (16 mln), l'acquisizione da parte della Capogruppo di una partecipazione azionaria in Financit s.p.a., pari al 40 per cento della società (40 mln) e la sottoscrizione dell'aumento di capitale (10 mln) in Replica SIM s.p.a. (cfr. cap. 11).

Il *Capitale circolante netto* ammonta a 2.285 mln e diminuisce di 164 mln rispetto a fine 2020. La variazione riflette maggiori *Crediti commerciali e Altri crediti e attività* (+401 mln) - correlati principalmente alla crescita del *business* pacchi e all'aumento dei *Crediti per sostituto di imposta -*, maggiori *Debiti commerciali e Altre passività* (+480 mln) e minori *Crediti per imposte correnti* (-75 mln) riconducibili alla rilevazione delle imposte del periodo, parzialmente compensate dal pagamento degli acconti per l'esercizio corrente e per il saldo dell'esercizio precedente.

Il saldo dei *Fondi diversi e delle Altre attività/passività* si attesta a 1.898 mln ed evidenzia una riduzione di 634 mln, per effetto combinato della diminuzione dei Fondi per rischi e oneri (-128 mln) e del Trattamento di fine rapporto (-108 mln) e dei maggiori crediti netti per imposte anticipate (398 mln), in larga parte ascrivibili alla variazione negativa del *fair value* e alle vendite effettuate nel periodo degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI. I *Fondi per rischi e oneri* ammontano al termine dell'anno a 1.268 mln (1.396 mln a fine 2020). La movimentazione è stata caratterizzata da accantonamenti per 449 mln,

assorbimenti a conto economico per 86 mln, utilizzi per 499 mln e variazioni del perimetro di consolidamento per 8 mln.

Al 31 dicembre 2021 il patrimonio netto del Gruppo ammonta come accennato a 12.110 mln, con un incremento di 603 mln sul 2020 e risulta così composto:

Capitale sociale	1.306 mln
Riserve	3.599 mln
Azioni proprie	(40) mln
Risultati portati a nuovo	7.237 mln
Capitale e riserve di terzi	<u>8 mln</u>
PATRIMONIO NETTO	12.110 mln

Le variazioni del Patrimonio nette intervenute nell'anno sono illustrate nella [Tabella 46](#).

Tabella 46 - Variazioni del Patrimonio netto

		<i>(dati in milioni)</i>
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2020		11.507
<i>Incrementi:</i>		
Utile netto dell'esercizio 2021	1.578	
Capitale e riserva di terzi	2	
Strumenti di capitale-Obbligazioni ibride perpetue	800	
Riserva piani di incentivazione	7	
Altre variazioni	2	
		2.389
<i>Decrementi:</i>		
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	662	
Riserva <i>fair value</i>	987	
Riserve di <i>Cash flow hedge</i>	132	
Perdite attuariali sul TFR	1	
Strumenti di capitale-Obbligazioni ibride perpetue	4	
		1.786
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2021		12.110

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

La variazione riflette principalmente l'utile netto conseguito nell'esercizio pari a 1.580 mln, di cui 2 mln rappresentano la quota di spettanza di terzi, nonché il flusso monetario positivo derivante dall'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo del valore nominale di 800 mln (cfr. cap. 8.2). Tali effetti positivi sono parzialmente compensati dalla

distribuzione di dividendi per 662 mln, di cui 421 a valere sull'utile 2020 e 241 mln a titolo di acconto del dividendo ordinario previsto per l'anno 2021, e dal decremento delle riserve di *fair value* (987 mln) e di *cash flow* (132 mln) per complessivi 1.119 mln.

Posizione finanziaria netta

Al 31 dicembre 2021 la Posizione finanziaria netta del Gruppo (Tabella 47) è in avanzo di 7.158 mln, in aumento di 303 mln rispetto ai valori del 2020 (6.855 mln).

Tabella 47 - Posizione finanziaria netta Gruppo

(dati in milioni)

	31 dicembre 2020	31 dicembre 2021	Δ 21/20	Δ% 21/20
Passività finanziarie	(98.230)	(104.732)	(6.502)	6,6
Passività finanziarie al costo ammortizzato	(89.901)	(99.237)	(9.336)	10,4
Debiti per conti correnti postali	(58.810)	(68.597)	(9.787)	16,6
Finanziamenti	(16.881)	(15.582)	1.299	-7,7
<i>Obbligazioni</i>	(1.046)	(1.047)	(1)	0,1
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	(15.835)	(14.535)	1.300	-8,2
Debiti per leasing	(1.235)	(1.166)	69	-5,6
Mef conto Tesoreria dello Stato	(3.588)	(3.441)	147	-4,1
Altre passività finanziarie	(9.387)	(10.451)	(1.064)	11,3
Passività finanziarie al FVTPL	(46)	(29)	17	-37,0
Strumenti finanziari derivati	(8.283)	(5.466)	2.817	-34,0
<i>Cash flow hedging</i>	(126)	(267)	(141)	n.s.
<i>Fair value hedging</i>	(8.137)	(5.196)	2.941	-36,1
<i>Fair value verso conto economico</i>	(20)	(3)	17	-85,0
Riserve tecniche assicurative	(153.794)	(159.089)	(5.295)	3,4
PASSIVITA' FINANZIARIE	(252.024)	(263.821)	(11.797)	4,7
Attività Finanziarie	247.883	248.856	973	0,4
Attività finanziarie al costo ammortizzato	50.677	53.313	2.636	5,2
Attività finanziarie al FVTOCI	156.711	149.853	(6.858)	-4,4
Attività finanziarie al fair value rilevato a conto economico	40.416	44.814	4.398	10,9
Strumenti finanziari derivati	79	876	797	n.s.
Crediti d'imposta Legge 77/2020	35	6.456	6.421	n.s.
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	54	50	(4)	-7,4
ATTIVITA' FINANZIARIE	247.972	255.362	7.390	3,0
AVANZO FINANZIARIO NETTO/(INDEBITAMENTO NETTO)	(4.052)	(8.459)	(4.407)	n.s.
Cassa e depositi BancoPosta	6.391	7.659	1.268	19,8
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	4.516	7.958	3.442	76,2
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	6.855	7.158	303	4,4

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

Alla variazione hanno concorso principalmente la gestione operativa positiva per 1,9 mld, di cui 1.580 mln riferibili all'utile del periodo, il flusso monetario positivo derivante dall'effetto dell'emissione del prestito obbligazionario ibrido perpetuo e l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 228 mln; tali

incrementi sono parzialmente compensati dalle oscillazioni negative di valore e delle vendite effettuate nel periodo degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, per circa 1.587 mln, dagli investimenti per 754 mln e dalla distribuzione di dividendi, per complessivi 662 mln. La variazione, infine, include l'effetto positivo ascrivibile all'operazione di fusione che ha coinvolto le società SIA e Nexi per oltre 600 mln.

9.2 Conto economico

Il conto economico del Gruppo è sinteticamente illustrato nella Tabella 48.

Tabella 48 - Conto economico consolidato riclassificato Gruppo

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2020	2021	Δ 21/20	$\Delta\%$ 21/20
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	3.201	3.685	484	15,1
Ricavi da pagamenti e mobile	737	882	145	19,7
Ricavi da servizi finanziari	4.945	4.783	(162)	-3,3
<i>Ricavi da servizi finanziari</i>	5.151	4.931	(220)	-4,3
<i>Oneri derivanti da operatività finanziaria</i>	(206)	(148)	58	-28,2
Ricavi da servizi assicurativi al netto delle riserve tecniche e oneri relativi a sinistri	1.643	1.870	227	13,8
<i>Premi assicurativi</i>	16.865	17.829	964	5,7
<i>Proventi derivanti da operatività assicurativa</i>	4.065	4.383	318	7,8
<i>Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri</i>	(18.767)	(19.964)	(1.197)	6,4
<i>Oneri derivanti da operatività assicurativa</i>	(520)	(378)	142	-27,3
TOTALE RICAVI	10.526	11.220	694	6,6
Costi per beni e servizi	2.407	2.754	347	14,4
Costo del lavoro ^(*)	5.754	5.586	(168)	-2,9
Ammortamenti e svalutazioni	700	790	90	12,9
Incrementi per lavori interni	(37)	(33)	4	-10,8
Altri costi e oneri	103	253	150	n.s.
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	75	24	(51)	-68,0
TOTALE COSTI	9.002	9.374	372	4,1
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	1.524	1.846	322	21,1
Oneri finanziari	(75)	(73)	2	-2,7
Proventi finanziari	123	369	246	n.s.
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(1)	-	1	n.s.
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	5	26	21	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	1.576	2.168	592	37,6
Imposte sul reddito	370	588	218	58,9
UTILE D'ESERCIZIO	1.206	1.580	374	31,0

(*) Il Costo del lavoro comprende le Spese per servizi del personale (119 mln nel 2021, 116 ml nel 2020) incluse nel bilancio consolidato del Gruppo Poste italiane tra i Costi per beni e servizi.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

I ricavi conseguiti dal Gruppo si attestano a 11.220 mln e registrano un aumento del 6,6 per cento sul 2020 (10.526 mln) riconducibile al buon andamento delle *Strategic Business Unit (SBU)* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+15,1 per cento), Pagamenti e mobile (+19,7 per cento) e Servizi Assicurativi (+13,8 per cento) che evidenziano maggiori ricavi per complessivi 856 mln rispetto al 2020, esercizio fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria. La SBU Servizi Finanziari registra, invece, una flessione dei proventi per 162 mln (-3,3 per cento).

Le *masse gestite/amministrate* ammontano a 586 mld in aumento del 3,1 per cento sul 2020 (569 mld); la variazione è riconducibile all'aumento della raccolta netta su conti correnti (+15,1 mld sul 2020).

I costi si attestano a 9.374 mln ed evidenziano una crescita del 4,1 per cento (+372 mln), in relazione all'incremento dei *Costi per beni e servizi* (+347 mln, +14,4 per cento), che includono le spese sostenute per fronteggiare l'emergenza sanitaria (106 mln nel 2020, 85 mln nel 2021), oltre ai maggiori costi variabili dei *business* pacchi, telecomunicazioni e monetica e del consolidamento del Gruppo *Nexive*. Alla crescita dei costi totali contribuiscono, inoltre, gli *Ammortamenti*, a seguito degli investimenti realizzati principalmente nel comparto ICT, e degli *Altri costi e oneri* in relazione ai maggiori accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri effettuati nell'anno. Il *Costo del lavoro* registra una diminuzione di 168 mln (-2,9 per cento) riconducibile all'effetto combinato della riduzione degli accantonamenti per esodi futuri (416 mln nel 2020, 195 mln nel 2021) e dell'incremento della componente ordinaria rispetto al precedente esercizio, caratterizzato, come detto, dai risparmi generati dall'emergenza sanitaria. Il *Risultato operativo (EBIT)* generato dalla dinamica ricavi/costi descritta, si attesta a 1.846 mln e registra una crescita di 322 mln sul 2020 (+21,1 per cento). L'*Utile* si attesta a 1.580 mln (+374 mln, +31,0 per cento) al netto delle imposte di periodo per 588 mln (370 mln nel 2020, che beneficiava dell'effetto positivo di 96 mln di natura non ricorrente relativo per 81 mln al Patent Box¹⁰⁸ e per 15 mln dall'agevolazione ACE - Aiuto alla Crescita Economica). Il risultato dell'esercizio beneficia della plusvalenza lorda di natura non ricorrente di 225 mln, iscritta tra i proventi finanziari, rilevata in seguito all'operazione SIA-Nexi (Cfr. cap. 11).

¹⁰⁸ Agevolazione fiscale di durata quinquennale introdotta nel 2015 che consiste nella esclusione dalla formazione del reddito imponibile complessivo di una quota di reddito derivante dall'utilizzo di alcuni *asset* immateriali.

Di seguito vengono sinteticamente illustrati gli andamenti economici delle quattro SBU, comprensivi dei ricavi e dei costi da/verso altri settori del Gruppo, che a livello di consolidato si elidono. Nel dettaglio:

- la SBU *Corrispondenza, pacchi e distribuzione* (Tabella 49) ha chiuso l'esercizio 2021 con un risultato netto negativo di 230 mln, in miglioramento di 189 mln sul 2020 (+45,1 per cento).

Tabella 49 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione

	<i>(dati in milioni)</i>			
	2020	2021	Δ 21/20	Δ % 21/20
Ricavi da mercato	3.201	3.685	484	15,1
di cui:				
Corrispondenza ^(*)	1.897	2.082	185	9,8
Pacchi	1.160	1.403	243	20,9
Altri ricavi	144	200	56	38,9
Ricavi infrasettoriali	4.633	4.694	61	1,3
RICAVI TOTALI	7.834	8.379	545	7,0
COSTI	8.422	8.684	262	3,1
di cui:				
Costo del lavoro	5.539	5.363	(176)	-3,2
Altri costi operativi	2.143	2.473	330	15,4
Ammortamenti e svalutazioni	667	770	103	15,4
Costi infrasettoriali	73	78	5	6,8
EBIT	(588)	(305)	283	-48,1
Proventi/(Oneri) finanziari	11	29	18	n.s.
Imposte	(158)	(46)	112	n.s.
UTILE DELL'ESERCIZIO	(419)	(230)	189	-45,1

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

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2021

I ricavi da mercato, comprensivi del *Compenso per servizio universale* (262 mln) e delle *Integrazioni tariffarie all'editoria* (53 mln), si attestano a 3.685 mln evidenziando, un incremento di 484 mln sul 2020 (+15,1 per cento). I ricavi da *corrispondenza* si attestano a 2.082 mln e registrano una crescita di 185 mln (+9,8 per cento), grazie alla ripresa dei volumi di invii (+278 milioni, +12,2 per cento) e all'integrazione di *Nexive*.

Il comparto *pacchi* presenta una variazione positiva sia dei ricavi, che passano da 1.160 mln del 2020 a 1.403 mln nel 2021 (+20,9 per cento), che dei volumi che passano da 210 milioni di spedizioni del 2020 a 249 milioni nel 2021 (+39 milioni di invii, +18,6 per cento). La crescita si concentra in particolare modo sul segmento B2C¹⁰⁹ che nell'anno ha realizzato ricavi per

¹⁰⁹ B2B è l'acronimo di *Business to Consumer*: offerta modulare creata per per l'*e-commerce* con scelta di servizi accessori.

723 mln (603 mln nel 2020, +19,9 per cento) a fronte di 179 milioni di spedizioni (149 milioni nel 2020, +20,1 per cento). Nel corso del 2021, inoltre, il settore ha beneficiato del contributo della commessa per la consegna alla pubblica amministrazione dei dispositivi di protezione individuale e dello sviluppo del *business internazionale* conseguente all'acquisizione del *partner* cinese *Sengi Express*, che hanno determinato maggiori ricavi nella misura rispettivamente di 63 mln e 24 mln rispetto al 2020.

I costi ammontano a 8.684 mln con un incremento di 262 mln rispetto al 2020 (+3,1 per cento), riconducibile alla crescita degli *Altri costi operativi* per 330 mln (+15,4 per cento), prevalentemente per i costi sostenuti a supporto dello sviluppo del *business* dei pacchi, per le attività di *call center*, per i servizi di natura informatica necessari a supportare la trasformazione digitale del Gruppo e per i costi di locazione degli ambienti necessari nell'ambito della commessa di logistica integrata aggiudicata a Poste italiane per la consegna alle pubbliche amministrazioni dei dispositivi di protezione individuale. Il saldo della voce include le spese legate all'emergenza da Covid-19 e quelle a supporto della campagna vaccinale, per un valore complessivo di 85 mln (106 mln nel 2020).

Il costo del lavoro si attesta a 5.363 mln, in diminuzione di 176 mln rispetto al 2020 (-3,2 per cento) riconducibile all'effetto combinato della riduzione delle partite straordinarie (-202 mln, -46,7 per cento), prevalentemente per il minor costo per incentivi agli esodi, e dell'incremento di quelle ordinarie (+26 mln, +0,5 per cento), come già argomentato in precedenza.

- la *SBU Servizi di Pagamenti e Mobile* (Tabella 50), che accoglie i ricavi dei servizi di pagamento PostePay, dei prodotti di monetica e dei servizi resi nell'ambito della telefonia mobile, ha chiuso l'esercizio 2021 con un utile netto di 425 mln, più che raddoppiato rispetto al 2020.

Tabella 50 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e Mobile

(dati in milioni)

	2020	2021	Δ 21/20	Δ % 21/20
Ricavi da mercato	737	882	145	19,7
di cui:				
Monetica	374	458	84	22,5
Mobile	284	309	25	8,8
Servizi di pagamento	79	115	36	45,6
Ricavi infrasettoriali	341	319	(22)	-6,5
RICAVI TOTALI	1.078	1.201	123	11,4
COSTI	820	919	99	12,1
di cui:				
Costo del lavoro	25	25	-	-
Altri costi operativi	384	420	36	9,4
Ammortamenti e svalutazioni	26	15	(11)	-42,3
Costi infrasettoriali	385	459	74	19,2
EBIT	258	282	24	9,3
Proventi/(Oneri) finanziari	9	229	220	n.s.
Imposte	73	86	13	17,8
UTILE DELL'ESERCIZIO	194	425	231	n.s.

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2021

I ricavi totali si attestano a 1.201 mln e segnano una crescita dell'11,4 per cento, essenzialmente ascrivibile ai maggiori *ricavi da mercato*, che passano da 737 mln del 2020 a 882 mln, per effetto del buon andamento di tutti i comparti del settore. Nel dettaglio, la *Monetica* ha conseguito ricavi per 458 mln, in crescita del 22,5 per cento, grazie ai maggiori ricavi da operatività delle carte di pagamento nonché al positivo apporto dei ricavi da transato dell'*acquiring*. Al 31 dicembre 2021 lo *stock* complessivo delle carte (di debito e prepagate) è di 28,6 milioni, in diminuzione dell'1,3 per cento rispetto al 2020 (28,9 milioni), con un transato complessivo di 61,1 mld, in crescita di 12,3 mld sull'anno precedente (48,8 mld, +25,3 per cento). Alla stessa data le carte Postamat in essere ammontano a 7,4 milioni, in aumento del 3,2 per cento rispetto al 2020 (7,2 milioni); le carte PostePay in circolazione si attestano a 21,1 milioni (21,7 milioni nel 2020, -2,8 per cento) e di queste 8,4 milioni sono *PostePay Evolution* (7,7 milioni nel 2020, +9,3 per cento).

I ricavi da mercato del comparto *Mobile* ammontano a 309 mln, in crescita di 25 mln sul 2020 (+8,8 per cento) per effetto dell'aumento dello *stock* di SIM fisse (243mila a dicembre 2020, 298mila a dicembre 2021, +22,9 per cento) e mobili (4,3 milioni a dicembre 2020, 4,4 milioni a dicembre 2021, +1,1 per cento).

I ricavi da mercato dei servizi di *Incasso e Pagamento*, pari a 115 mln, segnano una variazione positiva di 36 mln rispetto al 2020 (+45,6 per cento), ascrivibile principalmente ai maggiori ricavi dei servizi di pagamento PagoPa (attivo da maggio 2020), dai bonifici *istant*¹¹⁰ da Postepay *Evolution* e dai pagamenti degli F24.

I costi ammontano a 919 mln ed evidenziano un incremento del 12,1 per cento, riferibile principalmente ai maggiori costi per beni e servizi (+31 mln) legati all'operatività delle carte e ai servizi di telecomunicazione e verso altri settori (+74 mln) riconducibili all'esternalizzazione dei servizi di telecomunicazione, a seguito della cessione alla Capogruppo del ramo d'azienda ICT, nonché all'avvio del *business* energia.

Il risultato della gestione operativa (Ebit) si attesta a 282 mln, in crescita di 24 mln sul precedente esercizio (258 mln, +9,3 per cento). La gestione finanziaria presenta una variazione positiva di 220 mln riferibile principalmente al provento non ricorrente di 225 mln conseguente all'operazione di fusione che ha coinvolto le società *Nexi, Nets* e SIA.

- *SBU Servizi finanziari (Tabella 51)*, che accoglie i ricavi delle attività BancoPosta, ha chiuso l'esercizio 2021 con un utile di 556 mln, in flessione di 91 mln sul 2020 (647 mln, -14,1 per cento).

¹¹⁰ Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (TARGET *Instant Payment Settlement*) dedicata al regolamento in tempo reale degli *instant payments*.

Tabella 51 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari*(dati in milioni)*

	2020	2021	Δ 21/20	Δ % 21/20
Ricavi da mercato	4.945	4.783	(162)	-3,3
di cui:				
Ricavi per servizi finanziari	4.532	4.393	(139)	-3,1
Proventi derivanti da attività finanziaria	516	523	7	1,4
Altri ricavi e proventi	103	15	(88)	-85,4
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(206)	(148)	58	n.s.
Ricavi infrasettoriali	665	759	94	14,1
RICAVI TOTALI	5.610	5.542	(68)	-1,2
COSTI	4.744	4.795	51	1,1
di cui:				
Costo del lavoro	40	42	2	5,0
Altri costi operativi	46	119	73	n.s.
Costi infrasettoriali	4.658	4.634	(24)	-0,5
EBIT	866	747	(119)	-13,7
Proventi/(Oneri) finanziari	(9)	9	18	n.s.
Imposte	210	200	(10)	-4,8
UTILE DELL'ESERCIZIO	647	556	(91)	-14,1

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2021

I *ricavi da mercato* ammontano a 4.783 mln e registrano una riduzione di 162 mln rispetto all'anno precedente (-3,3 per cento) principalmente ascrivibile ai minori *Ricavi per Servizi finanziari* che si riducono di 139 mln (-3,1 per cento) per effetto dei minori proventi rivenienti dall'attività di raccolta del Risparmio postale (-5,3 per cento), dei rendimenti degli impegni della raccolta su conti correnti postali (-4,2 per cento) e dei servizi di incasso e pagamento (-11,9 per cento) (cfr. cap. 4).

I *costi* ammontano a 4.795 mln in aumento dell'1,1 per cento per effetto dei maggiori accantonamenti netti ai Fondi rischi e oneri riconducibili ai rischi operativi legati all'operatività di BancoPosta a fronte degli assorbimenti registrati nel 2020.

Il risultato della gestione operativa (*Ebit*) si attesta a 747 mln, in diminuzione di 119 mln rispetto al precedente esercizio (866 mln, -13,7 per cento).

Le *imposte del periodo* sono 200 mln (210 mln nel 2020)

- *SBU Servizi Assicurativi* (Tabella 52), che accoglie i ricavi rivenienti da Poste Vita s.p.a. e delle sue controllate Poste Futura s.p.a. e Poste Welfare Servizi s.r.l., ha chiuso l'esercizio 2021 con un utile di 828 mln in crescita di 44 mln sul 2020 (784 mln, +5,6 per cento).

Tabella 52 - Andamento economico SBU Servizi Assicurativi
(dati in milioni)

	2020	2021	Δ 21/20	Δ % 21/20
Ricavi da mercato	1.643	1.870	227	13,8
di cui:				
Premi assicurativi	16.865	17.829	964	5,7
Proventi derivanti da operatività assicurativa	4.065	4.383	318	7,8
Variazioni riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	(18.767)	(19.964)	(1.197)	6,4
Oneri derivanti da operatività assicurativa	(520)	(378)	142	n.s.
Ricavi infrasettoriali	1	3	2	n.s.
RICAVI TOTALI	1.644	1.873	229	13,9
COSTI	656	750	94	14,3
di cui:				
Costo del lavoro	33	37	4	12,1
Altri costi operativi	92	105	13	14,1
Ammortamenti e svalutazioni	8	4	(4)	-50,0
Costi infrasettoriali	523	604	81	15,5
EBIT	988	1.123	135	13,7
Proventi/(Oneri) finanziari	41	54	13	31,7
Imposte	245	349	104	42,4
UTILE DELL'ESERCIZIO	784	828	44	5,6

Fonte: Poste Italiane - Relazione finanziaria annuale 2021

I ricavi da mercato dei servizi assicurativi, comprensivi dei ricavi di Poste Welfare Servizi e degli altri ricavi, si attestano a 1.870 mln, in aumento di 227 mln sul 2020 (+13,8 per cento). Nel dettaglio, i ricavi netti del *business* Vita si attestano a 1.740 mln (+240 mln, +16,0 per cento), mentre quelli del ramo Danni ammontano a 119 mln in flessione di 13 mln rispetto al 2020 (-9,8 per cento). I premi assicurativi, pari a 17,8 mld, si riferiscono per 17,5 mld alla raccolta netta Vita, in crescita del 5,5 per cento sul 2020 (16,7 mld), e per 319 mln alla raccolta netta Danni, in incremento del 32,9 per cento sul 2020 (240 mln).

I costi totali ammontano a 750 mln, in crescita di 94 mln rispetto al 2020 (656 mln, +14,3 per cento), principalmente per l'aumento dei costi infrasettoriali (+81 mln) riconducibili alle maggiori provvigioni corrisposte alla *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari (+57 mln) per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento a seguito della crescita della raccolta lorda, nonché ai maggiori servizi resi dalla Capogruppo a fronte dei servizi IT richiesti (+18 mln) e degli ulteriori contratti di *service* in essere (es. per i servizi delle funzioni Acquisti, Antiriciclaggio, ecc.).

Il risultato della gestione operativa (Ebit) si attesta a 1.123 mln, in crescita di 135 mln sul 2020 (988 mln, +13,7 per cento). La gestione finanziaria è positiva per 54 mln e le imposte del periodo ammontano a 349 mln.

Il *Solvency Ratio*¹¹¹ del Gruppo Poste Vita si attesta al 31 dicembre 2021 al 261 per cento, in diminuzione rispetto al 267 per cento di dicembre 2020, ma continua a mantenersi a livello ampiamente superiore rispetto ai vincoli regolamentari (200 per cento). A luglio 2021 Poste ha incrementato la dotazione di capitale di poste Vita per 300 mln, attraverso la sottoscrizione di uno strumento di capitale, subordinato e non convertibile, con durata perpetua e con periodo di *non-call* di 10 anni, finalizzato a rafforzarne il *Solvency Ratio* e supportare lo sviluppo futuro del business del Gruppo Poste Vita.

9.3 Rendiconto finanziario

Il rendiconto finanziario 2021 del gruppo Poste italiane risulta dalla tabella seguente, che riporta quanto desunto dall'apposito prospetto annesso al bilancio dell'esercizio in esame.

¹¹¹ Il coefficiente di solvibilità (*Solvency Ratio*) misura il livello di patrimonializzazione di una compagnia assicurativa; esamina la capacità di un'azienda di soddisfare i propri obblighi di debito a lungo termine. È calcolato come rapporto tra i fondi propri (*Own Funds*) e il requisito di capitale di solvibilità (*Solvency Capital Requirement*) a una certa data. I fondi propri sono determinati a partire dalla valutazione del bilancio della Compagnia a valori di mercato (*Fair Value*) mentre il SCR è determinato valutando i rischi sottostanti al *business*.

Tabella 53 – Rendiconto finanziario

(dati in milioni)

	2020	2021
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio	2.149	4.516
Risultato prima delle imposte	1.576	2.168
Ammortamenti e svalutazioni	700	790
Svalutazioni (rivalutazioni) di partecipazioni	-	(225)
Impairment avviamento	-	-
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri	566	363
Utilizzo fondi rischi e oneri	(388)	(501)
Accantonamento per trattamento fine rapporto	2	1
Trattamento di fine rapporto	(120)	(129)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(2)	2
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	-
(Dividendi)	-	-
Dividendi incassati	-	-
(Proventi Finanziari da realizzo)	(1)	(3)
(Proventi Finanziari per interessi)	(108)	(136)
Interessi incassati	112	133
Interessi passivi e altri oneri finanziari	62	64
Interessi pagati	(28)	(32)
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	61	33
Imposte sul reddito pagate	(823)	(394)
Altre variazioni	7	(20)
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	[a]	1.616
Variazioni del capitale circolante:		
(Incremento)/Decremento Rimanenze	(26)	11
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali	(262)	(184)
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività	(127)	(45)
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(35)	(526)
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali	209	129
Incremento/(Decremento) Altre passività	(436)	244
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	[b]	(677)
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	14.469	10.813
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(15.961)	(13.294)
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta	(2.088)	(1.268)
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette	7.813	10.334
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	(3.255)	(4.144)
Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	[c]	978
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[d]=[a+b+c]	1.917
- di cui parti correlate	(39)	(5.975)
Investimenti:		
Immobili, impianti e macchinari	(300)	(342)
Investimenti immobiliari	(1)	-
Attività immateriali	(379)	(412)
Partecipazioni	(1)	(50)
Altre attività finanziarie	(35)	(4)
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite	-	(40)
Disinvestimenti:		
Imm.li, imp.ti e macchinari, inv.imm.ri ed attività dest. alla vendita	6	3
Partecipazioni	-	-
Altre attività finanziarie	109	423
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[e]	(601)
- di cui parti correlate	(28)	(1)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine	1.248	(87)
(Incremento)/Decremento crediti finanziari	-	-
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve	415	(366)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	-	-
Dividendi pagati	(613)	(662)
Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	-	794
Altre operazioni con azionisti di minoranza	1	-
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	[f]	1.051
- di cui parti correlate	(388)	(422)
Effetto variazione cambi su disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[g]	-
Flusso delle disponibilità liquide	[h]=[d+e+f+g]	2.367
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio	4.516	7.958
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine dell'esercizio	(1.705)	(5.369)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti non vincolati alla fine dell'esercizio	2.811	2.589

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021.

Nel dettaglio, il saldo delle disponibilità liquide al 31 dicembre 2021 è pari a 7.958 mln e comprende disponibilità vincolate per 5.369 mln, di cui:

- 4.253 mln costituiti da liquidità posta a copertura di riserve tecniche assicurative;
- 999 mln riferiti a risorse sul deposito presso il MEF, c.d. conto “*Buffer*”¹¹², raccolte presso la clientela e assoggettate al vincolo d’impiego;
- 84 mln depositati dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento dell’Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Capogruppo;
- 18 mln vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziari relativi a contenziosi di diversa natura;
- 15 mln per gestioni di incassi in contrassegno e altri vincoli.

¹¹² Una quota della raccolta privata può essere impiegata in un deposito presso il MEF (regolato da apposita convenzione), c.d. conto “*Buffer*”, finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

10. CONTENZIOSO

Il contenzioso di Poste italiane si sviluppa principalmente nei confronti delle autorità di regolamentazione e delle amministrazioni pubbliche, delle società concorrenti, dei dipendenti e della clientela.

A copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi di varia natura è costituito il *Fondo vertenze con i terzi* il cui saldo, al 31 dicembre 2021, ammonta a 265 mln. La movimentazione del Fondo nell'anno evidenzia accantonamenti per 69 mln, corrispondenti al valore stimato di nuove passività, utilizzi per 25 mln, a fronte della definizione di passività pregresse e assorbimenti a conto economico per 16 mln. Gli affari aperti e curati da avvocati interni nel 2021 sono stati 41.354 (43.004 nel 2020) di cui 1.910 precontenziosi, 15.126 contenziosi, 7.887 affari consultivi e assistenze legali varie e 1.025 affari penali. Il ricorso a professionisti esterni ha riguardato 383 incarichi (296 nel 2020), corrispondenti allo 0,9 per cento del totale dei contenziosi trattati nell'anno.

Per ciò che riguarda il coinvolgimento di Poste italiane, quale parte offesa, nelle vicende contenziose relative alle truffe connesse con il c.d. *superbonus* edilizio e alle controversie con la clientela sui buoni postali fruttiferi (BFP), si rinvia a quanto già esposto nel capitolo 1.1. Di seguito, viene fornita una breve informativa sugli altri contenziosi *in itinere*.

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 presentato ricorso al TAR del Lazio che lo ha respinto con decisione del 3 agosto 2022. Sono in corso i termini per l'impugnazione al Consiglio di Stato.

In data 3 ottobre 2018 Poste italiane, senza che ciò costituisse acquiescenza o ammissione di responsabilità rispetto alle condotte controverse e fermo il diritto di far valere le proprie ragioni nelle opportune sedi, ha provveduto al pagamento della sanzione di 23 mln, oltre interessi, accertata nel gennaio 2018 a suo carico per abuso di posizione dominante per il periodo 2014-2017 dall'Autorità. Poste ha impugnato il provvedimento innanzi al TAR Lazio. L'udienza di merito, fissata per il 20 luglio 2020, è stata rinviata a data da definire.

In data 19 novembre 2019 l'Agcm ha avviato il procedimento PS11563 nei confronti di Poste per accertare una presunta pratica commerciale scorretta, posta in essere nell'ambito del servizio di recapito della corrispondenza e, in particolare, delle raccomandate. L'Autorità, a conclusione del procedimento, con provvedimento notificato il 15 settembre 2020, ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di 5 mln, il cui pagamento è stato effettuato a gennaio 2021. Avverso il provvedimento la Società ha presentato ricorso al TAR del Lazio. La sentenza del TAR n. 7161 depositata il 15 giugno 2021, che non ha accolto il ricorso di Poste, è stata appellata al Consiglio di Stato e si è in attesa della fissazione dell'udienza di merito.

In data 6 aprile 2020 l'Agcm ha avviato un procedimento nei confronti di Poste italiane, 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. Il 3 maggio 2021 si è svolta l'audizione finale nell'ambito della quale Poste ha esposto la propria posizione e ha presentato le proprie memorie difensive. A conclusione del procedimento, con provvedimento notificato il 6 agosto 2021, l'Agcm ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 11 mln per abuso di dipendenza economica, il cui pagamento è stato effettuato in data 6 settembre 2021. Avverso il suddetto provvedimento Poste ha presentato ricorso al TAR Lazio e si è ora in attesa di fissazione dell'udienza.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom)

In data 25 marzo 2021 Poste ha provveduto al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria di 1,06 mln, accertata nel 2020, per violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale, in relazione alle mancate aperture di alcuni uffici ubicati quasi totalmente nel Trentino-Alto Adige, per assenza improvvisa del personale, nel periodo 1° gennaio - 21 febbraio 2020.

In data 17 maggio 2021 l'AGCom ha contestato alla Società la violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale in relazione alla mancata apertura, non

preceduta da comunicazione ai 42 Comuni interessati e agli utenti, di 239 uffici postali, nelle giornate del 28 dicembre 2019 e 4 gennaio 2020. Nel mese di dicembre 2019 Poste aveva comunque preventivamente comunicato all’Autorità le chiusure oggetto del procedimento in esame. Quest’ultima, dopo aver avviato una approfondita attività istruttoria, conclusasi l’8 ottobre 2020, aveva espressamente escluso che tali chiusure potessero dar luogo a specifiche contestazioni. A valle dell’avvio di un’ulteriore pre-istruttoria l’AGCom, con delibera 313/21/CONS notificata il 21 ottobre 2021, ha chiuso il procedimento irrogando alla Società una sanzione di 900mila euro per la violazione degli obblighi di continuità del servizio universale e degli obblighi informativi. Il pagamento della sanzione è stato effettuato il 10 novembre 2021, ma la delibera è stata impugnata innanzi al TAR Lazio, con ricorso notificato il 20 dicembre 2021; allo stato si è in attesa della fissazione dell’udienza di merito.

In data 12 novembre 2021, con atto di Contestazione n. 13/21/DSP, l’AGCom ha avviato nei confronti di Poste un procedimento sanzionatorio per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità sui prodotti rientranti nell’ambito del Servizio postale universale per l’anno 2020. Avverso il suddetto provvedimento il 13 dicembre la Società ha presentato le proprie memorie difensive, fondate sulla configurabilità della pandemia da Covid-19 come causa di forza maggiore, discusse in audizione tenutasi il 21 dicembre. L’AGCom ha archiviato il procedimento senza irrogare sanzioni. Nella medesima delibera, tuttavia, l’Autorità ha affermato che per gli anni 2021 e 2022, venendo meno l’elemento della imprevedibilità, sarà onere della Società dimostrare di avere introdotto ogni cautela organizzativa utile a garantire il rispetto degli obblighi di qualità di servizio universale.

In data 10 giugno 2022, è stata pubblicata sul sito dell’Autorità la “Verifica sulla qualità dei servizi postali – risultati per l’anno 2021”, dove si rilevano scostamenti in relazione a 5 obiettivi e per i quali è possibile l’avvio di un procedimento sanzionatorio.

Federconsumatori

L’associazione Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, ha avviato nei confronti di Poste un’azione di classe (c.d. “*class action*”) ex art. 140-bis del Codice del Consumo, dinanzi al Tribunale di Roma, del valore di circa 8,5 migliaia di euro. L’associazione contesta che la capitalizzazione degli interessi dei Buoni Fruttiferi Postali di

durata trentennale (contraddistinti dalla serie "Q", emessi da Cdp dal 1986 al 1995, in forza del d.m. 13 giugno 1986 del Ministro del Tesoro e che sono stati successivamente trasferiti al MEF ai sensi del decreto Mef 5 dicembre 2003) sia effettuata annualmente al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo, con l'effetto di riconoscere ai risparmiatori un rendimento inferiore a quello asseritamente dovuto. Il 27 luglio Poste si è costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione di classe, per diversi motivi pregiudiziali nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti ed ha contestato nel merito la fondatezza della domanda proposta. Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo, tra l'altro, il difetto di legittimazione passiva di Poste italiane. Federconsumatori ha proposto appello e la Corte d'Appello ha fissato l'udienza per le conclusioni al 12 luglio 2023.

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 alla MR Investments srl al prezzo di 7,3 mln. Questa, 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 è stato 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 nel 2017 dal Cons. Stato; tale esito avrà un ruolo decisivo anche nell'ambito del giudizio civile che vede coinvolta Poste, in quanto fa venir meno molti dei profili di danno lamentati dalla MR Investment e per i quali ha chiesto a Poste il risarcimento. All'udienza del 14 maggio 2021 la causa è stata trattenuta in riserva, successivamente sciolta il 28 dicembre 2021 dal giudice del Tribunale di Lecce che ha fissato l'udienza per la precisazione delle conclusioni al 17 marzo 2023.

ACT c/Poste

Il contenzioso si riferisce a contratti d'appalto per i servizi di pulizia e di recapito corrispondenza, risolti da Poste per inadempienze nel servizio e per inadempimenti contributivi e retributivi della ACT Soc. Coop.. Nel 2016 il Tribunale Ordinario di Roma dichiarava la risoluzione dei contratti di pulizia con la ACT e condannava Poste al pagamento di 50mila euro oltre interessi dal 2012, corrispondente ad una minima parte di quanto da chiesto da ACT (4 mln) e ACT alla corresponsione di 200mila euro a Poste, a fronte della richiesta avanzata da Poste di 3,8 mln, a titolo di risarcimento dei danni provocati all'immagine ed alla reputazione commerciale. Avverso tale sentenza ACT ha presentato ricorso alla Corte d'Appello che nell'udienza dell'8 febbraio 2022 ha dichiarato interrotto il giudizio per intervenuto fallimento di ACT.

Soluzioni srl/Poste

La Soluzioni s.r.l. con atto di citazione notificato a fine luglio 2018 proponeva ricorso innanzi al Tribunale Civile di Roma, rivendicando 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, all'udienza di trattazione del 6 dicembre 2021 il giudice del Tribunale si è riservato sull'ammissione dei mezzi istruttori. L'udienza è stata fissata per il 16 marzo 2023.

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 srl, 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 del Miur, di Poste italiane e degli organi di Polizia. Poste, senza alcun riconoscimento di responsabilità e fermo restando il diritto alla ripetizione di tale importo, ha ripristinato la disponibilità finanziaria

del conto a favore del Miur. Inoltre, a propria tutela, ha attivato diverse azioni¹¹³ in esito alle quali l'ordinanza n. 23330 della Cass., pubblicata il 19 settembre 2019, ha dichiarato l'obbligo della NBE alla restituzione dell'importo di 13,1 mln in favore del Miur e quindi, in virtù degli accordi intrapresi, in favore di Poste. 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.

¹¹³ Poste si è costituita parte civile nei procedimenti penali intrapresi in Italia e in Egitto e ha avviato l'azione civile presso il Trib. civile di Roma che, con sentenza del 4 aprile 2016, ha condannato in solido NBE, Cafè Selmi ed Egyptian for investment and tourism alla restituzione dell'intera somma, oltre gli interessi legali maturati dal giorno della sottrazione fino al soddisfo. Il Trib. penale de Il Cairo ha condannato tutti gli imputati coinvolti nel procedimento e la Corte di Assise de Il Cairo, con sentenza del 19 febbraio 2017, si è espressa anche per la restituzione delle somme da parte della NBE. Il legale incaricato della Società ha presentato istanza in tal senso.

11. SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Assetto organizzativo e andamento delle aree di attività

Al 31 dicembre 2021 il Gruppo Poste italiane possiede, direttamente o indirettamente, partecipazioni in 35 società e consorzi, di cui 21 vengono consolidate integralmente, 3 sono controllate e valutate a patrimonio netto, 5 sono collegate e valutate a patrimonio netto e 6 rappresentano partecipazioni di minoranza.

Dal punto di vista organizzativo il Gruppo fonda il proprio assetto societario e le iniziative industriali e commerciali sulle quattro SBU (*strategic business unit*): *Corrispondenza, pacchi e distribuzione, Pagamenti e mobile, Servizi finanziari e Servizi assicurativi*.

Nel corso del 2021 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 le scelte strategiche effettuate nei comparti del trasporto e della logistica integrata.

Corrispondenza, pacchi e distribuzione

Il settore è stato interessato nell'anno da alcune importanti operazioni societarie finalizzate a far crescere il Gruppo nel mercato della logistica e dei pacchi. Particolare rilievo ha assunto l'acquisizione dell'intero capitale sociale di *Nexive Group s.r.l.*¹¹⁴ e il conseguente processo di integrazione, che ha reso necessaria una riorganizzazione focalizzata sulla gestione e coordinamento della nuova rete di recapito. Al riguardo, il Consiglio di amministrazione di Poste italiane dell'11 maggio 2021 ha autorizzato il riassetto societario del Gruppo *Nexive*, approvando i progetti di fusione e scissione riguardanti l'operazione di riorganizzazione societaria che ha coinvolto *Nexive Group, Nexive Servizi, Nexive Network* e *Postel*. L'operazione ha avuto efficacia a decorrere dal 1° ottobre 2021.

Con riferimento alla *joint-venture* con il vettore tedesco *Sennder Technologies GmbH*¹¹⁵, operativo nelle attività di trasporto, nel mese di gennaio 2021 Poste ha partecipato a un aumento di capitale investendo 7,5 mln e portando la propria partecipazione nella società

¹¹⁴ Come già accennato, in data 29 gennaio 2021 Poste ha acquisito l'intero capitale sociale di *Nexive Group s.r.l.* dalla società olandese *PostNL European Mail Holdings B.V.* e dalla società tedesca *Mutares Holding - 32 GmbH*, a un prezzo pari a 34,4 mln, sulla base di un *Enterprise Value* di 50 mln e di un indebitamento netto di 15,6 mln. Il corrispettivo finale si è attestato, in seguito all'aggiustamento del prezzo previsto dagli accordi contrattuali, a 30,7 mln.

¹¹⁵ In data 20 dicembre 2021 *sennder GmbH* ha mutato la propria denominazione sociale in *sennder Technologies GmbH*.

tedesca al 2,0 per cento (1,8 per cento su base *fully diluted*¹¹⁶). Per effetto del suddetto aumento di capitale, sennder ha raggiunto una valutazione complessiva superiore a 1 mld e la partecipazione di Poste è passata all'1,9 per cento (1,7 per cento su base *fully diluted*). Inoltre, a seguito del raggiungimento da parte di sennder Italia¹¹⁷ di tutti i KPI finanziari e operativi stabiliti dagli accordi tra Poste e sennder, a valle dell'approvazione del bilancio 2020, nel mese di aprile 2021 è stato effettuato un aumento di capitale riservato a sennder Technologies a seguito del quale la quota di partecipazione detenuta da Poste in sennder Italia è passata dal 75 al 70 per cento.

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

Infine, in data 18 marzo 2022, la Capogruppo ha firmato un accordo vincolante con Opus s.r.l. e l'operatore di *private equity* Siparex per l'acquisizione di una quota di maggioranza in Plurima s.p.a., con l'obiettivo di proseguire la transizione verso un modello di logistica ad ampio raggio. La Società opera nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private, attraverso 41 strutture logistiche e una flotta di circa 300 veicoli. Di tale acquisizione, da eseguirsi per il tramite di Poste Welfare Servizi, si darà maggiore approfondimento nel prossimo referto.

Area Pagamenti e mobile

Con riguardo all'area dei Pagamenti e mobile, le cui operazioni societarie e strategiche sono volte al consolidamento e rafforzamento delle attività riconducibili a PostePay e al suo ruolo di Imel (Istituto di moneta elettronica), nel mese di 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

¹¹⁶ Percentuale che considera tutti i titoli esistenti convertibili in azioni societarie.

¹¹⁷ sennder Italia s.r.l. è una *joint venture company* partecipata al 70 per cento da Poste e per il restante 30 per cento da sennder Technologies GmbH, che svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale e internazionale.

Limited, società del Gruppo Visa. L'operazione è stata concordata sulla base di una valutazione di Tink AB pari a 1,8 mld¹¹⁸ ed è stata perfezionata nel mese di marzo 2022.

Con l'obiettivo di consolidare la crescita anche nel mercato dei pagamenti di prossimità¹¹⁹, nel mese di febbraio 2022 PostePay ha sottoscritto con IGT Lottery s.p.a. un accordo vincolante per l'acquisizione del 100 per cento di LIS Holding s.p.a. (insieme alla società controllata LIS Pay s.p.a., a un prezzo di 700 mln determinato sulla base di un *enterprise value* (valore di impresa) di 630 mln e una cassa netta disponibile di 70 mln. L'operazione si concluderà nel corso del 2022.

In data 30 aprile 2021 è stata costituita PSIA s.r.l., società *holding* che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni a cui, in seguito alla scissione di FSIA Investimenti s.r.l. perfezionatasi il 31 dicembre 2021, sono stati assegnati elementi patrimoniali rappresentanti il 30 per cento di quest'ultima, comprensivi di una partecipazione azionaria del 17,2 per cento in SIA e del finanziamento soci di 20,7 mln concesso da Poste a FSIA, in favore di PSIA s.r.l.

In data 21 giugno 2021 l'Assemblea straordinaria degli Azionisti di SIA¹²⁰ ha approvato il progetto di fusione per incorporazione di SIA s.p.a. in Nexi s.p.a.. Peraltro, in data 15 novembre 2020 Nexi aveva annunciato la sottoscrizione di un accordo vincolante con la società Nets per la fusione dei due gruppi, avvenuta poi il 1° luglio 2021.

Il 31 dicembre 2021 si è perfezionata la fusione di SIA in Nexi; pertanto Poste, attraverso PSIA, detiene una partecipazione del 3,6 per cento nel nuovo gruppo Nexi-SIA-Nets.

In data 13 aprile 2022, il Consiglio di Poste e l'amministratore unico di PSIA s.r.l. hanno approvato il progetto di fusione per incorporazione in Poste italiane di PSIA, consentendo alla Capogruppo di detenere direttamente azioni della società quotata Nexi s.p.a..

Infine, come già riferito, 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

¹¹⁸ L'investimento complessivo iniziale di PostePay in Tink è stato di 22,1 mln, corrispondente a una partecipazione del 4,7 per cento su base *fully diluted*.

¹¹⁹ Per pagamenti di prossimità si intendono i pagamenti elettronici che richiedono una vicinanza fisica tra l'acquirente e il venditore del prodotto/servizio che si intende acquistare.

¹²⁰ Al 31 dicembre 2020 Poste deteneva una partecipazione indiretta in SIA del 17,22 per cento tramite il 30 per cento detenuto in FSIA.

alle carte di debito). L'atto di conferimento in favore di PostePay è stato formalizzato il 23 settembre 2021, con efficacia a decorrere dal 1° ottobre successivo.

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 2021 la SGR ha proseguito nelle attività riferibili alle linee di *business* rappresentate dai Fondi Comuni di Investimento (OICVM¹²¹ o Gestioni collettive), dal servizio di Gestione di portafoglio su base individuale (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, come anticipato nel precedente referto, in data 23 dicembre 2020 Poste italiane e BNL Gruppo BNP Paribas hanno siglato un accordo-quadro vincolante per l'acquisizione da parte di Poste di una partecipazione azionaria del 40 per cento di BNL Finance, società di BNL Gruppo BNP Paribas, *leader* nel mercato dei Crediti CQ. L'operazione è stata perfezionata il 1° luglio 2021 e BNL Finance s.p.a. ha mutato la propria denominazione sociale in Financit s.p.a..

Il 29 luglio 2021 Poste italiane ha sottoscritto un aumento di capitale di 10,0 mln in Replica SIM s.p.a., società di intermediazione mobiliare, acquisendone il 45 per cento. La Società, che opera nel settore dell'intermediazione in conto proprio e di terzi e della gestione patrimoniale come *investment manager* ed *execution broker* per la gestione di alcuni fondi di investimento, grazie all'aumento di capitale potrà operare nel mercato istituzionale MTS (Mercato Telematico dei titoli di Stato).

Infine, in data 25 giugno 2021 Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno sottoscritto gli accordi per l'acquisto del 40 per cento del capitale sociale, di cui il 24,50 per cento di azioni con diritto di voto, di Eurizon Capital Real Asset SGR s.p.a. ("ECRA"), società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale, controllata da Eurizon. Contestualmente alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, è stato perfezionato tra le parti il mandato di gestione di portafogli avente a oggetto il trasferimento a ECRA della gestione di alcuni fondi di investimento, accedendo così a una piattaforma globale che permetterà di sviluppare un

¹²¹ Organismo di investimento collettivo in valori mobiliari.

modello integrato di gestione lungo tutto il ciclo di vita dell'investimento. L'operazione è stata perfezionata il 31 gennaio 2022.

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. Con riferimento a quest'ultima, in data 26 gennaio 2022 il Consiglio di amministrazione di Poste Vita ha approvato l'operazione di cessione in favore di Poste italiane del 100 per cento delle quote detenute in Poste Welfare Servizi. A seguito di tale operazione, a partire dal 2022, Poste Welfare Servizi è ricompresa all'interno dell'Area Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Come anticipato nel precedente referto, in data 14 dicembre 2020 l'Ivass ha avviato una verifica ispettiva ordinaria avente ad oggetto profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari.

L'accertamento ispettivo, che si è concluso il 7 maggio 2021, ha fatto emergere risultanze "parzialmente sfavorevoli" alla Società; in tal senso, gli esiti dell'accertamento, che includono rilievi in parte già anticipati nel corso dell'ispezione, sono stati oggetto di un piano di azioni volto al superamento degli stessi e approvato dal Consiglio di amministrazione della Compagnia in data 12 aprile 2021. Successivamente, a seguito della ricezione del rapporto ispettivo dell'Autorità del 26 luglio 2021 e ad ulteriore rafforzamento del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi in materia di investimenti finanziari, il citato piano è stato integrato e approvato dal Consiglio di amministrazione il 22 ottobre 2021. Le funzioni aziendali deputate hanno il compito di monitorare lo stato di avanzamento di tutte le attività presenti nel piano d'azione e relazionare periodicamente al Consiglio di amministrazione della Compagnia circa gli esiti di tale monitoraggio. Inoltre, con riguardo a taluni dei predetti rilievi, l'Ivass ha configurato violazioni degli artt. 30 bis, 30 ter, 37 ter e 183 del d.lgs. n. 209 del 2005 e delle relative disposizioni di attuazione emanate con regolamento dalla stessa Autorità. La Società ha predisposto e inoltrato all'Autorità di

Vigilanza in data 25 ottobre 2021, entro i tempi previsti dalla normativa, le memorie difensive.

Infine, si segnala che, dal 1° marzo al 18 giugno 2021, l'Ivass ha condotto accertamenti ispettivi mirati alla verifica del rispetto della normativa antiriciclaggio, congiuntamente, presso Poste Vita e Poste italiane - Patrimonio BancoPosta. Gli esiti dell'attività ispettiva hanno evidenziato un quadro di conformità complessivamente soddisfacente di processi e procedure finalizzati all'adempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e alla conseguente valutazione di rapporti e operazioni anomale.

11.2 Distribuzione di dividendi

Nell'esercizio 2021 le Assemblee delle controllate hanno deliberato la distribuzione di dividendi per complessivi 613 mln (Tabella 54), con un incremento di 457 mln rispetto all'anno precedente (156 mln nel 2020); tale importo contribuisce per il 90,1 per cento alla voce *altri ricavi e proventi* della Capogruppo, pari a 680 mln (299 mln nel 2020).

Tabella 54 - Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo

(dati in milioni)

SOCIETA' EROGANTE	2019	2020	2021
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	30	16	20
PostePay s.p.a.	33	140	126
Poste Vita s.p.a.	285	-	429
Postel s.p.a.	-	-	2
SDA Express Courier s.p.a.	-	-	36
TOTALE	348	156	613

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2021

11.3 Risultati economico-gestionali delle società controllate

Nella seguente tabella sono rappresentati i risultati economici conseguiti nell'esercizio 2021 dalle partecipate più rilevanti del Gruppo Poste italiane, raffrontati con quelli del 2020¹²².

¹²² A livello fiscale i bilanci di alcune controllate tengono conto degli effetti derivanti dall'adesione di Poste all'istituto del *Consolidato Fiscale Nazionale*, esercitato unitamente a: 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., Poste Insurance Broker s.r.l., MLK Deliveries s.p.a., Indabox s.r.l. e Nexive Network s.r.l.

Tabella 55 - Risultati delle principali Società del Gruppo

(dati in migliaia)

		2020	2021	
		utile/(perdita)	utile/(perdita)	
POSTE, COMUNICAZIONE E LOGISTICA				
GRUPPO POSTEL	Postel s.p.a.	1.926,4	3.010,8	↑
	Address Software s.r.l.	153,9	166,9	↑
GRUPPO SDA EXPRESS COURIER	SDA Express Courier s.p.a.	45.457,4	90.915,5	↑
	Kipoint s.p.a.	307,3	529,8	↑
	Uptime s.p.a. (in liquidazione) ⁽¹⁾	(84,0)	-	
Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a.		pareggio	pareggio	
Poste Air CarGo s.r.l. (già Mistral Air s.r.l.)		1.879,7	3.300,6	↑
Indabox s.r.l.		0,3	1,9	↑
MLK Deliveries s.p.a.		(2.850,8)	(1.234,9)	↑
sennder Italia s.r.l.		929,3	2.006,4	↑
Europa Gestioni Immobiliari s.p.a. (EGI s.p.a.)		262,4	3.134,9	↑
Nexive Network s.r.l.		(6.569,1)	(9.548,8)	↓
Nexive s.c.a.r.l.		pareggio	pareggio	
PatentiViaPoste s.c.p.a.		pareggio	pareggio	
PosteMotori s.c.p.a.		pareggio	pareggio	
SERVIZI FINANZIARI				
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR		20.477,5	26.056,9	↑
PAGAMENTI, MOBILE E DIGITALE				
PostePay s.p.a.		184.559,8	201.987,4	↑
PSIA s.r.l.		-	(46.645,0)	
Consorzio per i servizi di telefonia mobile s.c.p.a.		pareggio	pareggio	
SERVIZI ASSICURATIVI				
GRUPPO POSTE VITA	Bilancio consolidato Gruppo Poste Vita ⁽²⁾	781.183,0	826.119,0	↑
	Poste Vita s.p.a.	762.901,2	719.538,2	↓
	Poste Assicura s.p.a.	37.260,4	21.074,7	↓
	Poste Welfare Servizi s.r.l.	2.378,8	4.008,9	↑
	Poste Insurance Broker s.r.l.	(96,0)	(346,0)	↓

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⁾ In data 2 agosto 2021 la società è stata cancellata dal Registro Imprese di Roma.

⁽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 2021 per il raggiungimento di pareggio dei rispettivi bilanci ammonta a 1.498mila.

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 2021 con un *utile netto* di 3,0 mln, in miglioramento rispetto all'esercizio precedente (1,9 mln). Il risultato riflette costi in linea con l'esercizio precedente, 178,3 mln nel 2020 e 179,6 mln nel 2021 (+0,7 per cento) e un

incremento dei *ricavi* che passano da 181,5 mln del 2020 a 184,4 mln del 2021 (+1,7 per cento). Nel dettaglio, l'aumento dei *ricavi* è ascrivibile alle positive *performance* delle attività di gestione elettronica documentale (+19,9 per cento rispetto al 2020) e del Direct Marketing (+21,1 per cento); i *costi*, che come anticipato restano in linea con quelli del precedente esercizio (+0,7 per cento), registrano una riduzione nella componente *costo del lavoro* (-10,4 per cento), dovuta alla minore dotazione organica, derivante da azioni organizzative finalizzate all'esternalizzazione verso la Capogruppo di alcuni processi, che ha più che compensato l'aumento dei correlati costi operativi¹²³.

Il *risultato operativo* è di 4,8 mln ed evidenzia una crescita di 1,6 mln rispetto all'esercizio precedente (+50,1 per cento). Le *imposte dell'esercizio*, che tengono conto dell'adesione della controllata al regime di consolidato fiscale con la Capogruppo, ammontano a 1,3 mln (0,8 mln nel 2020).

11.3.2 SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

La Società chiude il bilancio 2021 con un *utile netto* di 90,9 mln, raddoppiato rispetto al 2020 (45,5 mln), come risultato della continua crescita fatta registrare nei diversi segmenti di *business*. I *ricavi* sono aumentati del 20,4 per cento (+190 mln rispetto al 2020), in relazione alle maggiori spedizioni gestite (+34,1 per cento rispetto all'esercizio precedente). Tale andamento è da correlarsi al mutamento nel comportamento di acquisto dei consumatori a partire dal secondo trimestre 2020 che, in virtù dell'emergenza sanitaria, ha valorizzato in maniera significativa il mercato *e-commerce*. Positivi anche i risultati del comparto della logistica integrata, che ha fatto registrare un incremento del 56 per cento (+56 mln sul 2020), prevalentemente attribuibile alla gestione, movimentazione e custodia del materiale inerente all'emergenza sanitaria. I *costi* passano da 866,8 mln del 2020 a 997,0 del 2021 e registrano un incremento del 15,0 per cento, principalmente riconducibile all'aumento dei *costi per beni e servizi* correlati all'incremento dei volumi gestiti. La Società chiude l'esercizio con un risultato operativo e di intermediazione di 129,5 mln (68,7 mln nel 2020, +88,5 per cento).

¹²³ Trattasi del canone di servizio per prestazioni ICT che Postel riconosce alla Capogruppo a partire dal 1° luglio 2021.

11.3.3 POSTE AIR CARGO S.R.L.

La Società ha continuato a svolgere la propria attività di operatore aereo di trasporto postale, *courier* e merci garantendo il servizio di trasporto aereo di effetti postali sull'intera rete di Poste italiane s.p.a.. Il bilancio 2021 chiude con un *utile netto* di 3,3 mln, in miglioramento del 73,7 per cento rispetto al risultato registrato al termine della gestione 2020 (+1,4 mln). I *ricavi* da trasporto aereo si attestano a 57,2 mln, con una crescita del 2,3 per cento sul 2020¹²⁴ trainata principalmente dall'incremento dei *ricavi da terzi* (5 mln nel 2021 rispetto ai 0,5 mln del 2020). I *costi totali* si attestano a 69,1 mln, per effetto dell'incremento delle ore di volo e delle attività collegate, a fronte dei 61,6 mln dell'esercizio precedente (+12,2 per cento).

Pagamenti e mobile

11.3.4 POSTEPAY S.P.A.

La Società ha chiuso l'esercizio 2021 con un *utile netto* di 202,0 mln, di cui 186,3 mln riferibili al *Patrimonio destinato Imel*, con un incremento rispettivamente del 9,4 e del 16,1 per cento rispetto al 2020. I *ricavi totali* ammontano a 1.201,7 mln e si incrementano dell'11,5 per cento rispetto al 2020 (1.078,1 mln) grazie al positivo contributo di tutti i comparti, in special modo quello della Monetica, i cui ricavi si attestano a 827,4 mln (729,8 mln nel 2020, +13,4 per cento). I *costi della produzione* passano da 820,8 mln del 2020 a 920,0 ml (+12,1 per cento) e sono in larga parte ascrivibili ai *costi per beni e servizi* (850,9 mln nel 2021, 744,7 mln nel 2020), mentre la componente *costo del lavoro* rimane sostanzialmente invariata (26,0 mln nel 2020, 26,3 mln nel 2021). Le *imposte dell'esercizio* sono pari a 79,6 mln, a fronte dei 72,7 mln della gestione 2020.

Il *Rendiconto Separato del Patrimonio destinato Imel*¹²⁵ evidenzia, come anticipato, un *utile* di 186,3 mln (160,4 mln nel 2020). I ricavi ammontano a 870,6 ml e crescono del 12,9 per cento (+99,7 mln), grazie all'aumento dell'operatività delle carte di pagamento, all'incremento dei ricavi dei servizi di *acquiring* e dei servizi di incasso e pagamento trainati dai pagamenti su sistema pagoPA. Il *Patrimonio di Vigilanza*, incluso nel *Rendiconto* e formulato sulla scorta

¹²⁴ I ricavi totali ammontano a 74,6 mln (+16,4 per cento sul 2020).

¹²⁵ 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 "Integrazioni alle disposizioni del Provvedimento *Il bilancio degli intermediari IFRS diversi dagli intermediari bancari*".

delle regole e dei criteri prudenziali del settore¹²⁶, alla chiusura dell'esercizio 2021 si attesta a 286,8 mln (227,4 mln al 31 dicembre 2020)¹²⁷.

Servizi finanziari

11.3.5 BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR

Il patrimonio complessivamente gestito dalla Società al 31 dicembre 2021 ammonta a 118,8 mld (-0,5 mld sul 2020) e accoglie 106,3 mld di portafoglio relativo a mandati istituzionali ricevuti dal Gruppo (109,2 mld nel 2020). Con riguardo alle *gestioni collettive*, il patrimonio gestito al 31 dicembre 2021 è pari a 12,6 mld¹²⁸ (10,1 mld nel 2020, +25 per cento)¹²⁹.

Il *marginale di intermediazione* è pari a 60,4 mln (50,5 mln nel 2020) ed è la risultante della differenza tra *commissioni attive* di 143,6 mln (116,4 mln nel 2020) e *commissioni passive* per 83,2 mln (65,9 mln nel 2020). Queste ultime riguardano per 73 mln i compensi in favore della Capogruppo in qualità di collocatore. Il *risultato operativo* si attesta a 36,5 mln (29,4 mln nel 2020, +2 per cento), mentre i proventi e oneri finanziari, che includono gli interessi maturati sul portafoglio titoli della Società, ammontano a 0,6 mln, in linea con l'anno precedente. Le *imposte dell'esercizio* passano da 9,3 mln del 2020 a 11,0 mln e l'esercizio chiude con un *utile* di 26,1 mln (+27,3 per cento rispetto al 2020, 20,5 mln).

Servizi assicurativi

11.3.6 GRUPPO POSTE VITA

Il perimetro di consolidamento include la 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 2021 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 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;

¹²⁶ Art. 26 del Regolamento (UE) n° 575/2013.

¹²⁷ Il *Patrimonio* è composto da *altre riserve* per 166 mln, afferenti al Patrimonio destinato Imel e stabilite in sede di costituzione, nonché dagli *utili non distribuiti* nel triennio 2018-2020 per complessivi 120,8 mln.

¹²⁸ Tali gestioni riguardano per l'84 per cento la linea di *business* rappresentata dalle gestioni collettive *retail* e il rimanente 16 per cento le gestioni collettive istituzionali.

¹²⁹ Il dato della raccolta lorda nell'ambito delle gestioni collettive *retail* si attesta a 2,1 mld (1,0 mld nel 2020), mentre i riscatti si portano a 1.117,0 mln (1.024,0 nel 2020). Dal rapporto delle due componenti emerge una raccolta netta positiva di 988 mln, a fronte della risultante negativa di 13 mln relativa al 2020.

pertanto, componenti contabili e margini generati dai due differenti regimi non sono sempre puntualmente coincidenti¹³⁰.

Come già anticipato, il 24 febbraio 2022 Poste Vita s.p.a. ha ceduto il 100 per cento delle quote detenute in Poste *Welfare* Servizi a favore di Poste italiane s.p.a., a fronte di un corrispettivo di circa 70 mln. In relazione a ciò, il Gruppo Poste Vita ha provveduto a riclassificare, in applicazione dell'IFRS 5, alla voce "Attività non correnti o di un gruppo in dismissione possedute per la vendita" 24,6 mln di attivi detenuti dalla controllata Poste *Welfare* Servizi e alla voce "Passività di un gruppo in dismissione posseduto per la vendita" 6,6 mln di passivi detenuti dalla stessa controllata.

Il bilancio consolidato del Gruppo evidenzia un *utile* di 826,1 mln (+5,7 per cento rispetto ai 781,2 mln del 2020), dopo aver contabilizzato *imposte* per 346,9 mln (243,4 mln nel 2020). I *premi assicurativi* conseguiti, al netto delle cessioni delle quote spettanti ai riassicuratori, ammontano a 17,8 mld ed evidenziano un incremento del 5,3 per cento rispetto dell'anno precedente (16,9 mld); in particolare, il Ramo *Vita*, che contribuisce per il 98,9 per cento all'ammontare globale dei premi, rileva un incremento del 5,3 per cento sul 2020, portandosi a 17,6 mld. Il Ramo *Danni* evidenzia progressi nell'attività commerciale, con una raccolta premi di 311,2 mln, a fronte di 239,6 mln dell'esercizio precedente (+29,9 per cento). Le *riserve tecniche* totali ammontano a 159,1 mld, di cui 158,8 mld afferenti al settore del Ramo *Vita* e 295,3 ml al Ramo *Danni*, con una crescita rispettivamente del 3,4 e del 24,5 per cento. Al 31 dicembre 2021 il Gruppo Poste Vita evidenzia un coefficiente di solvibilità (*Solvency Ratio*¹³¹) del 285,4 per cento, in diminuzione di circa 14 punti percentuali rispetto al 31 dicembre 2020 (299,3 per cento), ma che continua comunque a mantenersi su livelli superiori rispetto ai vincoli regolamentari.

POSTE VITA S.P.A.

La Compagnia nel 2021 ha conseguito un *utile netto* di 719,5 mln (762,9 mln nel 2020, -5,7 per

¹³⁰ Poste Vita detiene anche una partecipazione del 45 per cento in EGI s.p.a., del 5 per cento nel Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a., nonché del 9,9 per cento in FSI SGR (controllata da Cdp). Nel bilancio consolidato di Poste Vita tali partecipazioni sono valutate rispettivamente in base al patrimonio netto, al costo, e in applicazione dell'IFRS9 secondo il *fair-value* rilevato a conto economico.

¹³¹ Il coefficiente o indice di solvibilità (cfr. Direttiva 2009/138/CE, c.d. *Solvency II*), come già riferito nel cap. 9, misura il livello di patrimonializzazione di una compagnia assicurativa; esamina la capacità di un'azienda di soddisfare i propri obblighi di debito a lungo termine. La posizione di solvibilità del Gruppo Poste Vita al 31 dicembre 2021 espone mezzi propri ammissibili per 12,7 mld, in aumento di 1,5 mld rispetto al 2020 e un incremento dei requisiti patrimoniali di ca. 701 mln (3.740 mln al 31 dicembre 2020 a 4.441 mln al 31 dicembre 2021).

cento), dopo aver scontato *imposte* per 302,7 mln (255,8 mln nel 2020). La raccolta *premi assicurativi Vita* ammonta a 17,6 mld (+5,4 per cento sul 2020) ed è quasi completamente riferibile ai premi di *Ramo I*¹³², che con 16,6 mld contribuiscono ai premi netti totali nella misura del 94,2 per cento; la raccolta delle *polizze multiramo*¹³³ si attesta a 10,2 mld. In aumento del 26,8 per cento la raccolta delle polizze di *Ramo III*¹³⁴, che ammontano a 863,0 mln (680,9 mln nel 2020). Gli *oneri relativi ai sinistri* si riducono del 14,0 per cento, passando da 11,0 mld del 2020 a 9,5 mld nel 2021. 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 140,5 mld¹³⁵ (132,7 mld nel 2020), mentre quelli di *Classe D*, inerenti a prestazioni connesse a polizze *index-linked* o *unit-linked*¹³⁶ di *Ramo III*, si attestano a 7.846,6 mln (4.974,8 mln nel 2020). I *proventi finanziari netti*, rivenienti dagli investimenti di *Classe C*, ammontano a 2.995,7 mln, con un incremento del 6,0 per cento rispetto ai 2.827,0 mln del 2020, mentre quelli di *Classe D* totalizzano 588,4 mln, con un incremento di 447,0 mln rispetto alla gestione 2020 (141,4 mln). La componente relativa alle *variazioni delle riserve tecniche*, in relazione agli impegni connessi ai contratti assicurativi in essere, è pari a 10.013,4 (7.038,7 mln nel 2020; +42,3 per cento).

La società **Poste Welfare Servizi s.r.l.** è operativa nel settore delle prestazioni di assistenza amministrativa mediante piattaforme informatiche dedicate alla gestione dei fondi sanitari e le correlate attività. Il bilancio 2021 chiude con un *utile netto* di 4,0 mln, in aumento di 1,6 mln rispetto all'esercizio precedente (2,4 mln; +66,7 per cento). Il risultato tiene conto di *ricavi totali* per 14,9 mln e di *costi della produzione* per 10,6 mln, con variazioni rispetto alla gestione precedente rispettivamente del +8,0 e +1,0 per cento.

La Compagnia **Poste assicura s.p.a** chiude l'esercizio 2021 con un *risultato netto* di 21,1 mln, in flessione del 43,4 per cento rispetto al 2020 (37,3 mln). La raccolta dei *premi assicurativi*,

¹³² Nel ramo I rientrano le assicurazioni sulla vita ovvero quelle collegate alla durata all'esistenza di un individuo.

¹³³ 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.

¹³⁴ Sono polizze vita le cui prestazioni sono collegate a investimenti collettivi del risparmio o a un indice azionario.

¹³⁵ Le politiche di investimento di *Classe C* perseguite dalla Compagnia continuano a privilegiare un portafoglio composto prevalentemente da titoli di Stato ed obbligazioni *corporate* (75,6 per cento del totale).

¹³⁶ Le polizze *Unit linked* riservano il proprio investimento in fondi comuni e hanno una durata pari alla vita dell'assicurato, le polizze *Index linked* si indirizzano in obbligazioni strutturate e hanno durata pari a un tempo predeterminato.

al netto delle cessioni in riassicurazione, ammonta a 270,5 mln, in crescita del 28 per cento rispetto al 2020, pari a 212,2 mln¹³⁷. In crescita anche la componente *oneri relativi ai sinistri*, che passa da 105,7 mln del 2020 a 168,8 mln del 2021 (+59,7 per cento), per effetto principalmente della crescita del *business “malattia”*¹³⁸.

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 e, dopo la realizzazione di un progetto pilota nel comparto RC auto condotto su un gruppo ristretto di clientela e rappresentato da dipendenti del Gruppo Poste italiane, nel primo trimestre 2021 ha esteso l’offerta a tutta la clientela. La gestione 2021 ha registrato una *perdita netta* di 346mila, riconducibile a un *valore della produzione* pari a 656mila e *costi della produzione* pari a 1.111mila.

¹³⁷ L’incremento è stato determinato in particolare dalla crescita della raccolta netta dei rami ministeriali *infortuni e malattia*, che hanno registrato rispettivamente 90,3 mln e 114,7 mln (+20,1 per cento e +46,7 per cento sul 2020), con una incidenza complessiva del 72 per cento sul totale di riferimento.

¹³⁸ Il ramo assicurativo *malattia* comprende le polizze legate al “comparto salute” che coprono per es. le spese mediche oppure il rischio di non autosufficienza.

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 nel 2021 ammontano complessivamente a 2 mln, quelli per il Collegio sindacale a 265mila euro.

Il costo del lavoro si attesta nel 2021 a 5.348 mln (5.557 mln nel 2020), rappresenta il 60,7 per cento del totale dei costi e si riferisce a 117.389 risorse *full time equivalent* (121.530 nel 2020) mediamente impiegate nell'anno. La riduzione rispetto al 2020 è ascrivibile alle partite non ricorrenti, che diminuiscono per effetto del minor accantonamento al piano esodi, che ha beneficiato del trattamento "quota 100".

Nel 2021 la Società ha realizzato importanti investimenti industriali (708 mln, a fronte di 612 mln del 2020), finalizzati soprattutto ad accelerare la trasformazione a operatore logistico completo, mediante il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e l'efficientamento delle reti distributive.

12.2 Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha posto in essere diverse iniziative di rimodulazione dell'assetto organizzativo e rafforzamento societario, che hanno coinvolto le quattro aree di *business*. Il settore postale e logistico è stato interessato nell'anno da alcune importanti operazioni societarie finalizzate a far crescere il Gruppo nel mercato della logistica e dei pacchi. Particolare rilievo ha assunto l'acquisizione dell'intero capitale sociale di *Nexive* e il conseguente processo di integrazione, che ha reso necessaria una riorganizzazione focalizzata sulla gestione e coordinamento della nuova rete di recapito.

Inoltre, nel mese di marzo 2022 Poste ha firmato un accordo vincolante con *Opus s.r.l.* e l'operatore di *private equity* *Siparex* per l'acquisizione di una quota di maggioranza in *Plurima s.p.a.* (società che opera nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private).

Tra gli aspetti più rilevanti che hanno caratterizzato *l'area Pagamenti e Mobile*, nel corso del 2021 PostePay s.p.a. ha sottoscritto dei contratti vincolanti per la cessione della partecipazione detenuta in Tink AB per un corrispettivo di ca. 77 mln, nel contesto dell'annunciata cessione del 100 per cento di Tink AB a Visa Open Connect Limited, società del Gruppo Visa. L'operazione è stata perfezionata nel mese di marzo 2022.

A valle del perfezionamento, avvenuto il 31 dicembre 2021, della fusione di SIA s.p.a. (di cui Poste deteneva una partecipazione indiretta) in Nexi s.p.a.; nonché della costituzione, avvenuta il 30 aprile 2021, di PSIA s.r.l., società *holding* che svolge attività di detenzione e gestione di partecipazioni, Poste, attraverso PSIA, detiene una partecipazione del 3,6 per cento nel gruppo Nexi-SIA-Nets.

Nel mese di febbraio 2022 PostePay ha sottoscritto con IGT *Lottery* s.p.a. un accordo vincolante per l'acquisizione del 100 per cento di LIS *Holding* s.p.a. (insieme alla controllata LIS *Pay* s.p.a.), a un prezzo di 700 mln, determinato sulla base di un valore di impresa di 630 mln e una cassa netta disponibile di 70 mln. L'operazione si concluderà a fine 2022.

In tema di operazioni strategiche volte al rafforzamento dell'area dei *Servizi Finanziari*, in data 23 dicembre 2020 Poste italiane e BNL Gruppo BNP Paribas avevano siglato un accordo-quadro vincolante per l'acquisizione da parte di Poste di una partecipazione azionaria del 40 per cento di BNL Finance, società di BNL Gruppo BNP Paribas, *leader* nel mercato dei Crediti CQ (cessione del quinto). L'operazione è stata perfezionata il 1° luglio 2021 e, nella medesima data, BNL Finance s.p.a. ha mutato la propria denominazione sociale in Financit s.p.a..

Inoltre, a giugno 2021 Poste Vita e BancoPosta Fondi SGR hanno sottoscritto gli accordi per l'acquisto del 40 per cento del capitale sociale di Eurizon Capital Real Asset SGR s.p.a. ("ECRA"), società specializzata negli investimenti a supporto dell'economia reale. Contestualmente alla sottoscrizione dell'aumento di capitale, è stato perfezionato il mandato di gestione di portafogli avente a oggetto il trasferimento a ECRA della gestione di alcuni fondi di investimento. L'operazione è stata perfezionata il 31 gennaio 2022. Infine, nel mese di luglio 2021 Poste ha sottoscritto un aumento di capitale di 10 mln in Replica SIM s.p.a., società di intermediazione mobiliare, acquisendone il 45 per cento. La Società, che opera nel settore dell'intermediazione in conto proprio e di terzi e della gestione patrimoniale come *investment manager* ed *execution broker* per la gestione di alcuni fondi di

investimento, grazie all'aumento di capitale potrà operare nel mercato istituzionale MTS (Mercato Telematico dei titoli di Stato).

Nel settore assicurativo facente capo al Gruppo Poste Vita, in data 26 gennaio 2022 è stata approvata la cessione in favore di Poste italiane del 100 per cento delle quote detenute in Poste Welfare Servizi. Da ultimo, il Consiglio di amministrazione, nella seduta del 22 marzo 2022, ha approvato l'aggiornamento del Piano Industriale "2024 Sustain & Innovate Plus" nel quale il Gruppo conferma l'obiettivo di accompagnare il Paese in una crescita responsabile, inclusiva e sostenibile, attraverso anche un percorso di trasformazione digitale volto a contribuire a colmare il divario digitale tra chi ha ampio accesso alle tecnologie e chi ne è sprovvisto. Tale percorso sarà tuttavia condizionato, nell'immediato futuro, dal nuovo contesto macroeconomico, caratterizzato da una combinazione di fattori che hanno comportato un rallentamento della crescita economica, sia in relazione al conflitto russo-ucraino, scoppiato nel mese di febbraio 2022, sia alla dinamica inflazionistica che ha generato un incremento dei prezzi delle materie prime, in particolare di quelle energetiche. Tra i mesi di novembre 2021 e febbraio 2022, su iniziativa di alcune Procure della Repubblica del territorio, sono stati sottoposti a sequestro preventivo crediti di imposta rinvenienti da *bonus* edilizi, per un totale di 380,5 mln. I suddetti provvedimenti di sequestro, nei quali Poste italiane è stata riconosciuta terza in buona fede o parte offesa dal reato, sono stati oggetto di riesame presso i Tribunali di competenza, con dissequestro di parte delle somme (196,5 mln) e di tre pronunzie della Cassazione penale, due delle quali già depositate, che hanno sostanzialmente confermato i sequestri in essere. I crediti in questione, al momento, restano bloccati nel cassetto fiscale di Poste italiane.

12.3 Al 31 dicembre 2021 la struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un Patrimonio netto di 7.034 mln, con un decremento di 205 mln rispetto al 2020 (7.239 mln) e da un avanzo della Posizione finanziaria netta di 1.939 mln, in diminuzione di 1.556 mln sui valori del 2020 (3.495 mln).

Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2021 con un utile netto di 797 mln, più che raddoppiato rispetto al 2020 (325 mln), che era stato negativamente influenzato dagli effetti causati dalla diffusione del Coronavirus (Covid 19). L'Assemblea ordinaria degli azionisti, nella riunione del 27 maggio 2022 ha deliberato di destinare l'utile dell'esercizio 2021 del Patrimonio BancoPosta (508 mln) a riserva di utili per 200 mln e a disposizione

della Società per 308 mln e quello di Poste italiane s.p.a. (797 mln) a riserve di utili del Patrimonio BancoPosta per 200 mln, a riserva denominata “Risultati portati a nuovo”, come quota di riserva non disponibile alla distribuzione, per 5 mln e alla distribuzione in favore degli azionisti per il residuo di 592 mln. Tale importo ha consentito di distribuire un dividendo di euro 0,590 per azione.

I ricavi totali si sono attestati a 9.691 mln, in aumento del 7,2 per cento rispetto al 2020 (9.041 mln). Nel dettaglio, i Servizi Postali hanno realizzato ricavi da mercato per 2.742 mln, segnando una crescita dell’8 per cento rispetto al 2020, grazie alla ripresa delle attività che erano state condizionate dalle misure restrittive imposte dal *lockdown*, nonché dal continuo sviluppo dell’*e-commerce*. Le contribuzioni statali a parziale copertura dell’onere del servizio universale (OSU) ammontano, al pari del precedente esercizio, a 262 mln, come da Contratto di programma 2020-2024 sottoscritto con il Ministero dello sviluppo economico.

I Servizi BancoPosta hanno conseguito ricavi per 5.123 mln, evidenziando un decremento rispetto al 2020 (5.177 mln), riconducibile essenzialmente ai comparti conti correnti (-62 mln di ricavi), in relazione al contesto di mercato caratterizzato da tassi di interesse estremamente bassi e Risparmio postale (-32 mln) per effetto della minore raccolta netta e delle nuove condizioni di remunerazione del servizio stabilite dalla convenzione con Cdp. Positivo, invece, l’apporto del collocamento dei prodotti di finanziamento (+48 mln).

I costi totali sostenuti nell’esercizio ammontano a 8.807 mln (8.711 mln nel 2020) e si incrementano per effetto dei maggiori costi variabili legati alla crescita del *business* pacchi.

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato a un Risultato operativo e di intermediazione di 884 mln, a fronte di un risultato del 2020 di 330 mln.

Le disponibilità liquide a fine esercizio 2021 ammontano a 3.869 mln; di essi, 1.735 mln sono soggetti a vincolo d’impiego.

12.4 La struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un patrimonio netto di 12.110 mln, che copre ampiamente il capitale investito netto, che si attesta a 4.952 mln. La variazione rispetto al precedente esercizio, quando ammontava a 11.507 mln, riflette principalmente l’utile netto conseguito nell’esercizio, pari a 1.580 mln.

Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l’esercizio 2021 con un utile di 1.580 mln, in crescita del 31 per cento rispetto al 2020 (1.206 mln). I ricavi, che ammontano a 11.220 mln, registrano un incremento del 7 per cento rispetto al 2020, riconducibile al buon andamento delle

Strategic Business Unit (SBU) Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+15,1 per cento), Pagamenti e Mobile (+19,7 per cento) e Servizi Assicurativi (+13,8 per cento) che evidenziano maggiori ricavi per complessivi 856 mln rispetto al 2020, fortemente colpito dall'emergenza sanitaria. La SBU Servizi Finanziari registra, invece, una flessione dei proventi per 162 mln (-3,3 per cento).

I costi sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.374 mln, in crescita del 4,1 per cento (+372 mln) rispetto al 2020, in relazione ai maggiori costi per beni e servizi (+347 mln) sui quali incidono i maggiori costi variabili dei *business* in crescita, nonché il consolidamento del Gruppo *Nexive*. La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato a un Risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 1.846 mln, in crescita del 21,1 per cento rispetto ai valori del precedente esercizio (1.524 mln).

Le imposte sul reddito ammontano a 588 mln (370 mln nel 2020) e si incrementano in relazione alla circostanza che il 2020 beneficiava degli effetti positivi derivanti dall'adesione al "*Patent box*" e a quelli connessi all'Aiuto alla crescita economica (Ace).

Le disponibilità liquide a fine esercizio 2021 ammontano a 7.958 mln, di cui 5.369 mln sono soggetti a vincolo d'impiego.

CORTE DEI CONTI - SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

