

Tabella 5.5.3

<i>Corriere espresso - Pacchi</i>	<i>Consegna entro</i>	<i>Obiettivo Risultato</i>		<i>Obiettivo Risultato</i>	
		2007		2008	
<i>Pacco ordinario</i>	5 giorni	93,5%	96,1%	94,0%	95,8%
<i>Corriere espresso postacelere</i>	1 giorno	90%	96,1%	90,0%	94,4%
<i>Paccocelere</i>	3 giorni	98%	99,3%	98,0%	99,1%

Tutti i prodotti sono monitorati attraverso il sistema di tracciatura elettronica

Fonte: Dati gestionali Poste Italiane spa

I risultati sulla qualità della *posta internazionale* sono elaborati in base alle misurazioni indipendenti condotte dall'International Post Corporation (IPC- associazione che raggruppa i principali fornitori di servizi postali del mondo), mentre per quanto riguarda la *posta registrata*, il *corriere espresso* e i *pacchi*, trattandosi di prodotti soggetti a sistemi di tracciatura che consentono di individuare la data di partenza e di arrivo degli invii, vengono forniti dati reali, non calcolati su base statistica ma sull'effettivo traffico svolto.

Maggiore attenzione va posta sulla modalità di misurazione della qualità della corrispondenza *indescritta*. Il monitoraggio è svolto attraverso sistemi di rilevazione statistici, affidati ad organismi specializzati esterni che attengono sia all'obbligo della certificazione dei risultati di qualità previsti dalla normativa di settore sia alla necessità della Società di monitorare i segmenti del processo produttivo.

Come previsto dal vigente Contratto di Programma, la rilevazione della qualità di posta prioritaria viene effettuata, su base campionaria, da un organismo indipendente (IZI spa) selezionato dall'Autorità nazionale di regolamentazione ai sensi dell'art. 12 del d. lgs. 261/99, i cui oneri sono a carico di Poste italiane spa.

Nel contempo, al fine di analizzare i livelli di qualità delle singole fasi dell'intera filiera produttiva e di misurare i livelli di qualità di posta commerciale, Poste italiane spa si avvale anche di una società di controllo esterna cui viene affidata, previo contratto di consulenza, l'attività di monitoraggio "interno" volto ad ottenere una misurazione di qualità più mirata allo sviluppo aziendale.

In proposito, occorre osservare come Poste italiane spa, pur dotata di un proprio complesso e articolato sistema di controlli interni, demandi ad una

società esterna (peraltro appartenente al Gruppo della società di revisione del bilancio) le attività di verifica dei diversi segmenti del processo produttivo, che invece sarebbe opportuno poter svolgere in modo autonomo. Va rilevato che, mediamente, per il servizio di monitoraggio in questione, viene corrisposto alla società incaricata oltre 1 milione di euro l'anno. In considerazione del consistente onere contrattuale e della proiezione anche negli anni a venire di tale esigenza, è auspicabile che la Società valuti l'opportunità di potenziare strutture interne in grado di svolgere la misurazione di qualità per uso aziendale.

5.6 Problematiche sul servizio recapito

Il servizio di posta prioritaria, secondo i dati certificati dalla IZI spa, che ha condotto l'attività di monitoraggio esterno per il 2008, ha fatto registrare una concentrazione di recapiti nel giorno successivo all'invio ($j+1$) pari al 90,6%, rispetto all'88,2% del 2007, che, unitamente ai risultati relativi alla posta raccomandata e assicurata, confermano il superamento degli obiettivi di qualità previsti.

Malgrado i dati statistici appaiano positivi è necessario considerare particolari situazioni di criticità, segnalate dagli utenti, che lamentano settoriali disservizi nella gestione del recapito.

Disservizi si manifestano in tutta Italia; punte massime si sono rilevate in Lombardia, dove si concentra un terzo del traffico nazionale. E' la regione in cui, nell'ultimo anno, si sono registrati più disagi connessi alla riorganizzazione del servizio postale e contrastata, da parte del personale, con scioperi indetti all'inizio del 2008 cui sono conseguiti disservizi gravi per migliaia di raccomandate non recapitate.

Numerose proteste di cittadini seguite da specifici articoli di stampa che elencano i ritardi nella consegna di lettere e pacchi postali hanno evidenziato il fenomeno nonché le pesanti conseguenze per singoli utenti e per le attività commerciali.

Sull'argomento sono state presentate diverse interrogazioni parlamentari con le quali si richiama l'autorità vigilante perché solleciti la Società ad intervenire con idonee azioni di miglioramento sul territorio.

Colpita in particolare è risultata la provincia di Monza, dove a risentirne sono stati i nuclei di attività industriali e commerciali che rappresentano peraltro un importante bacino di clientela business per Poste italiane spa.

In base alle precisazioni fornite dall'Azienda sembrerebbe che gran parte della situazione verificatasi va imputata alle agenzie di recapito locale aggiudicatrici del servizio, che non si sono rivelate all'altezza del compito loro affidato.

Le gravi inadempienze contestate a tali ditte hanno spinto l'Azienda alla risoluzione dei contratti di collaborazione nelle zone di Milano e Monza e a riportare le attività all'interno di Poste.

La stessa Azienda ha precisato, inoltre, che le disfunzioni registrate in Lombardia sono state causate anche da fattori diversi che hanno influenzato l'efficienza del servizio; in particolare la cancellazione di voli notturni nelle tratte gestite dai vettori nazionali a seguito di agitazioni sindacali o di chiusura notturna degli aeroporti più piccoli ha comportato ritardo nella consegna della corrispondenza e accumulo di giacenze nei centri di smistamento.

Nel contesto delle iniziative intraprese è stata ridefinita la rete di recapito di Milano città e provincia e potenziata la distribuzione con un rafforzamento degli addetti tramite assunzioni a tempo indeterminato di 803 unità in tutta la regione.

E' necessario considerare che all'origine dei disagi si colloca la riorganizzazione del recapito non del tutto accettata all'interno.

I cambiamenti dell'organizzazione del lavoro e la riduzione delle zone di recapito¹⁶ non sembrano ancora aver raggiunto gli effetti auspicati.

Specifici interventi di audit sono stati svolti sui processi postali di recapito e di lavorazione. Il controllo sulle giacenze di corrispondenza ha rilevato un elevato numero di centri di distribuzione in cui si accumula la corrispondenza a causa di difficoltà organizzative. Alcune ispezioni hanno evidenziato carenze di controlli interni di primo e secondo livello.

Per il definitivo superamento delle criticità sono state individuate dalle competenti funzioni aziendali azioni correttive che prevedono l'avvio di un processo di revisione dei sistemi di controllo di primo livello e l'adeguamento dei flussi informativi alle strutture di controllo di livello immediatamente superiore.

¹⁶ Itinerario o "giro" di recapito affidato al portalettere.

5.7 Agenzie di recapito

Problemi connessi al rispetto della concorrenza nel settore del recapito postale sono stati messi in luce dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) con l'avvio, nell'agosto 2007, di una istruttoria tesa a verificare il possibile abuso di posizione dominante da parte di Poste italiane spa.

Il procedimento aveva tratto origine da specifiche segnalazioni provenienti da associazioni di imprese di recapito postale che lamentavano presunti comportamenti anticoncorrenziali posti in essere da Poste italiane spa in relazione ad un bando di gara indetto nel maggio 2007 per l'affidamento in appalto di alcuni servizi postali.

Mentre era in corso l'istruttoria sopra indicata, Poste italiane, al fine di superare i punti controversi, ha presentato una serie di proposte dirette alle agenzie di recapito, confluite successivamente in un Memorandum contenente elementi per una nuova procedura di gara e garanzie di prosecuzione di affidamento per tutto il primo trimestre 2008, alle medesime agenzie affidatarie.

L'Antitrust, ritenuto tali impegni idonei a rimuovere i profili anticoncorrenziali contestati, ha deliberato di renderli obbligatori e di chiudere il procedimento nel febbraio 2008.

In ottemperanza a quanto concordato, Poste italiane spa nel mese di marzo 2008 ha aperto una nuova procedura di gara.

6. BANCOPOSTA

6.1 Processo di adeguamento al quadro normativo

L'accresciuta complessità normativa, che ha profondamente innovato negli ultimi anni le regole applicabili ai servizi di investimento, ha fortemente impegnato Poste Italiane spa in una serie di attività volte al loro progressivo adeguamento. Il nuovo quadro normativo comunitario ha ampliato le responsabilità di coloro che professionalmente prestano servizi d'investimento e curano la distribuzione di prodotti finanziari richiedendo ad essi maggiori competenze tecniche e comportamenti rigorosamente ispirati alla salvaguardia degli interessi del cliente.

Le suddette attività sono proseguite nel corso del 2008 mediante l'avvio di interventi e progetti tesi al corretto recepimento delle disposizioni contenute sia nella Direttiva Comunitaria in tema di *"Markets in Financial Instrument Directive"* (MiFID) sia nella legge 231/07 in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento al terrorismo.

Inoltre, Poste italiane spa ha proseguito le attività per realizzare la piena conformità a norme e indicazioni fornite dagli organismi di controllo riguardo l'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale e regolamentare previsti per BancoPosta. In particolare le attività hanno riguardato l'implementazione della soluzione Business Continuity Management (BCM) e l'adeguamento della struttura organizzativa e contabile di BancoPosta alle "Istruzioni di Vigilanza" emanate dalla Banca d'Italia per la costituzione di un "patrimonio autonomo" destinato all'attività bancaria, da assumere quale aggregato patrimoniale di riferimento per le attività di BancoPosta.

L'impegno della Società nell'adeguare processi e procedure all'evoluzione del quadro normativo è stato oggetto nel corso del 2008 da un accertamento ispettivo svolto dall'Unità di Informazione Finanziaria (marzo-aprile) e da una ispezione di vigilanza a carattere "generale" da parte del Servizio Supervisione Sviluppi Bancari della Banca d'Italia (giugno-novembre).

Nel prosieguo questa Sezione si sofferma sui principali interventi avviati dalla Società in tema di adeguamento alla disciplina MiFID, di Antiriciclaggio, di BCM e di Separazione patrimoniale del BancoPosta.

6.2 Adeguamento alla disciplina MiFID

La direttiva MiFID (*Markets in Financial Instrument Directive*), approvata dal Parlamento e dal Consiglio Europeo il 21 aprile 2004 ed entrata in vigore dal 1° novembre 2007, ridefinisce il quadro istituzionale comunitario dei servizi e delle attività di investimento e dei mercati finanziari fissando, a livello europeo, nuovi standard finalizzati a garantire una maggiore protezione degli investitori, a rafforzare l'integrità e la trasparenza dei mercati, nonché a disciplinare l'esecuzione organizzata delle transazioni da parte delle Borse, degli altri sistemi di negoziazione e delle imprese di investimento.

Poste italiane spa ha avviato, con il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali interessate, un complesso di attività di natura progettuale orientate alla gestione del processo di adeguamento alla nuova normativa che hanno riguardato in particolare la contrattualistica, l'informativa verso la clientela, le modalità operative di erogazione e vendita dei servizi e prodotti di investimento.

In esecuzione del proprio compito di vigilanza in tema di assetti organizzativi e di controllo degli intermediari, la CONSOB in data 30 luglio 2008¹⁷ ha evidenziato la necessità di una riflessione strategica e di una presa di posizione degli organi di amministrazione della Società in merito al modello comportamentale da adottare nell'ambito dei servizi di investimento, con specifico riferimento all'eventuale abbinamento del servizio di consulenza ai servizi già svolti. L'Autorità di vigilanza ha espresso un indirizzo di "moral suasion" volto ad indicare il servizio di "consulenza in materia di investimenti" come quello più idoneo a garantire il maggior grado di tutela, anche in relazione alla capillarità della rete distributiva, al livello di evoluzione finanziaria della clientela e alla tipologia di offerta, che comprende anche prodotti finanziari "complessi". Inoltre la CONSOB ha indicato la necessità che l'organo di amministrazione della Società venga informato in merito agli orientamenti in tema di adeguamento alla normativa MiFID ed esprima indicazioni nella fase di indirizzo e supervisione delle iniziative connesse alla loro realizzazione. I benefici attesi dal nuovo modello sono principalmente riconducibili alla qualificazione e al rafforzamento della capacità commerciale, alla "fidelizzazione" della clientela che potrà beneficiare di un servizio a valore aggiunto e standard di tutela più elevati.

¹⁷ Lettera indirizzata all'Amministratore delegato di Poste Italiane spa.

In data 28 luglio 2008 il CdA di Poste italiane spa ha deliberato il passaggio al modello di servizio in ottica "consulenza" dando mandato all'Amministratore delegato di costituire un Comitato Guida per lo sviluppo del progetto. L'introduzione del servizio di consulenza avverrà secondo un percorso graduale e progressivo a partire dal 2009, con modalità operative e tempi che terranno conto della complessità della rete distributiva e della gamma prodotti. La natura e l'ampiezza dell'iniziativa richiederà un rilevante impegno in termini di adeguamento della politica commerciale, delle procedure, dei sistemi informativi e della formazione delle risorse. Sul piano commerciale particolare attenzione dovrà essere posta agli effetti dell'introduzione del test di adeguatezza sul modello di business, valutando la coerenza dell'offerta dei prodotti d'investimento rispetto alle esigenze dei clienti e l'eventuale opportunità di revisione e ampliamento della gamma prodotti. In termini di modello operativo i principali interventi dovranno riguardare la revisione dello schema contrattuale, l'ampliamento del numero di clienti noti in base alle informazioni acquisite, l'incremento di nuovi processi operativi di Rete e l'aggiornamento dei controlli. L'evoluzione verso il servizio di consulenza richiederà inoltre l'aggiornamento dei sistemi informatici.

Le decisioni assunte allineano Poste italiane spa ai maggiori intermediari che hanno già introdotto il servizio di consulenza e permetterà di coniugare più facilmente l'efficacia commerciale con la piena tutela degli interessi del cliente.

6.3 Antiriciclaggio

Il Decreto Legislativo 231/2007 del 21 novembre 2007 ha recepito la III Direttiva Europea 2005/60 (in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento al terrorismo) e la Direttiva Europea 2006/70, che ne reca le misure di esecuzione. Detto Decreto Legislativo 231/07 entrato in vigore il 29 dicembre 2007, nel confermare il preesistente impianto giuridico, ha introdotto una serie di misure destinate a rafforzare la strategia preventiva di contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo attraverso un approccio operativo maggiormente orientato alla conoscenza della clientela e alla valutazione del rischio. L'attività di segnalazione delle operazioni sospette, unitamente a quella di identificazione e registrazione della clientela, rappresenta uno dei principali presidi individuati dal legislatore, comunitario

e nazionale, per il contrasto al terrorismo e alla criminalità. Tali attività richiedono modifiche agli applicativi informatici, integrazione dei controlli, revisione dei processi, nonché aggiornamento dei contenuti formativi.

In ottemperanza alle disposizioni normative in materia, Poste italiane spa ha sviluppato nel corso degli anni un'attività che ha visto coinvolte varie Funzioni aziendali e la costituzione di un apposito gruppo di lavoro.

L'attività segnalativa in questione, che era precedentemente svolta a livello di singola Filiale, è stata accentrata dal 2005 presso la Funzione Antiriciclaggio ed è costituita da tre canali: quello automatico dato dall'operatività del sistema Gianos, quello delle segnalazioni "spontanee" da parte degli operatori di sportello e quello di sede centrale derivante dall'esame delle operazioni. Tutte le tipologie di segnalazioni confluiscono al "Comitato aziendale antiriciclaggio" che, dopo averle esaminate, le sottopone al delegato responsabile ai fini della loro trasmissione alla Banca d'Italia - Unità di Informazione Finanziaria (UIF).

L'attività della Funzione Antiriciclaggio si inquadra in un sistema complesso a carattere "trasversale" di procedure operative, strumenti informativi e controlli. E' compito degli organi amministrativi e del management indirizzare lo sviluppo di un adeguato sistema antiriciclaggio in tutte le sue componenti (conoscenza della clientela, registrazione delle operazioni, segnalazione delle operazioni sospette), mentre il monitoraggio e la supervisione sono assegnati agli organi "con funzione di controllo". L'intero sistema è poi sottoposto al controllo esterno della Banca d'Italia/UIF che verifica l'adeguatezza degli assetti organizzativi e procedurali e il rispetto degli adempimenti normativi.

In ottemperanza alle disposizioni normative in materia, Poste italiane spa ha realizzato un proprio Archivio Unico Informatico (AUI).

Sempre in tema di antiriciclaggio, si segnala un significativo episodio di sottrazione fraudolenta di somme ai danni del "Centro Militare di Equitazione di Montelibretti" dell'Esercito Italiano. In data 21 ottobre 2008 detto "Centro" ha presentato denuncia alla polizia giudiziaria di disconoscimento di diverse operazioni di addebito subite sul proprio conto BancoPostaImpreseOnline.¹⁸

¹⁸ Nello specifico, nei giorni dal 3 al 21 ottobre il conto del "Centro Militare di Equitazione di Montelibretti" dell'Esercito Italiano è stato addebitato con n. 47 operazioni di "Postagiorno on line" per un importo complessivo di € 489.152,54 a favore di n. 7 diversi conti correnti intestati a sette diverse persone fisiche. Da questi sette conti correnti sono state eseguite operazioni di prelievo in contanti allo sportello per un ammontare totale pari a € 344.500,91, mentre è stato bloccato il restante importo.

Ciò dimostra che malgrado l'impegno dell'Azienda volto a migliorare i sistemi di monitoraggio dei flussi finanziari relativi all'operatività di BancoPosta e i controlli ai fini antiriciclaggio, ancora non si è raggiunto il traguardo di bloccare le attività fraudolente nella fase di intercettazione delle operazioni anomale.

Si sottolinea che la dimensione e complessità delle transazioni svolte da BancoPosta impongono l'introduzione di sistemi di controllo sempre più all'avanguardia, in grado di controbattere le sofisticate tecniche utilizzate da coloro che compiono atti criminosi a danno della clientela e quindi dell'Azienda. L'eventuale responsabilità patrimoniale di Poste italiane spa non è l'unico elemento negativo perché, in prospettiva, potrebbero risultare ancor più gravi le conseguenze connesse al rischio reputazionale.

6.4 Normativa della Banca d'Italia sulla continuità operativa

La Banca d'Italia, nel luglio 2004, ha emanato una normativa sulla continuità operativa prescrivendo agli intermediari bancari di predisporre piani di emergenza in grado di assicurare, in caso di crisi, la continuità delle operazioni vitali per l'azienda e il ritorno in tempi ragionevoli all'operatività normale. Tale normativa, cui Poste italiane spa è assoggettata in relazione all'attività di BancoPosta, ha comportato l'avvio, dal 2005 di un percorso progettuale denominato "Business Continuity Management" (BCM).

Nel luglio 2008, inoltre, Banca d'Italia formalizzando l'inclusione di Poste italiane spa nel novero di soggetti tenuti al rispetto della normativa relativa ai "Requisiti particolari per la continuità operativa dei processi a rilevanza sistemica"¹⁹ ha richiesto di adeguare, entro il 31 dicembre 2009, i piani di BCM ai più elevati standard fissati per i soggetti con profili di rischio sistemico.

In coerenza con la normativa del 2004 che prevede un'informativa periodica al Consiglio di amministrazione di Poste italiane spa in merito all'adeguatezza del piano, nella seduta del CdA del 28 luglio 2008 è stato presentato dal management della Società il documento "Relazione sull'adeguatezza del piano di continuità operativa" nel quale vengono riepilogate le risultanze dei test effettuati nel corso del 2008, nonché le principali azioni di manutenzione

¹⁹ La Banca d'Italia ha individuato come "processi a rilevanza sistemica" quelli che, per effetto della forte integrazione tra gli intermediari finanziari a livello di "Sistema Paese", possono provocare, in caso di disastro, il blocco dell'operatività dell'intera piazza nazionale ("effetto domino").

ed evoluzioni avviate. Le verifiche hanno evidenziato la necessità di avviare specifiche iniziative progettuali per migliorare l'efficacia e l'efficienza delle soluzioni predisposte ed adeguare le stesse alle sopravvenute evoluzioni interne ed esterne al contesto organizzativo di BancoPosta. L'iniziativa progettuale volta all'adeguamento straordinario del piano di continuità operativa ai requisiti particolari per i processi a "rilevanza sistemica" risulta in significativo ritardo rispetto alla data richiesta dall'Autorità di Vigilanza (31.12.2009). Al riguardo si sottolinea che il processo BCM potrà essere assoggettato a verifica ispettiva da parte della stessa Banca d'Italia. Pertanto, ferma restando l'urgenza di avviare la fase esecutiva del progetto, si evidenzia la necessità per l'azienda di intraprendere con la Banca d'Italia una specifica interlocuzione finalizzata alla ripianificazione del termine di adeguamento attualmente previsto e di individuare un ulteriore impegno economico necessario per la realizzazione degli interventi pianificati.

6.5 Questione relativa alla separazione patrimoniale del BancoPosta.

Il tema della costituzione di un patrimonio autonomo a presidio delle attività di BancoPosta continua ad essere oggetto di diversi studi e analisi elaborati sia dalla Società che da consulenti esterni. Come noto infatti l'identificazione delle opportune linee di intervento da adottare al riguardo furono già dal 2004 ritenute - in base al "Master Plan" predisposto con la consulenza della società KPMG e al successivo documento di "Autodiagnosi sul sistema dei controlli interni di BancoPosta" - una condizione imprescindibile per l'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale²⁰.

Successivamente, il mutamento dello scenario normativo di riferimento di BancoPosta avvenuto per effetto dell'approvazione dell'art. 1, comma 1097 della legge n. 296 del 27 dicembre 2006 (legge finanziaria 2007), avendo modificato l'impiego dei fondi raccolti da Poste italiane spa mediante l'attività di BancoPosta presso la clientela privata, ha ulteriormente focalizzato l'importanza in merito alla costituzione di un patrimonio autonomo finalizzato a BancoPosta

²⁰ Gli istituti di vigilanza prudenziale sono regolamentati dall'accordo "Basilea 2" che definisce, a livello internazionale, i requisiti patrimoniali delle banche in relazione ai rischi assunti dalle stesse. Il contenuto dell'accordo si basa su tre "pilastri":

- 1) i requisiti patrimoniali minimi obbligatori;
- 2) il controllo delle Banche centrali;
- 3) la disciplina del Mercato e Trasparenza.

A ciò hanno fatto seguito le sollecitazioni espresse dalla Banca d'Italia con lettera del 20 febbraio 2007 con la quale è stato sottolineato come il problema, ormai da tempo all'attenzione della Vigilanza, necessitasse di un sollecito riesame da parte del Consiglio di amministrazione.

L'intera questione è stata, quindi, sottoposta a studi e approfondimenti atti a conoscere, sotto tutti i profili, la fattibilità delle soluzioni prospettate, al fine delle successive determinazioni. L'esito dei diversi studi ha portato alla conclusione che tutte le possibili soluzioni alternative finalizzate alla costituzione di un patrimonio autonomo devono essere considerate alla luce del limite rappresentato dall'attuale impianto normativo che non ne permette la realizzazione.

La costituzione di un patrimonio autonomo non è stata ritenuta a tutt'oggi un tema risolvibile nell'ambito dei poteri attribuiti agli organi della Società bensì esclusivamente ad un intervento di natura normativa e la mancanza di indirizzi di ordine politico e l'assenza di precise istruzioni da parte degli azionisti hanno rallentato il processo decisionale del CdA al riguardo.

Nel maggio 2009, al fine di conseguire la piena conformità normativa delle operatività di BancoPosta, la Società, anche in relazione agli impegni assunti con la Banca d'Italia, ha dato avvio al "Progetto separazione contabile BancoPosta" finalizzato all'individuazione delle soluzioni idonee a costituire un sistema contabile separato in grado di rappresentare compiutamente le evidenze contabili, finanziarie e patrimoniali delle attività di BancoPosta e tali da individuare correttamente uno specifico patrimonio di riferimento. Il progetto, la cui responsabilità è stata attribuita alla funzione di Amministrazione e Controllo, prevede il coinvolgimento attivo di BancoPosta e delle altre funzioni interessate e la sua realizzazione è prevista nell'arco del periodo 2009/2010, per poi entrare in esercizio a partire dall'1/1/2011.

La Banca d'Italia, con lettera datata 13 agosto 2009 ha comunicato di aver preso positivamente atto della consapevolezza mostrata dall'azienda in merito alle problematiche in questione e delle volontà di porvi rimedio attraverso le iniziative programmate. Con riferimento alla tematica dell'individuazione di un patrimonio autonomo per le attività di BancoPosta, anche sotto il profilo giuridico, ha riconosciuto la necessità di un intervento legislativo ed ha accolto favorevolmente la proposta di Poste italiane spa di costituire un tavolo di lavoro a tre con la presenza del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

6.6 Vigilanza sugli intermediari bancari e finanziari

Le attività relative ai servizi di BancoPosta sono regolamentate dalle disposizioni del testo unico bancario (TUB), del testo unico della finanza (TUF) e sottoposte alle autorità di vigilanza del sistema bancario.

Il testo unico bancario conferisce alla Banca d'Italia poteri di vigilanza nei confronti delle banche, dei gruppi bancari, delle società finanziarie e degli istituti di moneta elettronica mentre il testo unico della finanza disciplina la vigilanza sugli intermediari che operano nel settore dei servizi di investimento. In tali ambiti i poteri di controllo sono ripartiti fra la Banca d'Italia e la Commissione nazionale per le società (CONSOB): alla Banca d'Italia compete vigilare sul contenimento del rischio, sulla stabilità patrimoniale e sulla sana e prudente gestione degli intermediari mentre alla CONSOB spetta tutelare la trasparenza e la correttezza dei loro comportamenti.

Nei mesi di marzo e aprile 2008 talune attività della funzione di business BancoPosta sono state assoggettate a un accertamento ispettivo svolto dall'Unità di Informazione Finanziaria a seguito del quale sono stati notificati a Poste italiane spa e al Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) n. 3 processi verbali²¹ di accertamento e contestazione per mancata segnalazione di operazioni sospette. In detti verbali è stata evidenziata l'assenza di adeguate forme di presidio in relazione all'operatività on line, che risulterebbe sottratta ad una efficace e tempestiva forma di monitoraggio. In data 16 luglio 2009 sono stati notificati alla Società i decreti sanzionatori emessi dal MEF a definizione dei procedimenti relativi ai tre verbali. Per le violazioni in argomento Poste italiane spa ha trasmesso in data 8 agosto 2008 le proprie deduzioni difensive al MEF che successivamente, in forza della legge applicabile all'epoca dei fatti (l. 197/91), ha determinato per la Società una sanzione nella misura del minimo edittale (5%) per ciascuna delle tre violazioni, per un totale di € 688.952.

Inoltre, come già accennato, da giugno a novembre 2008 la Banca d'Italia ha condotto accertamenti ispettivi di vigilanza a carattere "generale" sulla

²¹ Le tre contestazioni concernono l'operatività in bonifici esteri dei seguenti clienti:

- 1) Caffè Selmi Srl: n. 15 operazioni di bonifico estero, per un importo complessivo di € 13.079.000 disposte verso l'Egitto;
- 2) Cucchiara Luigi: n. 45 operazioni di bonifico estero pari ad € 449.051 disposte verso il Lussemburgo;
- 3) Anastagi Roberto e Anastagi Reinette Maryna: n. 20 bonifici esteri, per l'importo complessivo di € 251.000 disposti verso la Germania.

Divisione BancoPosta ed in particolare, sui servizi finanziari e bancari esercitati da Poste italiane spa ai sensi del DPR 144/2001. In considerazione dell'articolazione organizzativa prescelta, le verifiche hanno prevalentemente mirato a valutare l'adeguatezza dell'assetto del BancoPosta al quadro normativo di riferimento nonché alle Istruzioni di vigilanza.

Le risultanze emerse a seguito degli accertamenti di vigilanza che si sono conclusi il 28 novembre 2008 hanno messo in luce delle anomalie riguardanti sia profili istituzionali/gestionali - quali ad esempio la mancanza di allineamento di BancoPosta al quadro normativo definito dal DPR 144 e dalle Istruzioni di vigilanza e la mancanza di determinazioni in merito alla costituzione di un patrimonio autonomo - sia profili di conformità con riguardo ai servizi di investimento e all'attività di antiriciclaggio.

Gli esiti ispettivi sono stati raccolti in un fascicolo il cui contenuto è stato sottoposto all'esame del CdA nell'adunanza del 3 aprile 2009 per l'assunzione delle relative deliberazioni in merito.

Successivamente l'azienda ha trasmesso all'Autorità di Vigilanza, in data 7 aprile 2009, le proprie considerazioni in ordine ai rilievi e alle osservazioni riscontrate con l'indicazione dei conseguenti provvedimenti già assunti e quelli che intende assumere al fine di assicurare la concreta attuazione degli orientamenti espressi dell'Organo di Vigilanza.

Inoltre la Società, per consentire una sempre maggiore aderenza agli indirizzi espressi dalla Banca d'Italia, in coerenza con i modelli di funzionamento di tipo prettamente bancario, ha formalizzato in data 17 marzo 2009, nell'ambito di BancoPosta, la costituzione della Funzione Regolamentazione Processi e Procedure, che avrà la responsabilità di assicurare la predisposizione e l'aggiornamento delle normative relative alle attività e ai processi di funzionamento di BancoPosta, in coerenza con i riferimenti normativi e regolatori.

6.7 Convenzione Cassa Depositi e Prestiti – Poste italiane spa

Il rapporto commerciale fra Cassa Depositi e Prestiti (CDP) e Poste italiane spa riguardante la raccolta e la gestione del risparmio postale è regolato da una convenzione triennale, stipulata in data 30 marzo 2006, successivamente modificata da un accordo integrativo efficace dal 1° gennaio 2007 a sua volta emendato, in data 29 luglio 2008, da un Atto di Modifica dell'Accordo Integrativo della Convenzione. Lo strumento convenzionale,

rivelatosi fin dall'origine di complessa applicazione a causa dell'elevata articolazione degli obiettivi da raggiungere e dei meccanismi contrattuali sottostanti, è stato nel tempo adattato in modo da superare situazioni e circostanze che avrebbero dato luogo a risultati non in linea con la volontà delle parti.

Gli obiettivi di raccolta netta fissati da detta convenzione sono stati stabiliti anche tenendo conto della previsione del numero di buoni postali fruttiferi (BPF) che giungono a scadenza e vanno rimborsati alla clientela. Nel corso del 2008 si è verificato un rimborso più alto rispetto alle previsioni effettuate determinando una raccolta netta decisamente inferiore agli obiettivi: la dimensione del fenomeno è stata tale che l'applicazione aritmetica delle norme convenzionali avrebbe portato ad una decurtazione di circa il 50% della remunerazione di Poste italiane spa. Entrambe le parti hanno riconosciuto che tale circostanza rappresentava un'evidente anomalia a dimostrazione dell'inadeguatezza della formula contrattuale di fronte a eventi non previsti o imprevedibili ed hanno pertanto aperto un dibattito per definire il livello di remunerazione per l'esercizio 2008.

Poste italiane spa ha contestato l'applicabilità dei criteri stabiliti dalla Convenzione, adducendo che un esito di rimborsi di BFP scaduti superiori alle attese e una sfavorevole congiuntura di mercato avrebbe penalizzato la raccolta di risparmio postale.

La Cassa Depositi e Prestiti, pur non condividendo tutte le argomentazioni addotte da Poste italiane spa, ha rilevato che la Società stessa ha tuttavia realizzato, dal 1° gennaio 2009 al 28 febbraio 2009, un apprezzabile risultato di raccolta netta, per cui l'obiettivo 2008 avrebbe potuto considerarsi raggiunto ove si fosse considerato l'esercizio 2008 convenzionalmente esteso al 28 febbraio 2009.

I colloqui tra le parti si sono conclusi con un "Accordo modificativo della convenzione" che ha contratto il valore della decurtazione della remunerazione e impegnato Poste italiane spa a porre in essere a proprie spese, nel corso dell'intero esercizio 2009, una Campagna Promozionale (investimento stimabile in € 5 mln) che dovrà valorizzare specificatamente le peculiarità del risparmio postale con primario riferimento alla integrale garanzia statale su libretti di risparmio postale e buoni postali fruttiferi. Poste italiane spa inoltre si è impegnata a realizzare, offrire, distribuire e attivare nel corso del 2009, la "Carta Libretti", ovvero una carta di prelievo che

aggiunge nuova funzionalità ai libretti di risparmio postale, garantendo che la stessa venga proposta ad almeno il 20% dei possessori di libretti postali censiti, per circa 2,5 milioni di offerte. Detto impegno include l'onere di sviluppare e approntare, in pari tempo, un adeguato software di supporto, necessario all'attivazione della Carta Libretti e alla sua piena fruibilità da parte dei possessori.

6.8 Considerazioni sui servizi offerti

L'attività di BancoPosta consiste essenzialmente nell'offerta al mercato di conti correnti, di servizi di pagamento, di prodotti finanziari (inclusi i prodotti di risparmio postale – Libretti e Buoni fruttiferi postali – distribuiti per conto della Cassa Depositi e Prestiti) e di prodotti di finanziamento sviluppati da terzi.

I risultati ottenuti dal settore BancoPosta durante il processo di trasformazione societaria di Poste italiane spa avvenuto nell'ultimo decennio hanno fortemente contribuito al miglioramento economico dei conti della Società avvenuto attraverso un iniziale periodo di risanamento e una successiva fase di crescita del fatturato.

Tuttavia l'andamento dei ricavi di BancoPosta evidenzia, con un lieve incremento dell'1,5% nel 2008, che il precedente livello di crescita dei profitti è venuto meno, mostrando una chiara inversione di tendenza e un non allineamento con gli obiettivi fissati nel Piano Strategico 2008-2010 di conseguire una continua crescita dei servizi finanziari mediante l'aumento della raccolta, l'ottimizzazione del portafoglio prodotti e lo sviluppo dell'area dei mutui e dei prestiti.

I maggiori ricavi ottenuti dal settore BancoPosta nel 2008 sono da porre in relazione al buon andamento del risparmio postale e di quello amministrato e gestito²² che si contrappone al negativo andamento dei ricavi per conti correnti.

²² Il risparmio amministrato e gestito include il collocamento di Titoli di Stato, azioni, obbligazioni, polizze vita, fondi comuni di investimento e commissioni per depositi titoli.

Risparmio postale.

L'attività di raccolta di BancoPosta relativa al risparmio postale si realizza mediante il rilascio, per conto della Cassa Depositi e Prestiti (CDP) di Libretti di risparmio e Buoni Postali Fruttiferi di varia durata e di varie forme tecniche: la Cassa risponde del debito verso i singoli risparmiatori e corrisponde a Poste italiane spa un compenso previsto nella apposita convenzione che regola il servizio.

Nell'ambito del processo di innovazione dei prodotti offerti e di consolidamento del ruolo del Risparmio Postale, il 2008 è stato caratterizzato dal lancio del nuovo Piano di Risparmio legato ai "BFP dedicati ai minori" che consente ai titolari di un Libretto Postale o di un conto BancoPosta di sottoscrivere BFP dedicati ai minori, in forma dematerializzata, a favore del beneficiario del Piano.

Conto corrente BancoPosta

Le strategie adottate da Poste italiane spa sui Servizi Finanziari per il triennio 2008/2010 focalizzano l'attenzione sull'acquisizione di nuovi correntisti e sull'aumento del numero della clientela esistente attraverso lo sviluppo della relazione e l'incremento della fidelizzazione.

Il conto corrente rappresenta uno strumento fondamentale nelle politiche commerciali della raccolta di denaro e riveste un ruolo strategico anche nell'offerta di altri servizi quali carte di debito, di credito, prestiti personali, mutui, servizi di risparmio ed altri.

Malgrado la Società abbia da tempo avviato una politica a favore del conto BancoPosta basata su iniziative volte ad incentivare la crescita della giacenza sui depositi, a prevenire il fenomeno degli abbandoni della clientela e incoraggiare l'utilizzo di prodotti fidelizzanti quali carte di debito e carte prepagate, i ricavi da conti correnti si sono ridotti del 4,7%, rispetto al 2007, per effetto della diminuzione della giacenza media giornaliera (33,7 miliardi di euro nel 2008 contro i 36,2 miliardi di euro nel 2007).

Nel 2008 la Società ha lanciato il "Conto BancoPosta Clik", un nuovo conto on line, accessibile da web e telefono cellulare con la SIM Poste Mobile e collegato alla rete degli Uffici Postali, dedicato ad una clientela che predilige l'uso dei canali diretti per la gestione del proprio conto. Al 31 dicembre 2008 i conti clik risultano essere oltre 27 mila.