

Il modello di riferimento prevede un rafforzamento della fase di pianificazione dei fabbisogni da parte delle funzioni richiedenti che permetta sempre più alle strutture di acquisto (centrali e territoriali), di operare su esigenze aggregate da soddisfare mediante la stipula di contratti ripartiti, con emissione dei buoni di consegna da parte degli utilizzatori.

11 CONTROLLI INTERNI E SICUREZZA

11.1 Evoluzione del sistema

Il processo di evoluzione aziendale realizzato in Poste italiane spa in quest'ultimo decennio, in cui si è registrata una costante crescita sia sotto il profilo della qualità dei servizi che del fatturato, è stato accompagnato anche da un progressivo adattamento del proprio sistema dei controlli interni. L'attuale configurazione del sistema, che oggi si presenta come uno dei più complessi e articolati nel panorama delle grandi aziende sia pubbliche che private a livello nazionale, è la risultante di una serie di interventi di adeguamento assunti per presidiare le potenziali aree di rischio; spesse volte, però, necessitati dall'esigenza di corrispondere alle innovazioni introdotte dalla normativa regolatoria dei servizi. Specie quest'ultimo aspetto ha generato l'aumento delle funzioni aziendali dedicate a specifici ambiti di controllo, contribuendo in molti casi a determinare situazioni di sovrapposizione di ruoli e di non perfetta integrazione a livello di sistema. Questa situazione peraltro è già stata evidenziata nel precedente referto di questa Sezione di controllo.

L'analisi qui condotta sul sistema dei controlli interni di Poste italiane spa nonché sulle attività sviluppate nel corso dell'anno 2008, pone l'attenzione, oltre che sugli gli aspetti già citati, anche su altri fattori di criticità che emergono dalle relazioni delle diverse funzioni di controllo interno nelle loro relazioni annuali e che attengono essenzialmente ai profili che sinteticamente vengono riportati di seguito:

- a) necessità di poter disporre di adeguati applicativi informatici e dare corso ad una più estesa informatizzazione dei processi;
- b) esigenza di effettuare periodiche revisioni delle utenze assegnate per ridurre il rischio di accessi inappropriati e/o indesiderati alle procedure informatiche;
- c) opportunità di poter contare su una formazione delle risorse continua ed adeguata in special modo per garantire il primo livello dei controlli;
- d) importanza di eseguire interventi di follow up al fine di verificare che le anomalie/criticità riscontrate in precedenti azioni di audit vengano effettivamente e completamente risolte;
- e) esigenza di valutare richieste di adeguamento quali/quantitativo delle risorse.

Un ulteriore aspetto, che si aggiunge a quelli suesposti, attiene ai profili legati ai comportamenti etici che devono ispirare costantemente le azioni di tutte le risorse umane aziendali. Si ritiene opportuno che Poste italiane, dotata di un proprio "Codice Etico" approvato dal CdA nel 2003 ed aggiornato nel 2006, utilizzi tutti i canali di comunicazione interna disponibili per promuovere e diffondere, all'interno dell'azienda, corretti e sani principi comportamentali e di etica professionale e vigilare sul loro rispetto da parte dei dipendenti, consulenti e collaboratori.

11.2 Funzione Controllo Interno (Internal Auditing)

Nell'ultimo quinquennio (2004-2008), le attività della funzione Controllo Interno (Internal Auditing) sono state progressivamente orientate alla verifica della correttezza dello svolgimento dei processi aziendali.

A tale fine sono stati utilizzati nuovi sistemi e metodologie che hanno comportato una rimodulazione delle attività di audit e l'adozione di un nuovo approccio finalizzato alla prevenzione dei rischi e al supporto del management sulle tematiche di controllo⁵⁹.

Una quantità significativa delle attività della funzione Controllo Interno è stata effettuata a supporto sia degli adempimenti del Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili (L. 262/05), che dei Piani di verifica dell'Organismo di Vigilanza (D. Lgs. 231/01).

Le attività del 2008, articolate in diverse tipologie (audit di processo, audit di struttura, IT audit, verifiche su segnalazione, ecc.), sono state svolte sulla base di un Piano di Audit portato a conoscenza del Consiglio di amministrazione nel febbraio 2008.

Nel prosieguo vengono riportati in sintesi i principali risultati derivanti dalle attività di audit.

Con riferimento agli audit di processo, in linea generale, è emersa l'esigenza di conseguire ulteriori evoluzioni di carattere organizzativo, tecnologico e culturale, al fine di consolidare l'integrazione operativa delle attività di gestione a supporto dei servizi al cliente.

La verifica dello stato di avanzamento dei piani di azione per il miglioramento dei processi ha evidenziato che circa la metà dei piani risultano completati nei tempi concordati mentre gli altri piani risultano rimandati rispetto ai piani

⁵⁹ L'approccio e le attività svolte hanno consentito alla funzione di ottenere una valutazione positiva in relazione alla conformità agli standard professionali e al Codice Etico a conclusione di un processo di certificazione di qualità da parte di una Società esterna, nel marzo 2008.

previsti; in alcuni casi sono emersi slittamenti temporali di circa due anni. In merito, tenuto conto dell'importanza derivante dal concreto incremento dei Piani di Azione ai fini del conseguimento degli obiettivi di business, è stato suggerito dalla stessa funzione di Controllo Interno di introdurre meccanismi per correlare la valutazione delle prestazioni manageriali alla realizzazione di tali piani.

Nell'ambito delle procedure che presiedono agli approvvigionamenti è stato condotto un audit finalizzato a individuare i fattori che incidono sulla tempestività dell'attuazione, dal quale è risultata una carenza di approfondimento nella fase iniziale dei requisiti di dettaglio dei progetti di investimento, riconducibile in parte a problemi di cambiamento culturale dell'azienda. Ciò determina eccessive modifiche in corso d'opera e compromette la successiva fase realizzativa, nonché la quantificazione dei costi.

Nel quadro degli interventi di audit condotti nel settore della sicurezza informatica per contrastare il fenomeno del *phishing*, va menzionata la verifica sull'avanzamento delle varie iniziative in atto: dall'audit è emerso un rilevante progresso dell'iniziativa più significativa riguardante il progetto "*Strong Authentication*" (Vedi Cap. 9.1) che ha lo scopo di introdurre mezzi di sicurezza all'avanguardia per i diversi canali on-line (BPOL, BPIOL, Postepay) entro il 2009.

Particolare attenzione viene dedicata dalla funzione di Controllo Interno alla messa in atto dei piani correttivi e di miglioramento definiti dal management aziendale per quelle aree che hanno evidenziato situazioni di criticità. A tale proposito, con riferimento alle Società del Gruppo, è stata effettuata una verifica sulla controllata Mistral Air srl da cui sono emerse aree di miglioramento correlate sia ad aspetti di conformità alle regole di *governance* del Gruppo previste nella "Mappa delle Interrelazioni" (assunzioni di dirigenti, acquisti, ecc.), sia a generali carenze nella strutturazione del sistema di controllo dei principali processi gestionali e operativi. Alla fase di audit è conseguita una complessiva ristrutturazione avviata con la sostituzione dell'amministratore delegato della Società.

I processi postali di recapito e di lavorazione sono stati oggetto di numerosi interventi originati anche da segnalazioni di disservizi. Dalle più recenti verifiche presso il CMP di Milano Roserio incentrate sull'effettiva risoluzione delle problematiche operative delle procedure di macero (a cui era stato dato

risalto sulla stampa nazionale all'inizio dell'anno 2008), è emerso un miglioramento del presidio complessivo di tali procedure.

Il monitoraggio e l'analisi delle spedizioni provenienti dalle Poste di San Marino, hanno messo in evidenza l'esistenza di anomalie, in particolare è stato riscontrato che la posta commerciale, originata da mittenti italiani e destinata a soggetti residenti sempre in Italia, costituisce una modalità che comporta perdite di ricavi per Poste italiane. Di ciò si è tenuto conto nell'ambito degli accordi settoriali, attivati fra i due Operatori Postali, a seguito della firma dell'accordo quadro tra Poste italiane e Poste di San Marino.

Un indirizzo generale in tema di controlli interni è stato assunto dal Consiglio di amministrazione di Poste italiane spa nella riunione del 27 aprile 2009 con l'approvazione del documento "Mandato della funzione Controllo Interno/*Internal Auditing*". In particolare vengono definite la *mission*, i compiti, i poteri, le responsabilità, i requisiti d'indipendenza organizzativa dei controlli interni e le relazioni con gli altri organi aziendali.

11.3 Assetto dei controlli di BancoPosta

L'assetto dei controlli del BancoPosta è regolato dalle norme contenute nelle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia (Titolo IV, Cap. 11, Sez. II), nel Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (TUB), nel Testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria (TUF) e da ultimo nel Regolamento congiunto della Banca d'Italia e della Consob del 29 ottobre 2007.

In particolare il Regolamento della Banca d'Italia e della Consob stabilisce i requisiti generali di organizzazione, continuità dell'attività e organizzazione amministrativa e contabile di cui devono dotarsi gli intermediari finanziari per assicurare la sana e prudente gestione, il contenimento del rischio e la stabilità patrimoniale. Fanno parte di detta organizzazione l'istituzione e il mantenimento di funzioni permanenti, efficaci e indipendenti di controllo di conformità alle norme, di gestione del rischio dell'impresa e di revisione interna.

Poste italiane spa, nel corso dell'ultimo biennio (2007-2008) ha proceduto al progressivo adattamento del sistema dei controlli interni del BancoPosta al modello previsto dalla suddetta normativa secondo la seguente articolazione:

- controlli di linea: incorporati nei processi operativi e attribuiti alla responsabilità delle funzioni titolari dei processi (rete di vendita e strutture centrali di BancoPosta) e finalizzati ad assicurare il corretto svolgimento delle attività operative (controlli di I° livello);
- controlli di conformità, affidati alla funzione *Compliance* con la responsabilità di assicurare una efficace individuazione e valutazione del rischio di non conformità e di garantire nella gestione dei processi operativi e nell'erogazione dei servizi finanziari la massima trasparenza nei confronti della clientela (controlli di II° livello);
- controlli di gestione dei rischi finanziari ed operativi, affidati alla funzione Risk Management con la responsabilità di garantire le attività di individuazione, misurazione e controllo dei rischi finanziari di Poste italiane spa (controlli di II° livello);
- attività di audit, affidata alla funzione Revisione Interna che adotta, applica e mantiene un piano di audit per l'esame e la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia del complessivo sistema dei controlli interni (controlli di III° livello).

Le attività svolte nel 2008 dalle tre richiamate funzioni di controllo del BancoPosta (Compliance, Risk Management e Revisione Interna), come si è potuto evincere dalle rispettive relazioni annuali presentate al Consiglio di amministrazione e al Collegio sindacale di Poste italiane spa, evidenziano la presenza di numerose aree che necessitano di interventi o ulteriori iniziative di miglioramento per innalzare gli attuali livelli di protezione. Nelle pagine seguenti, nel fornire un quadro di sintesi dei diversi ambiti operativi, si richiama altresì l'attenzione sulle principali evidenze emerse dall'attività di ciascuna delle tre suddette funzioni.

11.3.1 Funzione *Compliance*

L'accresciuta complessità normativa venutasi a determinare negli ultimi anni nel settore finanziario ha indotto Banca d'Italia e Consob, mediante l'emanazione del Regolamento congiunto del 29 ottobre 2007, a far predisporre agli istituti che erogano servizi bancari e finanziari idonei presidi al fine di prevenire e gestire il rischio di non conformità.

In adesione con le indicazioni contenute nella citata disciplina, Poste italiane spa nel febbraio 2008 ha provveduto a riorganizzare la preesistente funzione *Compliance* a cui è stata assegnata la responsabilità di assicurare,

nell'ambito del perimetro normativo di riferimento, un'efficace individuazione e valutazione del rischio di non conformità, fornendo adeguata consulenza e supporto alle unità operative e di business.

L'identificazione delle norme applicabili a Poste italiane spa unitamente alla misurazione/valutazione del loro impatto su processi e procedure aziendali costituisce uno dei principali adempimenti della funzione *Compliance*.

Nel 2008 le attività della funzione si sono sviluppate sulle seguenti tre aree: analisi dello stato di adeguamento dei processi aziendali alla disciplina "MIFID" sui servizi di investimento e alla nuova normativa antiriciclaggio; sviluppo di progetti connessi a tematiche di conformità; *compliance* normativa.

Le analisi condotte sullo stato di adeguamento alla disciplina MiFID sia con riferimento al servizio di collocamento che di raccolta ordini hanno consentito di individuare la presenza di alcune aree di attenzione concernenti in particolare: la necessità di ampliare la conoscenza della clientela, ai fini di una più corretta e completa valutazione della "appropriatezza" dell'operazione; la riduzione del numero di operazioni "non appropriate"; il rafforzamento degli attuali standard di trasparenza nell'informazione al cliente; il potenziamento della formazione al personale di rete.

In tema di collocamento prodotti, assume rilievo la riflessione strategica formulata dalla Consob con lettera formale del 30 luglio 2008 indirizzata all'amministratore delegato di Poste italiane spa, circa l'opportunità di estendere l'attività di consulenza anche ai servizi attualmente prestati. L'esigenza di prevedere forme di tutela dell'investitore, più elevate rispetto a quanto previsto nell'ambito del servizio di collocamento, deriva dalla presenza su tutto il territorio di una clientela prevalentemente privata, dalla circolazione di prodotti finanziari "complessi" e, infine, dalla percezione generalizzata di "sicurezza" che connota Poste italiane spa.

In tema di antiriciclaggio e antiterrorismo, Poste italiane spa negli ultimi anni ha sviluppato procedure per la gestione di un apposito sistema costituito da tre componenti essenziali: conoscenza della propria clientela, segnalazione di operazioni sospette, registrazione dei dati relativi a rapporti ed operazioni nell'Archivio Unico Informatico. Le analisi condotte dalla funzione Compliance sulla validità del sistema hanno evidenziato la necessità di apportare ulteriori significativi adeguamenti degli applicativi informatici, l'integrazione dei

controlli, la revisione di alcuni processi operativi di rete e di direzione centrale e l'aggiornamento dei contenuti formativi in materia.

In ordine allo sviluppo di progetti connessi a tematiche di conformità, si rileva che, nel quadro delle attività di natura progettuale orientate alla gestione del processo di adeguamento dei servizi di "raccolta ordini" e "collocamento" alla nuova normativa MiFID, il Consiglio di amministrazione di Poste italiane spa nella riunione del 28 luglio 2008 ha deliberato il passaggio al modello di servizio in ottica di "consulenza". A seguito di tale decisione, nell'ultimo trimestre del 2008, la *Compliance* ha coordinato le attività progettuali volte ad approfondire le principali caratteristiche del modello di consulenza.

Con riferimento alle attività di "*Compliance* normativa", si segnala il supporto consulenziale, svolto di concerto con altre funzioni aziendali, volto a garantire il rispetto della normativa nell'ambito di iniziative progettuali legate allo sviluppo del business. Nello specifico il contributo della *Compliance* si è focalizzato sull'analisi normativa e di processo per nuovi prodotti e servizi.

Infine, in adesione alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 10 luglio 2007, il Consiglio di amministrazione di Poste italiane spa, sentito il Collegio sindacale, ha approvato il documento con il quale è stato formalizzato il "mandato" della funzione *Compliance*. Il documento definisce le linee guida per il presidio e il controllo del rischio di non conformità con riferimento alle attività e ai servizi prestati da BancoPosta. In particolare il documento illustra ruoli e responsabilità aziendali, il perimetro normativo di riferimento della funzione, le attività della struttura, l'organizzazione del processo di *compliance* e le relazioni con le altre funzioni aziendali.

11.3.2 Funzione Risk Management

La disciplina in materia di controllo dei rischi dei servizi bancari e finanziari⁶⁰ prevede che gli organismi preposti alla tutela di tale settore presentino agli organi aziendali, almeno una volta all'anno, relazioni sulle attività svolte. In proposito, è stata presentata nella riunione del Consiglio di amministrazione della Società del 25 maggio 2009 la relazione della funzione Risk Management per il 2008 contenente una prima valutazione dell'applicazione complessiva della normativa di settore.

⁶⁰ Cfr. in particolare il comma 2 dell'art. 13 del regolamento congiunto Banca d'Italia – Consob del 29 ottobre 2007

L'assetto organizzativo è articolato su due distinte aree: quella dei rischi finanziari, le cui attività sono funzionali al monitoraggio delle principali tipologie di rischio (rischio di liquidità e rischio di tasso di interesse) e quella dei rischi operativi di BancoPosta, le cui attività sono finalizzate allo sviluppo ed implementazione di un modello per la misurazione e gestione di tali rischi. Nel quadro delle attività sviluppate per l'identificazione e la qualificazione dei rischi si rileva sia la necessità di valutare l'adeguatezza quali/quantitativa dell'organico, sia la insufficiente dotazione di strumentazione informatica con cui opera la funzione: le attività sono state gestite mediante applicativi informatici non idonei a conferire all'analisi i necessari livelli di affidabilità.

L'efficacia e il rigore metodologico delle attività di controllo delle diverse tipologie di rischio cui è esposta l'attività finanziaria di Poste italiane spa, sono strettamente dipendenti dalla disponibilità di un adeguato ambiente informatico. Inoltre, è necessario effettuare periodiche revisioni dei profili assegnati in conformità ai principi di "segregazione delle funzioni", per ridurre il rischio di accesso inappropriato e/o indesiderato alle applicazioni aziendali rilevanti ai fini del financial reporting.

Di contro va osservato che la funzione Risk Management ha pianificato una cospicua serie di attività da realizzare nel corso del 2009 con l'intento di operare con maggiore incisività. In tale contesto si inserisce la predisposizione del documento contenente le "linee guida per il governo e la gestione dei rischi operativi di gruppo relativi all'attività di BancoPosta" approvate dal Consiglio di amministrazione di Poste italiane spa nella richiamata riunione del 25 maggio 2009.

11.3.3 Funzione Revisione Interna

Il modello dei controlli interni del BancoPosta assegna alla funzione "Revisione Interna" la responsabilità di valutare la complessiva funzionalità del sistema dei controlli interni in coerenza con il quadro regolatorio di riferimento. Le attività della "Revisione Interna", che si sostanziano in controlli di "terzo livello", sono svolte d'intesa con la funzione "Controllo Interno" per la definizione di standard, metodi e procedure di auditing sui servizi finanziari e l'elaborazione del piano degli interventi. Le modalità di interazione e coordinamento delle funzioni "Revisione Interna" e "Controllo Interno" sono state disciplinate in un apposito accordo di servizio, formalizzato nel marzo 2009.

Va osservato in via preliminare che le attività condotte nel 2008 dalla Revisione Interna hanno evidenziato la presenza di numerose situazioni di criticità da cui l'esigenza di intervenire con azioni di miglioramento nel complessivo assetto dei controlli interni.

Tra le considerazioni di carattere generale trovano conferma le osservazioni formulate da questa Sezione di controllo nel precedente referto al Parlamento in ordine ai controlli di linea (o di primo livello) che rappresentano il primo presidio del sistema dei controlli nel momento in cui vengono erogati i prodotti/servizi di BancoPosta. La Revisione Interna ha rimarcato, infatti, la mancanza di formalizzazione dei meccanismi procedurali di funzionamento tra la funzione BancoPosta e la funzione che gestisce la rete commerciale di Poste italiane spa.

Con riferimento alle attività svolte dal BancoPosta a livello centrale risulta necessario pervenire alla formalizzazione delle stesse in apposite procedure e manuali che individuino e disciplinino compiti, responsabilità e controlli. Le attività operative e gestionali devono essere disciplinate tenendo conto: della separatezza dei ruoli, della individuazione di responsabilità, della formalizzazione delle decisioni assunte e, infine, della tracciatura dei controlli eseguiti.

Analogamente è richiesto un forte potenziamento dei controlli di linea, anche a motivo dell'elevata quantità di operazioni eseguite, da realizzare sia attraverso lo sviluppo di sistemi di controllo delle transazioni poste in essere, capaci di rilevare con tempestività segnali di anomalia rispetto a regole e procedure standard, sia mediante una diffusa informatizzazione delle attività di verifica. In merito a quest'ultimo aspetto che coinvolge i sistemi informativi, occorre migliorare la gestione degli accessi degli operatori alle procedure informatiche a supporto dei processi operativi, in termini di coerenza dei profili abilitativi concessi con le responsabilità assegnate e di rilascio degli stessi sulla base di logiche di separatezza dei compiti.

In ordine alle attività svolte su tematiche di particolare rilevanza si segnalano le evidenze emerse dai controlli sui servizi di investimento, alla luce delle novità introdotte dalla direttiva Mifid. In proposito, nel rinviare al paragrafo 11.3.1 in cui sono riportati gli esiti dell'attività svolta dalla funzione Compliance, si rileva che dalle verifiche svolte dalla Revisione Interna è emersa una quota significativa di prodotti collocati presso clientela che non ha rilasciato alcuna informazione in merito al proprio grado di conoscenza ed

esperienza in materia finanziaria e di investimento. Tale circostanza espone Poste Italiane spa al potenziale rischio normativo, già oggetto di evidenza da parte della Consob, e reputazionale, anche in relazione all'attuale andamento dei mercati finanziari. E' opportuno in proposito procedere ad una classificazione dell'offerta in relazione alle caratteristiche della clientela, unitamente all'adozione, presso le strutture commerciali, di misure volte a limitare la sottoscrizione di prodotti che risultano non appropriati.

11.4 Funzione Tutela Aziendale

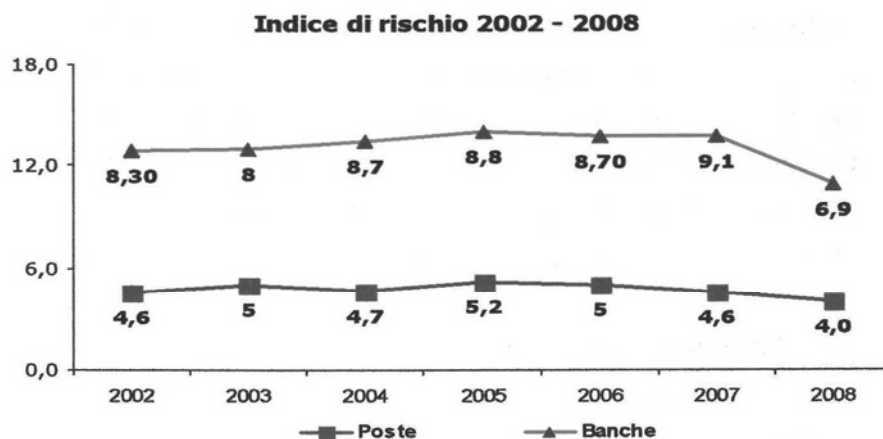
La funzione Tutela Aziendale, costituita nel 2003, ha la responsabilità di garantire, nel Gruppo Poste Italiane, la tutela del patrimonio materiale e immateriale, la gestione delle attività di indagine relative ad eventi illeciti (Fraud Management) e l'osservanza degli adempimenti e delle prescrizioni per la sicurezza del personale nei luoghi di lavoro.

Il tema della tutela del patrimonio è sottoposto a continua attenzione da parte del management aziendale per la necessità di contrastare i numerosi illeciti di criminalità diffusa, in particolare furti e rapine, che costituiscono la maggioranza dei delitti commessi a livello nazionale.

Va tuttavia osservato che l'attività della funzione Tutela Aziendale nell'ultimo quinquennio si è trovata a dover affinare la propria capacità di intervento per fronteggiare gli atti di criminalità consumati a danno della Società e del Gruppo Poste che ora vedono privilegiare nuove forme di illecito (frodi informatiche) che prima non c'erano.

Il fenomeno delle rapine in Italia è ancora diffuso a motivo del frequente ricorso al denaro contante. In tale contesto, in base a dati elaborati dall'ABI ed aggiornati al 31 ottobre 2008, l'indice di rischio del settore bancario, relativo alla frequenza di episodi di rapina ogni 100 dipendenze, come riportato nella Tabella 11.1, evidenzia per il 2008 una notevole diminuzione dopo anni di stabilità nell'andamento dell'indice stesso.

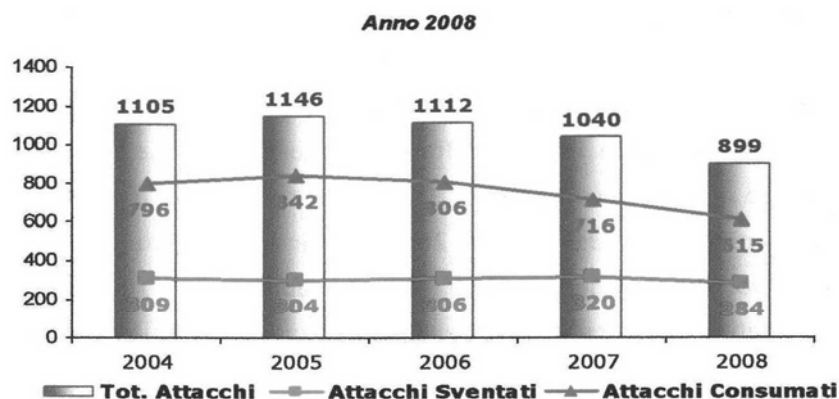
Tabella 11.1



Il confronto dell'indice di rischio del settore bancario con i dati di Poste Italiane spa evidenzia uno scenario positivo per l'Azienda, che conferma l'andamento registrato negli scorsi anni, che, oltre a descrivere un trend costantemente decrescente, rimane significativamente inferiore al riferimento relativo al settore bancario.

L'andamento generale degli eventi illeciti (Figura 11.1) evidenzia per il 2008 una significativa diminuzione delle aggressioni ai danni degli Uffici Postali.

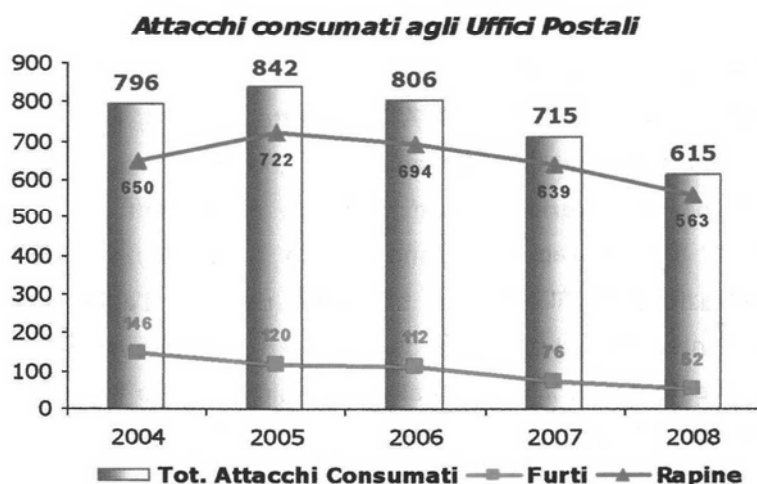
Figura 11. 1



Il numero totale degli attacchi decresce del 15%, confermando il trend positivo registrato negli ultimi anni ed evidenziando una netta riduzione degli attacchi consumati (-16% rispetto al 2007, - 31% rispetto al 2006). Nello specifico, la frequenza di episodi rapina è diminuita dell'11,9% e, per furti, del 31,6%.

In relazione agli attacchi consumati, nell'ultimo quinquennio, si registra una costante diminuzione sia delle rapine che dei furti (Figura 11.2).

Figura 11.2



Il 2008 ha fatto registrare una importante diminuzione – pari al 13,5% - del numero di rapine consumate rispetto al 2007. Inoltre, i furti portati a termine decrescono di oltre il 46%, confermando l'efficacia dei sistemi di sicurezza aziendale posti in essere e delle procedure applicate.

In relazione all'entità del danno economico subito dall'Azienda a seguito di attacchi agli Uffici Postali, la tendenza dell'ultimo quinquennio evidenzia una crescita del dato complessivo nel corso del 2008 pari a +25,8% rispetto al 2007 (10,8 mln di euro nel 2008 contro 8,6 mln di euro nel 2007). Più in dettaglio, il danno medio per singola rapina passa da euro 11.079 del 2007 a euro 15.824 del 2008 con un incremento del 42,8%.

A fronte di una diminuzione del numero degli attacchi agli Uffici Postali mediante le rapine e i furti, cresce invece negli ultimi anni la tipologia di reati consumati attraverso la truffa. La dinamica del fenomeno è collegata anche al crescente livello di alfabetizzazione informatica, che consente, attraverso lo sviluppo della rete internet e l'offerta di beni e servizi direttamente *on line*, l'aumento dei già numerosi portali specializzati nel commercio elettronico, estendendo il campo d'azione e le opportunità di realizzazione di attività criminali.

La gestione degli eventi illeciti, in particolare le frodi, è stata più incisiva nel 2008 in cui sono stati portati a termine complessivamente 1.480 incarichi ispettivi, +70% rispetto ai 970 effettuati nel 2007. In 741 casi (pari al 50%

del totale) sono state attribuite responsabilità interne a fronte di soli 198 casi dell'anno precedente (pari al 20% del totale). L'importo complessivo delle frodi (relativo ai casi ove è stato possibile riscontrare responsabilità interne) è pari a euro 5.185.547,39 contro un importo di euro 2.599.183,21 riferito al 2007.

La tipologia di danni interni al settore postale che si manifesta con maggiore intensità, ed in aumento del 72% rispetto al 2007, riguarda la sottrazione, violazione e soppressione/abbandono di corrispondenza.

Le attività di accertamento e contrasto delle frodi nel settore finanziario (esclusi furti e rapine) hanno messo in evidenza che la modalità di perpetrazione dell'illecito più frequente riguarda l'appropriazione indebita. L'ammontare complessivo del danno accertato è di euro 4.196.000 circa, con un aumento del 51% rispetto al 2007. Tale aumento è correlabile al sensibile incremento di episodi riferiti a "microfrodi" di importi singoli relativamente modesti e di ammanchi dolosi di cassa che denotano un aumento dei casi di infedeltà da parte di dipendenti.

Nell'ambito delle frodi *on line*, la funzione Tutela Aziendale a partire dal febbraio 2005 ha messo in atto una serie di contromisure organizzative e tecnologiche per la prevenzione, gestione e repressione degli attacchi criminali condotti mediante le modalità del *phishing*. Dal mese di novembre 2005 è stata attivata la Centrale Allarmi di Tutela Aziendale che ha tra i suoi compiti quello di rilevare eventuali tentativi di *phishing* ai danni di Poste Italiane spa.

Nonostante il notevole incremento del numero di attacchi (a livello mondiale nel mese di aprile 2008 è stata registrata una nuova impennata del fenomeno del *phishing*) ed il ricorso da parte dei criminali a nuove tecniche che rendono più complesse le azioni di contrasto, la Centrale Allarmi ha mantenuto alte le proprie performance, con oltre il 54% dei siti fraudolenti bloccati entro 12 ore dal momento della rilevazione. Da quando è stata attivata la Centrale Allarmi i tempi medi per il blocco dei siti *phishing* sono di circa 30 ore, in precedenza erano superiori alle 96 ore.

Per l'impatto finanziario di tale fenomeno si rinvia al Cap. 9.1, mentre per gli aspetti concernenti la sicurezza nei luoghi di lavoro al Cap 8.8.4.

12 ATTIVITA' DELLE SOCIETA' CONTROLLATE**12.1 Risultati gestionali**

La Tabella 12.1 espone i risultati gestionali registrati nel triennio 2006-2008 dalle più importanti partecipazioni societarie di Poste italiane spa.

Tabella 12.1

Risultati gestionali individuali principali Società del Gruppo Poste Italiane				
	Quota proprietaria Gruppo PI	2006	2007	2008
<i>(migliaia di Euro)</i>				
Gruppo POSTEL				
Postel spa	100%	4.002	(14.536)	12.354
PostelPrint spa	100%	12.335	10.086	5.489
Docutel spa	85%	237	159	108
Docugest spa	50%	474	320	781
C-Global Service spa	17%	1.207	-	-
Address Software srl	51%	80	70	(104)
Postel do Brasil sa	100%	(112)	12	n.d.
Gruppo SDA EXPRESS COURIER				
SDA Express Courier spa	100%	5.315	535	302
Italia Logistica srl (già SDA Logistica srl)	50%	1.060	529	(829)
Consorzio Logistica Pacchi scpA	100%	pareggio	pareggio	pareggio
Chronopost International Italia spa (In liquidazione)	51%	(2)	(57)	-
Uptime spa	20%	39	(119)	n.d.
Poste Italiane Trasporti spa	100%	828	799	258
Mistral Air srl	100%	15	(4.019)	(7.053)
Poste Tutela spa	100%	914	943	842
Poste Vita spa	100%	85.362	80.631	41.310
Poste Assicura srl	100%	658	815	54
BancoPosta Fondi spa SGR	100%	4.805	4.946	9.796
Postecom spa	100%	5.613	6.752	3.756
Consorzio Poste Link scrl	100%	pareggio	211	1.713
Consorzio Poste Contact	100%	pareggio	pareggio	250
Consorzio Poste Welfare	51%	pareggio	pareggio	pareggio
Europa Gestioni Immobiliari spa	100%	14.043	11.746	37.592
Poste Shop spa	100%	1.279	2.049	484
PosteMobile spa	100%	(34)	(10.979)	(16.063)
Consorzio per i servizi di telefonia mobile scpA	100%	-	-	pareggio
PosteTributi scrl	90%	-	pareggio	pareggio
Poste Energia spa	100%	-	64	227
Poste Voice spa	100%	-	-	(130)

Fonte: Bilancio 2008

Poste Vita spa: i risultati riportati nella presente tabella sono quelli del Bilancio individuale della Compagnia, che segue i Principi Contabili Nazionali. Differenti i risultati da Bilancio consolidato di Gruppo, formulato secondo la Contabilità Internazionale IFRS (vedi paragrafo 12.2.4.1 del presente referto).

Uptime: ultimo bilancio approvato dalla controllata 31.12.2007

Poste Link scrl: nel 2006 è stato deliberato che il fondo consortile fosse costituito, per l'avvenire, anche dagli incrementi patrimoniali. Nel novembre 2008 Poste Link è stato trasformato in società consortile a responsabilità limitata

Postel do Brasil sa: ultimo bilancio approvato dalla controllata 31.12.2007

Chronopost International Italia spa: dati del bilancio di liquidazione: 6 giugno 2007

Postel spa - Postel Print spa: il raffronto tra i risultati del 2008 e del 2007 sono indicativi, in quanto la contabilità dell'esercizio 2007 risente ancora dell'operazione societaria di scissione parziale deliberata alla fine del 2006

La presente Tabella non include i Consorzi allo stato non operativi (ANAC, Innovazione e Progetti)

n.s.: non significativo - n.d.: non disponibile

Le analisi condotte sui dati del bilancio 2008 del Gruppo, valutato al netto delle componenti contabili proprie della Capogruppo⁶¹, rilevano un fatturato totale pari a 7.832 mln di euro, con un incremento dell'8%, rispetto al consuntivo 2007 e del 6% sulla gestione 2006; il contributo di detto fatturato ai proventi globali di Gruppo (compreso, quindi, l'apporto della controllante) è pari al 44% (detto valore era del 42% nel 2007 e del 43% nel 2006).

Il menzionato incremento del fatturato (8%) è stato determinato in buona parte dalla variazione della voce *proventi diversi da operatività finanziaria ed assicurativa*, totalmente riconducibile al comparto assicurativo (e pertanto all'operatività della controllata Poste Vita spa), che da 1.207 mln di euro nel 2007, ha totalizzato 1.732 mln. Tale ammontare è stato in gran parte influenzato positivamente dall'applicazione dei Principi della Contabilità Internazionale IFRS, per quanto attiene alla valutazione (c.d. *fair-value*) delle passività finanziarie⁶².

Un parametro di crescita analogo si osserva per i costi industriali, che nel 2008 ammontano a 7.600 mln di euro, con un incremento dell'8% in rapporto con il 2007 e del 7% sulla corrispondente voce dell'esercizio 2006.

Anche in questo caso, la variazione è riferibile all'*operatività finanziaria ed assicurativa* e precisamente ai collegati *oneri*, quasi totalmente gravanti sull'area assicurativa, il cui totale, pari a 1.679 mln di euro, si confronta con il dato del 2007, di 317 mln⁶³.

Un più rilevante incremento dei costi operativi è stato contrastato dalla diminuzione della voce *variazione delle riserve tecniche ed assicurative*, dato che indica le fluttuazioni degli impegni finanziari delle società assicuratrici nei confronti della clientela; per il 2008, il conto economico di Poste Vita spa mostra un valore pari a 5.180 mln di euro, con un delta negativo del 15% e del 20% rispetto alle gestioni 2007 e 2006.

La consueta stima condotta sui bilanci individuali delle società del Gruppo, con la mera finalità di rilevare i principali fenomeni gestionali nel perimetro

⁶¹Si rammenta che il processo di consolidamento applica il principio dell'eliminazione delle duplicazioni delle componenti contabili, registrando così nel bilancio della società del Gruppo destinataria di prestazioni o di profitti derivanti da rapporti infragruppo, le voci di ricavo o di costo.

⁶² Con riferimento a quanto evidenziato alla nota precedente, i presenti importi, così come quelli relativi agli *oneri da operatività finanziaria ed assicurativa*, di cui al successivo capoverso, sono considerati al netto delle omologhe voci contabili di spettanza della Capogruppo e, pertanto, leggermente inferiori rispetto a quelli riportati dal Bilancio consolidato di Poste Italiane.

⁶³ Non possono essere effettuati raffronti simili relativamente all'esercizio 2006, in quanto nel Bilancio di quell'anno dette voci erano differentemente classificate.