

GLOSSARIO

- Action Learning** *Metodologia di apprendimento fondato sulla esperienza, che si realizza in un processo di mutuo apprendimento tra i partecipanti. Tale processo, orientato ad un agire efficace, parte dall'analisi delle esperienze personali passate, ponendo il focus sulla ricerca degli elementi che hanno permesso il generarsi dell'apprendimento. Riguarda un gruppo ristretto di persone con competenze e vissuti professionali diversi che, in funzione di questi, analizzano un problema del presente sviluppando un piano d'azione su come affrontarlo efficacemente.*
- Assurance** *Attività volta, di concerto con le altre funzioni aziendali interessate, a garantire il Vertice circa il livello di raggiungimento degli obiettivi dei processi di gestione del rischio, di controllo e di governance, attraverso analisi oggettive e sistematiche.*
- Antitrust** *Traducibile come "antimonopolistico". Viene così designato il complesso di norme rivolte a regolamentare il libero mercato, garantendo il corretto svolgimento delle attività concorrenziali ed impedendo, nel contempo, che delle condotte imprenditoriali contrastino la regolare evoluzione dell'iniziativa concorrenziale, anche mediante abusi di posizione dominante ed operazioni finalizzate a determinare e/o rafforzare una posizione di monopolio. Il termine viene anche utilizzato per denominare l'organo preposto alla vigilanza ed al controllo sul rispetto della specifica normativa, che in Italia è l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).*
- Audit / Auditing** *"Verificare". E' un termine che può essere utilizzato in più campi (informatico, contabile). Nell'ambito gestionale-contabile, le attività di verifica, che costituiscono l'ossatura del sistema del controllo interno, sono finalizzate a testare la validità, la correttezza e l'affidabilità delle informazioni, dei dati contabili e delle procedure, verificandone anche l'adeguatezza applicativa e normativa.*
- Available for sale** *Titoli acquisiti con l'intento di tenerli fino alla scadenza.*
- Bancassurance** *Il termine non definisce solo una modalità di vendita di polizze assicurative, che è quella che viene effettuata attraverso gli sportelli bancari (e, a partire dall'interessamento di Poste italiane spa, attraverso la controllata Poste Vita spa, al settore assicurativo, anche mediante gli sportelli postali), bensì anche una tipologia di prodotto, che coniuga le caratteristiche di una polizza assicurativa con quelle di un*

investimento finanziario (vedi le polizze index linked, menzionate nel presente glossario).

Benefit

Indennità o retribuzione integrativa, che il datore di lavoro corrisponde a un dipendente, di solito non in denaro, ma sotto forma di servizi accessori quali la macchina, l'alloggio e carta sim.

Business

Attività economica finalizzata al raggiungimento di utili.

Business Continuity Management

Programma di Gestione Operativa finalizzato ad assicurare la continuità dei servizi di business.

Call Center

Insieme di dispositivi, sistemi informatici e risorse umane, finalizzato alla gestione dei contatti e delle relazioni con clienti e cittadini, nelle varie realtà presenti nel paese, che vanno dai contatti con la P.A. al settore commerciale privato.

Carta Postamat

Carta emessa da BancoPosta per permettere ai clienti di accedere al proprio conto corrente.

Carta Postepay

Carta prepagata ricaricabile.

CA.RIS.MA/Prof

Software per l'individuazione di tutti i tentativi di frode online

Captive

In campo imprenditoriale, il termine individua un settore non interessato al libero mercato, in quanto le aziende che vi operano improntano le proprie attività esclusivamente in favore delle altre società appartenenti al medesimo gruppo industriale.

Chief Risk Office

Identifica una struttura nell'organigramma di Poste Vita spa alla quale sono affidati compiti di consulenza sia sulle metodologie di valutazione del rischio e di non conformità alle norme, che su quelle di quantificazione del danno reputazionale, con la finalità di rendere efficiente la valutazione dei rischi insiti nell'operatività della Compagnia assicuratrice. Dette attività vengono svolte in sintonia con le altre funzioni del controllo interno e della conformità presenti sia nella struttura della controllata che in quella della Capogruppo, Poste italiane spa.

Coaching

Processo attraverso il quale si aiutano individui e gruppi di persone a realizzare obiettivi che da soli non potrebbero raggiungere, e a dare il meglio per produrre risultati in modo veloce ed efficace, sostenendo le loro scelte e offrendo loro gli strumenti per ricercare in sé stessi le risorse necessarie ad attuare precisi e mirati piani d'azione per il raggiungimento del successo.

**Codice di
Comportamento**

Fornitori e Partners Raccolta di principi guida di natura etico-sociali alle quali devono attenersi le imprese partecipanti alle procedure di affidamento, ed eventuali subappaltatori, fornitori, consulenti, professionisti e collaboratori esterni che intraprendono attività negoziali con Poste Italiane spa. Detto documento è da considerarsi parte integrante di tutti i contratti sottoscritti da operatori economici con Poste Italiane spa.

Competitors

Aziende in concorrenza tra loro in uno stesso settore di mercato.

Compliance

Traducibile con la parola "conformità", in ambito societario estrapola la funzione aziendale preposta a verificare che le procedure interne siano in armonia, sia con codici esterni, quali leggi e regolamenti, che con quelli interni alla medesima (codice etico, ecc). Detta funzione, che, a seguito delle istruzioni emanate, in materia di vigilanza, nel 10 luglio 2007 dalla Banca d'Italia, interessa il settore bancario, è estesa anche al comparto finanziario di Poste italiane spa.

Contact Center

Rispetto al call center è un sistema più evoluto, che integra le infrastrutture della telecomunicazione (telefonia) con quelle informatiche ed informative (rete web, sportello fisico, posta, fax, mail, messaggerie su telefoni cellulari).

Crisis Management

Il Crisis Management è la capacità di gestire e sopravvivere ad una situazione imprevista, ad un evento improvviso che mette a repentaglio la reputazione dell'impresa e la sua possibilità di perseguire i propri obiettivi strategici.

Curtailment

Riduzione.

**Contratto di
Programma**

Contratto stipulato tra l'Amministrazione statale competente e imprese di qualsiasi dimensioni per la realizzazione di interventi oggetto di programmazione negoziata.

**Corporate
Governance**

Si riferisce all'insieme delle regole e delle procedure che individuano il sistema di direzione e controllo delle società di capitali.

Demo room

Spazio attrezzato con moderni apparati di audio e video conferenza.

Direct marketing	<i>Tecnica con la quale l'azienda intende realizzare una azione di commercializzazione direttamente sul consumatore finale, non necessariamente di vendita.</i>
Direttiva MiFID	<i>Tra le direttive adottate in ambito comunitario per la riorganizzazione strutturale del mercato finanziario europeo, quella che sicuramente riveste maggiore importanza e che potrebbe avere degli impatti sull'operatività dei mercati finanziari e dei suoi operatori è la nuova direttiva 2004/39/CE sui mercati degli strumenti finanziari, conosciuta meglio con l'acronimo inglese MiFID (Market in Financial Instruments Directive). La MiFID ha tra i suoi obiettivi principali quello di creare un ambiente finanziario competitivo e armonizzato per i mercati regolamentati, le imprese di investimento nonché quello di rafforzare la protezione degli investitori, l'efficienza e l'integrità dei mercati finanziari stessi.</i>
Disaster Recovery	<i>Insieme di misure tecnologiche e processi organizzativi atti a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze.</i>
Ebit	<i>(Earnings Before Interest and Taxes) - Indicatore che individua il risultato ante "Gestione finanziaria" e si calcola quale differenza tra ricavi e costi.</i>
E-learning	<i>Formazione per via telematica.</i>
Equitalia Spa	<i>Precedentemente denominata Riscossione spa (dall'ottobre 2006 al marzo 2007), è una società per azioni a totale partecipazione pubblica (51% Agenzia per le Entrate - 49% INPS). L'oggetto sociale è incentrato sull'esercizio delle attività di riscossione tributaria sul territorio nazionale (ad eccezione della Sicilia). Precedentemente all'entrata in vigore della legge 248 del 2 dicembre 2005, che ha portato in mano pubblica l'intera attività di riscossione, l'adempimento era affidato a 40 società concessionarie private.</i>
Financial Risk - Operational Risk	<i>Denominano due funzioni presenti nell'organizzazione della controllata Bancoposta Fondi spa SGR e sono deputate, la prima alla valutazione ed al controllo degli indicatori di redditività, del livello di rischio, nonché della adeguatezza dei criteri d'investimento, la seconda al presidio dei rischi da operatività.</i>
Follow Up	<i>Controlli attivati in relazione a precedenti interventi che hanno evidenziato aree di criticità e finalizzati a verificare l'effettiva attuazione del Piano di azione condiviso con il management responsabile nella fase conclusiva degli Audit.</i>

Fair Value	<i>Giusto valore. Valore equo.</i>
Firma digitale- Marca temporale	<i>Sono due ritrovati tecnologici connessi con la generazione e la validazione di documenti informatici, cui si vuole o si deve dare carattere di ufficialità. In particolare la firma digitale elettronica, denominata anche PEC, è impostata su un insieme di codici in grado di consentire la verifica della provenienza ed integrità di un documento informatico, mentre la marca temporale permette di dotare detto documento di una data e un orario garantiti e non modificabili da terzi. Dette tecnologie sono, peraltro, alla base della documentazione erogata per via informatica dalla Pubblica Amministrazione nell'ambito del programma di informatizzazione della Pubblica Amministrazione (c.d. e-Government) Tra le norme salienti, il DPR 11 febbraio 2005, n. 68 (pubblicato su G.U. 28 aprile 2005, n. 97), che regola l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) sia nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, che tra privati cittadini. Il decreto del Presidente del Consiglio in data 30 marzo 2009, pubblicato su G.U. 6 giugno 2009, ha regolamentato la materia, emanando le regole tecniche per la generazione, l'apposizione e la verifica delle firme digitali, nonché per la validazione temporale dei documenti informatici. L'attività deve essere gestita da soggetti accreditati; le modalità di presentazione, da parte dei soggetti pubblici e privati, interessati alla gestione di tale servizio, al fine di essere inclusi nell'elenco pubblico dei Gestori di PEC, sono state emanate da CNIPA (vedi voce all'interno del presente glossario) con la Circolare n. 56, del 21 maggio 2009 (G.U. del 22 luglio 2009, n. 168).</i>
Front End	<i>Stato iniziale di un processo responsabile per l'acquisizione dei dati di ingresso e per la loro elaborazione.</i>
Front Office	<i>Front Office (letteralmente ufficio davanti), indica l'insieme delle strutture di un'organizzazione che gestiscono l'interazione con il cliente.</i>
Gianos	<i>Procedura informatica di selezione delle operazioni potenzialmente sospette.</i>
Held for trading	<i>Titoli acquisiti per la negoziazione di breve periodo per ottenere profitti dalle fluttuazioni di prezzo sul mercato.</i>
Held to maturity	<i>Titoli acquisiti con l'intento di tenerli per lungo tempo, ma cedibili in ogni momento.</i>
Inbound	<i>Letteralmente "in arrivo" (inglese). Nel settore postale-logistico l'espressione identifica i prodotti spediti dall'estero verso l'Italia.</i>
ICT	<i>"Information and communication technology", in italiano "tecnologia dell'informazione e della comunicazione".</i>

Designa l'insieme di attività afferenti alla progettazione, sviluppo e gestione dei sistemi computerizzati, utilizzati per elaborare e trasmettere informazioni o dati, compresi i necessari "applicativi" (programmi informatici).

Index linked

Traducibile dall'inglese come "collegato ad un indice", è una forma di investimento, solitamente congiunta ad una polizza assicurativa sulla vita, divenendone sottostante finanziario (vedi anche il termine bancassurance elencato nel presente glossario); la stessa essendo collegata ad uno o più indici azionari, è spesso strutturata con un profilo di rischio elevato. Basti rammentare, in proposito, il fallimento di Lehman Brothers, che, nel 2007, ha provocato una forte svalutazione delle obbligazioni dalla medesima emesse.

In house providing

Autoproduzione di beni, servizi o lavori da parte della pubblica amministrazione (Azienda) attingendoli all'interno della propria compagine organizzativa senza ricorrere a terzi tramite gara, quindi al libero mercato.

Insourcing

Approvvigionamento interno. E' un termine usato in economia aziendale per indicare il mantenimento di una attività all'interno dell'azienda tramite la collaborazione di una società esterna che garantisca le necessarie conoscenze per lo svolgimento dell'attività stessa. È in pratica un outsourcing che viene svolto all'interno dell'azienda.

Investment banking

Il termine indica un insieme di attività altamente qualificate, svolte nell'ambito del sistema bancario e finanziario, destinate ai grandi risparmiatori, alle imprese ed alle istituzioni. Dette attività attengono, per grandi linee, al reperimento di fondi nel mercato dei capitali, all'assistenza nella gestione o emissione di titoli, alla consulenza finanziaria, anche con riferimento ad operazioni imprenditoriali, alle attività di gestione patrimoniale, di negoziazione ed intermediazione.

Joint-Venture

Accordo di collaborazione tra due o più aziende, con la finalità di realizzare, mediante impiego sinergico delle risorse di ognuna, progetti di natura industriale o commerciale.

Know-how

Letteralmente "sapere come" (inglese). La parola sta ad indicare l'insieme di cognizioni e professionalità necessarie per svolgere una determinata attività.

Large account

Nell'ambito della segmentazione della clientela di Poste italiane, si intendono i grandi clienti (circa 4.500) a dimensione regionale, che utilizzano con regolarità servizi postali, finanziari e di pagamento.

Logistic control

Room	<i>Sale di controllo dei flussi logistici a supporto della attività di lavorazione e recapito dei servizi postal.i</i>
Marketing	<i>E' una branca della scienza economica, orientata all'analisi del mercato (in inglese market), delle azioni intese a soddisfare bisogni ed esigenze della clientela attraverso la creazione e lo scambio di prodotti/servizi, a fronte della realizzazione di un profitto.</i>
Master Plan	<i>Piano degli interventi da adottare per l'implementazione del percorso di sviluppo e le modalità di attuazione degli stessi.</i>
Market abuse	<i>(Abuso di mercato) - L'espressione viene utilizzata quando gli investitori subiscono, direttamente o indirettamente, conseguenze sfavorevoli del comportamento di altri soggetti che abbiano approfittato di informazioni confidenziali, falsato il meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari o divulgato informazioni false o ingannevoli. Il legislatore nazionale, attuando la Direttiva CE sul market abuse (Direttiva 6/2003 recepita con la Legge comunitaria n. 62 del 18 aprile 2005, in vigore dal 12 maggio 2005) ha disciplinato, sia come illeciti amministrativi sia come reati penali, nel TUF-Testo Unico della Finanza (D.lgs. n. 58 del 1998) due categorie principali di abusi di mercato: l'abuso di informazioni privilegiate (in precedenza noto come insider trading) e la manipolazione del mercato.</i>
Medium enterprise	<i>Impresa di medie dimensioni.</i>
Moral Suasion	<i>"Tattica di persuasione" usata da un'autorità al fine di ottenere un comportamento senza utilizzare la forza delle leggi e dei regolamenti.</i>
OICR	<i>Termine che individua gli "Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio" (art. 1 del TUF, Testo Unico della Finanza); tali prodotti sono interessati alla gestione del risparmio gestito e sono rappresentati dai fondi comuni d'investimento e dalle SICAV - Società di Investimento a Capitale Variabile.</i>
One time password	<i>Codici "usa e getta" per l'accesso ai sistemi.</i>
Online banking	<i>Operazioni bancarie effettuate dai clienti tramite internet o reti di telefonia cellulare.</i>
Outsourcing	<i>In campo economico indica la pratica seguita dalle aziende, allorché ricorrano all'apporto di risorse esterne all'azienda medesima, specie per lo svolgimento di servizi secondari alla produzione vera e propria.</i>
Performance	<i>Rendimento.</i>

Phishing	<i>Frode informatica realizzata con l'invio di e-mail contraffatte, finalizzata all'acquisizione per scopi illegali di dati riservati.</i>
Policy	<i>Termine inglese comunemente utilizzato in italiano per indicare una serie di attività (sistema di regole, programmi, procedure, norme interne, ecc.) mirate a regolamentare le strategie aziendali per il raggiungimento di determinati obiettivi.</i>
PosteProcurement	<i>Portale di Poste Italiane spa per la gestione telematica delle gare on-line, con lo scopo di fornire agli operatori professionali un insieme di strumenti dedicati alla realizzazione, interamente in internet, dell'intero ciclo di acquisto.</i>
Posta time	<i>Nuovo servizio di consegna con "data e ora certa".</i>
Quantum	<i>Parte/Quota.</i>
Rating	<i>Processo di valutazione del rischio di insolvenza da parte di una società o di un ente che ha emesso titoli obbligazionari. E' assegnato da agenzie specializzate che monitorizzano il rischio dal momento dell'emissione alla scadenza del prestito ed è espresso attraverso un voto in lettere (da un massimo di AAA ad un minimo di D che significa insolvenza).</i>
Reporting	<i>Documento informativo generalmente costituito da visualizzazioni tabellari e grafiche esposte sinotticamente che ha come obiettivo quello di fornire supporto alle decisioni strategiche di un'organizzazione.</i>
Retail	<i>Termine usato per indicare la vendita al dettaglio; lo stesso identifica, pertanto, consumatori e modalità di distribuzione estranei al settore dei "grandi clienti".</i>
Risparmio gestito	<i>E' una quota di patrimonio non immobiliare che un risparmiatore affida a un gestore di professione, il quale amministrerà la medesima per conto e nell'interesse del risparmiatore, secondo i termini formalizzati nel mandato. Sotto il profilo normativo, il risparmio gestito è disciplinato dal TUIF (Testo Unico delle disposizioni in materia di Intermediazione Finanziaria, decreto legislativo n. 58 del 24/02/1998) e dai relativi regolamenti attuativi emanati dalla Consob e dalla Banca d'Italia.</i>
Risk Management	<i>Struttura deputata alla misurazione dei rischi, sia finanziari che gestionali e alla proposta di intervento finalizzata alla loro mitigazione.</i>

Security room	<i>Cabina di regia per fronteggiare le minacce alla sicurezza logica e fisica dell'azienda.</i>
Service Control room	<i>Sala di controllo in grado di monitorare in tempo reale i servizi offerti da Poste Italiane spa.</i>
Service Delivery Platform	<i>Piattaforma multicanale per l'erogazione dei servizi.</i>
Servizio Universale	<i>Insieme di servizi essenziali forniti da operatori pubblici e privati, a determinata qualità e prezzo accessibile, a tutti gli utenti, a prescindere dalla loro ubicazione geografica.</i>
Social Card	<i>Carta Acquisti utilizzabile per il sostegno della spesa alimentare, sanitaria e il pagamento delle bollette della luce e del gas (D.L. n. 112 del 2008).</i>
Strong Authentication	<i>Metodo di autenticazione che si basa sull'utilizzo congiunto di più fattori che possono essere utilizzati on line.</i>
Subsidy cap	<i>Procedimento matematico che, tenendo conto dell'inflazione programmata e di una variabile x il cui valore corrisponde all'intero incremento di produttività, regola l'evoluzione dei trasferimenti pubblici agli operatori.</i>
Operatore mobile virtuale	<i>Indicato in inglese con l'acronimo MVNO (Mobile Virtual Network Operator) è un soggetto interessato al mercato della telefonia mobile, il quale non dispone direttamente di una licenza per l'utilizzo del sistema e che utilizza le potenzialità di un altro operatore. Detta tecnologia ha fatto la sua comparsa a far tempo dal 1999. Poste italiane spa, nella seconda parte del 2007, ha costituito una società, Poste Mobile spa, il cui oggetto sociale contempla la commercializzazione di questa tipologia di prodotto, attraverso appositi accordi commerciali con aziende esterne (Vodafone per i servizi di accesso alla rete, Accenture per i servizi di assistenza tecnica, operativa e di processo).</i>
Target	<i>Il termine target (parola <u>inglese</u> che significa "bersaglio") in <u>economia</u> rappresenta il risultato posto come obiettivo per una determinata strategia.</i>
Tasso di interesse Interbancario Overnight	<i>Tasso al quale le banche prestano denaro per la durata massima di 24 ore.</i>
Top account	<i>Nell'ambito della segmentazione della clientela di Poste italiane, si intendono imprese di grandi dimensioni (circa 100) che utilizzano con regolarità servizi postali, finanziari e di pagamento.</i>

PAGINA BIANCA

POSTE ITALIANE S.p.A.

ESERCIZIO 2008

PAGINA BIANCA

RELAZIONE DEL PRESIDENTE

Posteitaliane**VERBALE DELL'ADUNANZA N. 3 DEL 23 MARZO 2009****DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DELLE POSTE ITALIANE S.P.A.**

L'anno duemilanove il giorno 23 del mese di marzo alle ore 16.30 si è riunito in Roma, presso gli uffici della Società di Via dei Crociferi, 23, 6° piano, il Consiglio di Amministrazione delle Poste Italiane S.p.A., per discutere e deliberare sul seguente __

ORDINE DEL GIORNO:**OMISSIS**

4. Progetto di bilancio di esercizio al 31 dicembre 2008 della Società e del bilancio consolidato al 31 dicembre 2008 e delibera relativa; _____

OMISSIS

Del Consiglio di Amministrazione sono presenti: _____

Giovanni Ialongo, presidente; _____

Nunzio Guglielmino, vice presidente; _____

Massimo Sarmi, amministratore delegato; _____

Roberto Colombo, consigliere; _____

Mauro Michielon, consigliere. _____

Del Collegio Sindacale sono presenti: _____

Silvana Amadori, presidente del Collegio Sindacale; _____

Francesco Ruscigno, sindaco effettivo; _____

E' assente giustificato Ernesto Calaprice, sindaco effettivo. _____

A norma della legge 21 marzo 1958, n. 259 assiste all'adunanza il dott. Bartolomeo Manna, Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo di Poste Italiane S.p.A.

E' presente il dott. Michele Scarpelli, segretario del Consiglio di Amministrazione. __

Il Presidente, constatato e dato atto che il Consiglio è stato regolarmente convocato a norma di statuto ed è pertanto validamente costituito e atto a deliberare, dichiara aperta l'adunanza. _____

OMISSIS

Il Presidente pone in discussione il **punto 4 dell'ordine del giorno:** _____

Progetto di bilancio di esercizio al 31 dicembre 2008 della Società e del bilancio consolidato al 31 dicembre 2008 e delibera relativa. _____

OMISSIS

Tutto ciò premesso, il Presidente sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione la seguente deliberazione: _____

DELIBERAZIONE:

- è approvato il progetto di bilancio di esercizio al 31 dicembre 2008 della Società e del bilancio consolidato al 31 dicembre 2008, composti da stato patrimoniale, conto economico, nota integrativa e corredati dalla relazione degli Amministratori sulla gestione; _____
- è proposto all'Assemblea degli Azionisti: _____
 - di approvare il bilancio di esercizio della Società al 31 dicembre 2008 composto da stato patrimoniale, conto economico, rendiconto finanziario, prospetto delle variazioni del patrimonio netto, prospetto riassuntivo dei proventi e oneri, note illustrative e corredato dalla relazione degli Amministratori sulla gestione; _____
 - di attribuire l'utile di esercizio di 720.796.454 euro come segue: _____
 - a) alla Riserva legale 36.039.823 euro; _____
 - b) il residuo in conformità alle deliberazioni che saranno assunte dall'Assemblea degli Azionisti, sottolineando le esigenze di patrimonializzazione della Società, anche tenuto conto del pagamento effettuato dalla stessa in ottemperanza alla decisione della Commissione Europea del 16 luglio 2008. _____
- è dato mandato all'AD di fare apportare alla struttura amministrativa le conseguenti e necessarie modifiche ai documenti di bilancio. _____

Il Consiglio dà, altresì, mandato al Presidente e all'Amministratore Delegato, anche disgiuntamente, di apportare, se del caso, le opportune modifiche non sostanziali ed

eventualmente integrare le proposte per l'Assemblea degli Azionisti. _____

Il Consiglio di Amministrazione l'approva all'unanimità. _____

OMISSIS

Quindi alle ore 19.00 null'altro essendovi da discutere e da deliberare e nessuno chiedendo più la parola, il Presidente dichiara chiusa l'adunanza. _____

Il Presidente

(Giovanni Ialongo)

Il Segretario

(Michele Scarpelli)