

Verbale di Assemblea Ordinaria degli Azionisti

L'anno duemilanove il giorno 27 del mese di aprile alle ore 15.30 si è riunita in Roma, presso gli uffici delle Poste Italiane S.p.A., Via dei Crociferi, 23, sesto piano, l'Assemblea Ordinaria degli Azionisti convocata per discutere e deliberare sul seguente _____

ORDINE DEL GIORNO:

1. Bilancio di esercizio al 31 dicembre 2008, relazioni degli amministratori, del Collegio Sindacale e della Società di revisione: deliberazioni inerenti e conseguenti; _____
2. Varie ed eventuali. _____

Assume la Presidenza ai sensi dell'art. 9 dello Statuto il Presidente del Consiglio di Amministrazione Giovanni Ialongo, il quale comunica che l'avviso di convocazione dell'Assemblea è stato pubblicato il 28 marzo 2009 sulla Gazzetta Ufficiale – Foglio delle Inserzioni – Parte Seconda n. 36, alla pagina 24, e che l'assemblea si tiene in seconda convocazione essendo andata deserta la prima convocazione indetta il 23 aprile 2009. _____

Il Presidente dà atto che del Consiglio di Amministrazione, oltre a lui medesimo, sono presenti: _____

Prof. Avv. Nunzio Guglielmino, vicepresidente; _____

Ing. Massimo Sarmi, amministratore delegato; _____

Rag. Mauro Michielon, consigliere; _____

che del Collegio Sindacale sono presenti: _____

Dott. ssa Silvana Amadori, presidente; _____

Dott. Ernesto Calaprice, sindaco effettivo; _____

Dott. Francesco Ruscigno, sindaco effettivo. _____

E' presente il Dott. Bartolomeo Manna, Magistrato della Corte dei Conti delegato al controllo sulla gestione finanziaria di Poste Italiane S.p.A. _____

Accertate l'identità e la legittimazione dei presenti, esaminate le certificazioni prodotte e verificata la legittimità delle deleghe a norma della legislazione vigente, il Presidente comunica che sono presenti in Assemblea gli azionisti: _____

* "Ministero dell' Economia e delle Finanze", con sede in Roma, via XX Settembre n. 97, codice fiscale 80226750588, titolare di numero 848.971.500 (ottocentoquarantottomilioninovecentosettantunomilacinquecento) azioni ordinarie, in persona della dott.ssa Olga Cuccurullo; _____

* "Cassa Depositi e Prestiti Società per Azioni", con sede in Roma, via Goito n. 4, codice fiscale 80199230584 titolare di numero 457.138.500 (quattrocentocinquantasettemilionicentotrentottomilacinquecento) azioni ordinarie, in persona del dott. Angelo Mariano. _____

Il Presidente dà atto che è presente l'intero capitale sociale e che l'odierna Assemblea è validamente costituita in seconda convocazione e idonea a deliberare sugli argomenti iscritti all'ordine del giorno. _____

L'Assemblea nomina quale Segretario per la redazione del verbale il dott. Michele Scarpelli, Responsabile della funzione Affari Societari della Società che, presente, accetta. _____

Il Presidente passa alla trattazione del primo punto dell'ordine del giorno: Bilancio di

esercizio al 31 dicembre 2008, relazioni degli amministratori, del Collegio Sindacale e della Società di revisione: deliberazioni inerenti e conseguenti.

Il Presidente ricorda che il fascicolo contenente il bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A. al 31 dicembre 2008 e il bilancio consolidato, corredati delle rispettive relazioni degli amministratori sulla gestione, del Collegio Sindacale e della Società di Revisione, dell'attestazione dell'Amministratore Delegato e del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, rilasciata ai sensi dell'art. 154 *bis*, del D.Lgs. 58/1998, nonché delle proposte del Consiglio di Amministrazione all'Assemblea in ordine all'approvazione del bilancio di esercizio è stato depositato presso la Sede della Società nei termini di legge.

Il fascicolo stesso è stato consegnato all'ingresso della sala assembleare a tutti i presenti.

Essendo il contenuto del fascicolo noto ai presenti, il rappresentante del Ministero dell'Economia e delle Finanze chiede di non procedere alla lettura della relazione sulla gestione e del bilancio. Il Presidente chiede il consenso di tutti i presenti e, ottenuto, dà lettura della proposta di deliberazione contenuta nel fascicolo di bilancio che è del seguente tenore:

“Il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea degli Azionisti:

- di approvare il bilancio di esercizio di Poste Italiane S.p.A. 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

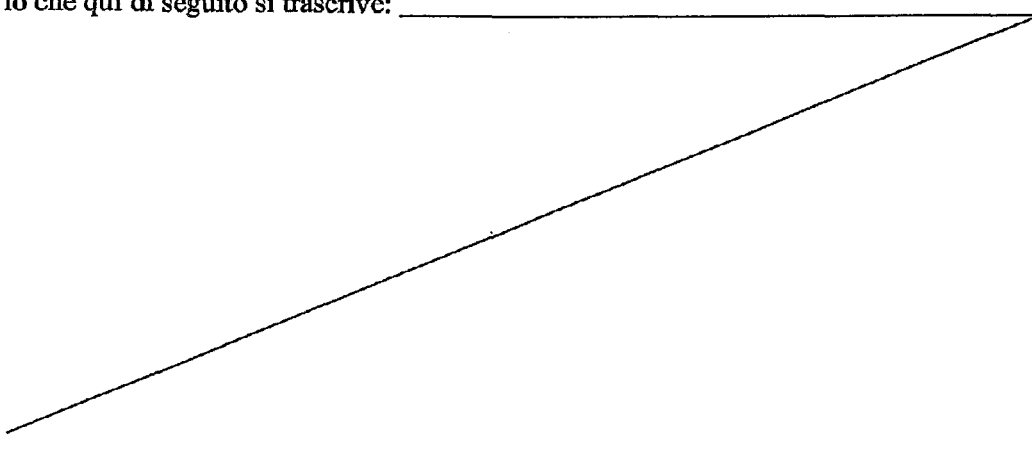
degli Azionisti, sottolineando le esigenze di patrimonializzazione della Società, anche tenuto conto del pagamento effettuato dalla stessa in ottemperanza alla decisione della Commissione Europea del 16 luglio 2008. _____

Il Presidente invita il Presidente del Collegio Sindacale a dare lettura delle conclusioni della Relazione del Collegio Sindacale sul Bilancio di Esercizio 2008 di Poste Italiane S.p.A. _____

Il Presidente del Collegio Sindacale, ottenuta l'approvazione di tutti i presenti, procede a dare lettura delle conclusioni della Relazione del Collegio Sindacale. _____

Il Presidente invita il Segretario a dare lettura delle conclusioni della relazione della Società di revisione sul Bilancio di Esercizio 2008 di Poste Italiane S.p.A. _____

La relazione sulla gestione del Gruppo, il bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2008, la relazione della Società di revisione al bilancio consolidato, la relazione sulla gestione al bilancio di esercizio al 31 dicembre 2008, il bilancio di esercizio al 31 dicembre 2008, la relazione della Società di Revisione al bilancio di esercizio, le note integrative al bilancio consolidato e al bilancio di esercizio, l'attestazione dell'Amministratore Delegato e del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, le relazioni del Collegio Sindacale si allegano in un unico fascicolo che qui di seguito si trascrive: _____



In rappresentanza del Ministero dell'Economia e delle Finanze chiede la parola la dott.ssa Olga Cuccurullo la quale propone di approvare la proposta del Consiglio di Amministrazione e di assegnare l'utile di esercizio come segue: _____

- a) alla Riserva legale 36.039.823,00 euro; _____
- b) a utili portati a nuovo 534.756.631,00 euro; _____
- c) agli Azionisti a titolo di dividendo 150.000.000,00 euro, da pagarsi entro il mese di giugno 2009. _____

In rappresentanza della Cassa Depositi e Prestiti S.p.A. chiede la parola il dott. Angelo Mariano il quale approva la proposta formulata dal Consiglio di Amministrazione e l'assegnazione dell'utile di esercizio nei termini e nelle modalità descritte. _____

Il Presidente dichiara chiusa la discussione e pone in votazione le proposte del Consiglio di Amministrazione sul punto uno dell'ordine del giorno e l'assegnazione dell'utile di esercizio così come proposta dagli Azionisti. _____

L'Assemblea, con voto unanime espresso per alzata di mano, approva la proposta del Consiglio di Amministrazione nonché l'assegnazione dell'utile di esercizio. _____

Null'altro essendovi da deliberare e nessuno dei presenti avendo chiesto la parola, il Presidente dichiara sciolta l'adunanza alle ore 16.00. _____

Il Presidente

(Giovanni Ialongo)

Il Segretario

(Michele Scarpelli)

PRINCIPALI DATI ECONOMICI, FINANZIARI E GESTIONALI

Gruppo Poste Italiane			Dati economici (milioni di euro)	Poste Italiane SpA		
2006	2007	2008		2008	2007	2006
15.932	15.821	15.906	Ricavi, proventi e premi assicurativi di cui:	9.825	9.809	9.503
5.339	5.537	5.483	da Servizi Postali	4.953	5.019	4.849
4.383	4.500	4.538	da Servizi Finanziari	4.781	4.709	4.594
5.994	5.541	5.535	da Servizi Assicurativi	na.	na.	
216	242	350	da Altri Servizi	91	81	60
1.486	1.777	1.473	Risultato Operativo	1.242	1.588	1.194
676,0	843,6	882,6	Utile Netto	720,8	704,4	483,0
9,3%	11,2%	9,3%	ROS ^(*)	12,6%	16,2%	12,6%
2,0%	2,3%	1,8%	ROI ^(**)	2,4%	3,1%	2,4%
66,9%	63,8%	46,8%	ROE ^(***)	42,5%	59,0%	51,6%

(*) Il ROS (Return On Sales) è calcolato come rapporto tra il Risultato operativo e i Proventi caratteristici.

(**) Il ROI (Return On Investment) è calcolato come rapporto tra il risultato operativo e le attività medie operative del periodo. Per attività operative si intende l'attivo al netto degli investimenti immobiliari e delle attività non correnti destinate alla vendita.

(***) Il ROE (Return On Equity) è calcolato come rapporto tra il risultato ante imposte e il patrimonio netto dei due esercizi a confronto.

Gruppo Poste Italiane			Dati Patrimoniali e Finanziari (milioni di euro)	Poste Italiane SpA		
31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008		31 dicembre 2008	31 dicembre 2007	31 dicembre 2006
2.498	3.073	3.422	Patrimonio Netto	3.089	2.910	2.471
673	261	(684)	Posizione Finanziaria Netta	9	876	1.205
3.171	3.334	2.737	Capitale Investito Netto	3.098	3.786	3.677

Gruppo Poste Italiane			Altre informazioni (milioni di euro)	Poste Italiane SpA		
2006	2007	2008		2008	2007	2006
556	611	712	Investimenti di cui:	654	567	675
556	608	712	in Immobilizzazioni Materiali e Immateriali	636	549	518
-	3	0,3	in Immobilizzazioni Finanziarie (Partecipazioni)	18	18	157
154.528	155.734	155.732	Numero medio dipendenti ^(*)	152.311	152.474	151.470

Al fine di una più omogenea comparazione dei dati relativi ai due esercizi, sono state effettuate alcune ridistribuzioni dei valori del 2007.

(*) Il numero medio dei dipendenti (espresso in full time equivalent) comprende l'organico flessibile ed esclude il personale comandato e sospeso.

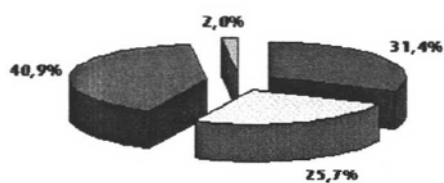
Ulteriori dati di Poste Italiane SpA			31 dicembre 2006	31 dicembre 2007	31 dicembre 2008
Dati Gestionali (giacenze in milioni di euro)					
Conti Correnti (media dell'esercizio)			35.663	36.157	33.723
Libretti Postali			70.583	76.287	81.801
Buoni Postali Fruttiferi			176.162	184.136	185.543
Altri Indicatori					
Numero Conti Correnti in essere (migliaia)			4.880	5.230	5.383
Numero Uffici Postali			13.893	13.944	13.991
Livelli di servizio			2006	2007	2008
Posta Prioritaria			88,1%	88,2%	90,6%

Gruppo Poste Italiane

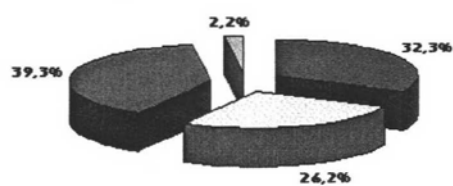
Ricavi totali: contributo delle Aree di Business

(milioni di euro)	2006	2007	2008	07 vs 06	08 vs 07
■ Servizi Postali	5.351	5.553	5.506	3,8%	-0,8%
□ Servizi Finanziari	4.383	4.505	4.594	2,8%	2,0%
■ Servizi Assicurativi	6.976	6.750	7.268	-3,2%	7,7%
■ Altri Servizi	346	379	484	9,5%	27,7%
Totale	17.056	17.187	17.852	0,8%	3,9%

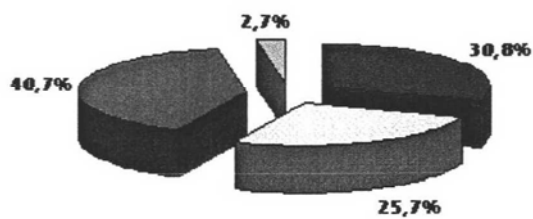
2006



2007

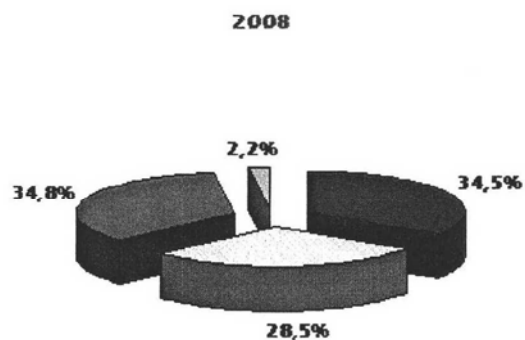
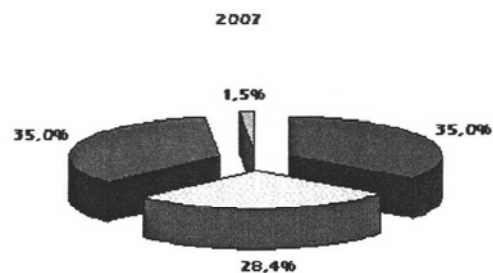
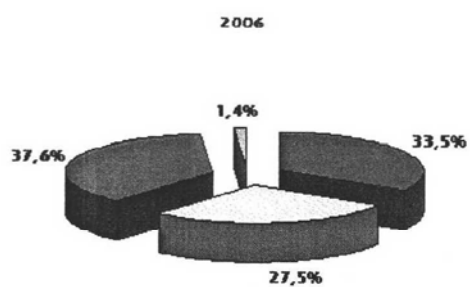


2008



Ricavi, proventi e premi assicurativi: contributo delle Aree di Business

(milioni di euro)	2006	2007	2008	08 vs 07
■ Servizi Postali	5.339	5.537	5.483	-1,0%
□ Servizi Finanziari	4.383	4.500	4.538	0,8%
■ Servizi Assicurativi	5.994	5.541	5.535	-0,1%
■ Altri Servizi	216	242	350	44,6%
Totale	15.932	15.821	15.906	0,5%

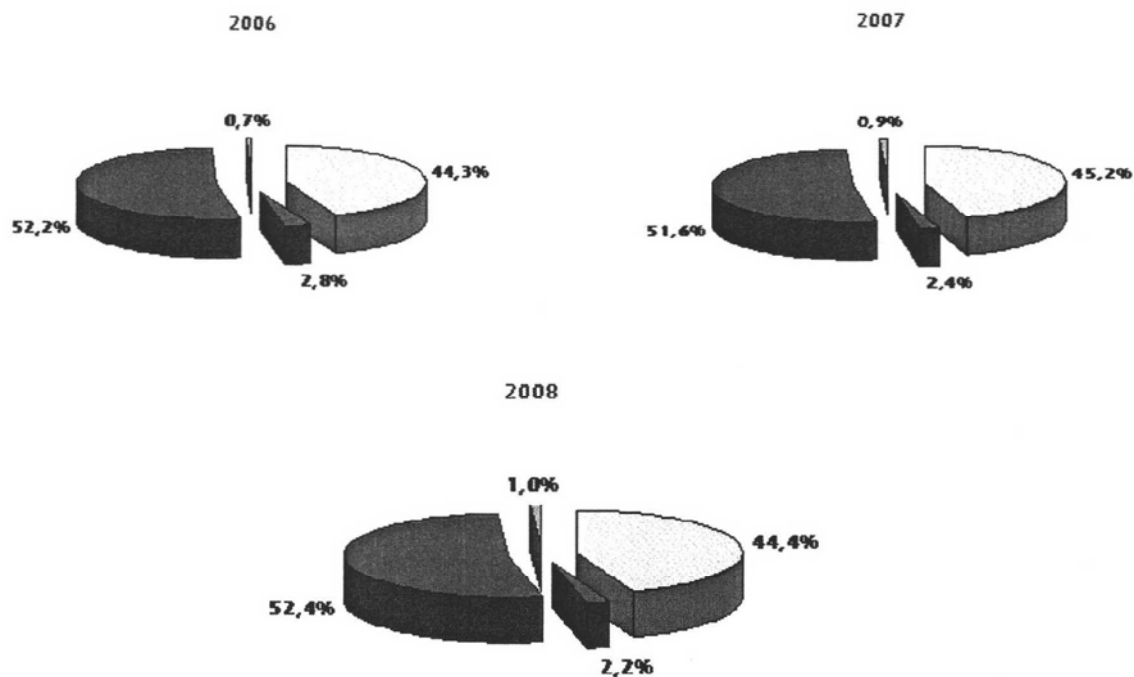


Poste Italiane SpA

Ricavi da mercato

(milioni di euro)	2006	2007	2008	07 vs 06	08 vs 07
Corrispondenza e Filatelia	3.897	4.126	4.045	5,9%	-2,0%
Espresso Logistica e Pacchi	248	218	202	-12,1%	-7,3%
Servizi BancoPosta	4.594	4.709	4.781	2,5%	1,5%
Altri Ricavi	60	81	91	35,0%	12,3%
Totale ⁽¹⁾	8.799	9.134	9.119	3,8%	-0,2%

⁽¹⁾ I ricavi da mercato non includono integrazioni tariffarie per l'Editoria e compensazioni per Servizio Universale (OSU) per 706 milioni di euro (675 milioni di euro nel 2007)



*ORGANI SOCIALI*Consiglio di Amministrazione ⁽¹⁾

In carica dal 29 maggio 2008	
Presidente	Giovanni Lalongo
Vice Presidente	Nunzio Guglielmino
Amministratore Delegato e Direttore Generale ⁽²⁾	Massimo Sarmi
Consiglieri	Roberto Colombo Mauro Michielon

In carica fino al 29 maggio 2008	
Presidente	Vittorio Mincato
Vice Presidente Delegato	Nunzio Guglielmino
Amministratore Delegato e Direttore Generale ⁽²⁾	Massimo Sarmi
Consiglieri	Salvatore Biasco Roberto Colombo Franco Corlaita Angelo Mariano Mauro Michielon Filippo Milone Francesco Pizzo Giampaolo Rossi

Collegio Sindacale ⁽³⁾

Presidente	Silvana Amadori
Sindaci effettivi	Ernesto Calaprice Francesco Ruscigno
Sindaci supplenti	Valerio Amici Antonio Musella

Magistrato della Corte dei Conti Delegato al controllo su Poste Italiane ⁽⁴⁾

Bartolomeo Manna

Società di revisione ⁽⁵⁾

PricewaterhouseCoopers SpA

⁽¹⁾ Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea degli azionisti il 29 maggio 2008, dura in carica per tre esercizi e scadrà alla data di approvazione del bilancio dell'esercizio 2010. Il Consiglio di Amministrazione nell'adunanza del 9 giugno 2008 ha nominato il Vice Presidente e l'Amministratore Delegato.

⁽²⁾ La carica di Direttore Generale è stata attribuita dal Consiglio di Amministrazione nella adunanza del 24 maggio 2002.

⁽³⁾ Il Collegio Sindacale è stato nominato dall'Assemblea degli azionisti il 14 maggio 2007, dura in carica per tre esercizi e scadrà alla data di approvazione del bilancio dell'esercizio 2009.

⁽⁴⁾ Le funzioni sono state conferite dal Consiglio di Presidenza della Corte dei Conti con deliberazione dell'8-9 Novembre 2006 con decorrenza 1° gennaio 2007.

⁽⁵⁾ Incarico conferito dall'Assemblea degli azionisti il 14 maggio 2007 per tre esercizi.

1. CORPORATE GOVERNANCE

Poste Italiane SpA è partecipata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze per il 65% e per il restante 35% dalla Cassa Depositi e Prestiti SpA. L'Assemblea si riunisce periodicamente per deliberare sulle materie a essa riservate dalla legge.

Il modello di *governance* adottato è quello "tradizionale", caratterizzato dalla classica dicotomia tra Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale; le attività di controllo contabile sono affidate a una Società di Revisione.

Il *Consiglio di Amministrazione*, è composto da 5 membri. L'assemblea straordinaria degli azionisti, infatti nell'adunanza del 28 maggio 2008, ha apportato alcune modifiche allo statuto sociale fissando, tra l'altro, in cinque il numero dei componenti il Consiglio di Amministrazione, in linea con le indicazioni contenute nella Legge 24 dicembre 2007 n. 244 (legge finanziaria 2008) e con gli ulteriori chiarimenti forniti dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con comunicazione del 20 maggio 2008 in ordine a talune disposizioni concernenti adempimenti delle società controllate dal Dipartimento del Tesoro. Il Consiglio si riunisce con cadenza mensile per esaminare e assumere deliberazioni in merito all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative alla struttura organizzativa e a operazioni di rilevanza strategica. Nel corso dell'esercizio si è riunito 11 volte.

Il *Presidente* ha i poteri derivanti dallo statuto sociale e quelli conferitigli nell'adunanza del Consiglio di Amministrazione del 9 giugno 2008.

Il *Vice Presidente*, sostituisce il Presidente in caso di sua temporanea assenza o impedimento.

All'*Amministratore Delegato* e *Direttore Generale* sono conferiti tutti i poteri per l'amministrazione della Società e di integrazione con la struttura aziendale, salvo i seguenti poteri che il Consiglio di Amministrazione si è riservato:

- emissione di obbligazioni e contrazione di mutui e prestiti a medio lungo termine per importo superiore a euro 25.000.000, salvo diverse specifiche deliberazioni adottate dall'Assemblea o dal Consiglio di Amministrazione stesso;
- accordi di carattere strategico;
- convenzioni (con Ministeri, Enti Locali ecc.) che comportino impegni superiori a euro 50.000.000;
- costituzione di nuove società, assunzione e alienazione di partecipazioni in Società;
- modifica del modello organizzativo adottato dalla Società;
- acquisti, permuta e alienazioni di beni immobili di valore superiore a euro 5.000.000;
- approvazione dei regolamenti che disciplinano le forniture, gli appalti, i servizi e le vendite;
- nomina e revoca su proposta dell'Amministratore Delegato, previo parere favorevole del Collegio Sindacale, del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, conferendogli adeguati poteri e mezzi.

Inoltre il Consiglio di Amministrazione verifica e approva il piano pluriennale e il budget annuale predisposti dall'Amministratore Delegato, approva gli indirizzi strategici e le direttive nei confronti delle società del Gruppo proposti dall'Amministratore Delegato, delibera sulle proposte dell'Amministratore Delegato in ordine all'esercizio di voto nelle assemblee straordinarie delle società controllate e partecipate.

All'Amministratore Delegato riportano tutte le strutture organizzative di primo livello.

Con particolare riferimento alle tematiche di controllo interno il nuovo statuto prevede altresì che la funzione di Controllo Interno riferisca al Consiglio di Amministrazione o, in alternativa, ad un Comitato interno all'uopo costituito dal Consiglio di Amministrazione.

Il *Collegio Sindacale* di Poste Italiane SpA è costituito da 3 membri effettivi, nominati dall'Assemblea dei Soci. Ai sensi dell'art. 2403 del Codice Civile vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta

amministrazione e in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Società e sul suo concreto funzionamento. Nel corso dell'esercizio il Collegio si è riunito 24 volte.

L'attività di controllo contabile prevista dall'art. 2409 ter del Codice Civile è attribuita dall'Assemblea a una società di revisione iscritta nel registro dei revisori contabili e all'Albo tenuto dalla CONSOB; l'incarico è triennale e il mandato attualmente in corso scade con l'approvazione del bilancio 2009.

Con riferimento alle controllate, l'indicazione di Poste Italiane SpA è stata di affidare l'attività di controllo contabile a una società di revisione (la stessa, ove possibile, della Capogruppo) nelle società di dimensioni maggiori, mantenendo invece tale attività in capo al Collegio Sindacale nelle altre.

Nell'ambito del Consiglio di Amministrazione opera il *Comitato compensi* con funzioni propositive nei confronti del Consiglio medesimo in materia di remunerazione dei vertici aziendali.

Poste Italiane SpA, in base alla Legge 21 marzo 1958 n.259, che sottopone all'esame del Parlamento la gestione finanziaria degli Enti cui lo Stato contribuisce in via ordinaria, è soggetta al controllo della Corte dei Conti sulla gestione del bilancio e del patrimonio. Il controllo riguarda la verifica della legittimità e della regolarità delle gestioni, nonché il funzionamento dei controlli interni.

Il Gruppo Poste Italiane è dotato di un sistema di regole di natura comportamentale e tecnica, volte ad assicurare un coerente governo societario, attraverso il coordinamento nella gestione delle fasi decisionali relativamente ad aspetti, problematiche e attività che sono di interesse e/o importanza strategica, o che possono presentare effetti di portata tale da generare significativi rischi patrimoniali per il Gruppo. Tale normativa aziendale è regolamentata nella Mappa Interrelazioni di Gruppo approvata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 19 gennaio 2004 e aggiornata in data 26 marzo 2007.

Il sistema di deleghe utilizzato prevede l'attribuzione di poteri ai responsabili di funzione in relazione alle attività svolte, attraverso il conferimento di procure *ad personam*.

L'Organismo di Vigilanza è costituito da tre membri, esterni all'Azienda, di comprovata esperienza e competenza ed è supportato da una Segreteria Tecnica composta dai responsabili delle funzioni aziendali preposte all'attuazione del modello Organizzativo (Risorse Umane e Organizzazione, Affari Legali, Amministrazione e Controllo, Affari Societari, Controllo Interno e Tutela Aziendale). L'Organismo di Vigilanza e la Segreteria Tecnica si incontrano regolarmente nel corso dell'anno.

Il sistema di controllo interno di Poste Italiane è costituito da un insieme organico di regole, procedure e strutture organizzative, finalizzato a prevenire o limitare le conseguenze di risultati inattesi e consentire il raggiungimento degli obiettivi strategici, operativi (ovvero di efficacia ed efficienza delle attività e di salvaguardia del patrimonio aziendale), di conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili (*compliance*) e di corretta e trasparente informativa interna.

In tale contesto, la funzione Controllo Interno-*Internal Auditing* assiste l'organizzazione nel perseguimento degli obiettivi di business e di governo, supportando il Vertice Aziendale e il *Management* nell'adempimento dei rispettivi compiti relativi al sistema di controllo interno e gestione dei rischi, nell'ottica di promuovere il miglioramento continuo dei meccanismi di *corporate governance* e dei processi di *risk management* e di controllo attraverso attività di *assurance* favorendo la diffusione della cultura del controllo interno in un'ottica di sistema unico e pervasivo rispetto all'intera Azienda, non limitandosi dunque al presidio dei soli aspetti normativi.

Gli interventi di *audit* sono di norma seguiti dalla definizione, da parte del management responsabile, di piani d'azione che prevedono opportune iniziative di miglioramento per la mitigazione dei rischi a un livello accettabile.

Nel corso del 2008 è stata segnata un'ulteriore tappa del percorso di copertura progressiva dei principali processi aziendali (secondo una logica di analisi dei rischi), funzionale a garantire costantemente un'adeguata valutazione del sistema di controllo interno, sulla base di un approccio integrato volto a ricondurre tutte le verifiche di audit, orientate ad assolvere diverse finalità, nell'ambito della pianificazione annuale complessiva, privilegiando le attività sui processi di più ampio respiro e trasversali all'organizzazione.

Le iniziative realizzate sono state indirizzate a supportare sia i Piani di verifica dell'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/01, sia gli adempimenti del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari nominato a seguito della L.262/05 di Tutela del Risparmio (e successivi provvedimenti).

Relativamente all'ambito disciplinato dal D.lgs. 231/01, oltre alle ordinarie attività di *assurance* (valutazioni indipendenti) sui presidi del Modello Organizzativo previsti dalle procedure aziendali, sono stati avviati ulteriori progetti che hanno riguardato, tra l'altro, la definizione di specifiche "Linee Guida" volte a razionalizzare i flussi informativi e le segnalazioni destinati all'Organismo di Vigilanza.

Anche le società controllate direttamente da Poste Italiane SpA hanno adottato un proprio Modello Organizzativo ai fini del D.Lgs. n. 231/01, monitorato da un Organismo di Vigilanza da esse nominato.

Il Codice Etico del Gruppo - approvato nell'adunanza del Consiglio di Amministrazione del 3 novembre 2003 e successivamente modificato nell'adunanza del Consiglio di Amministrazione del 27 gennaio 2006 - indica le linee guida di comportamento dei dipendenti, degli Amministratori e di coloro che operano stabilmente o temporaneamente per conto delle società del Gruppo nel lavoro quotidiano e nella gestione dei rapporti interni ed esterni all'Azienda.

A far data dal 1° gennaio 2008, ai sensi del D.Lgs. n. 195/2007 di attuazione della Direttiva comunitaria c.d. *Transparency*, Poste Italiane rientra tra i soggetti emittenti quotati aventi l'Italia come Stato membro d'origine, in virtù dell'emissione effettuata in passato di titoli obbligazionari quotati in Lussemburgo.

Conseguentemente la Società è soggetta alla disciplina, ove applicabile, del D.Lgs. n. 58/1998 (TUF)¹, fra cui in particolare quella prevista dagli artt. 154-bis e 154-ter, come modificati dal citato D.Lgs. 195/2007, in materia di informativa finanziaria.

Pertanto, la figura del Dirigente Preposto di Poste Italiane, introdotta nell'esercizio 2007 con previsione statutaria per recepire una scelta volontaria degli Azionisti, diviene obbligatoria per legge, comportando un ampliamento di compiti e responsabilità, modificando quindi il percorso di adeguamento intrapreso dalla Società a partire dalla sua nomina.

¹ Fra le altre disposizioni si applica a Poste Italiane l'obbligo di redazione di una Relazione Finanziaria Semestrale di Gruppo, sino al presente esercizio predisposta su base volontaria.

2. ORGANIZZAZIONE

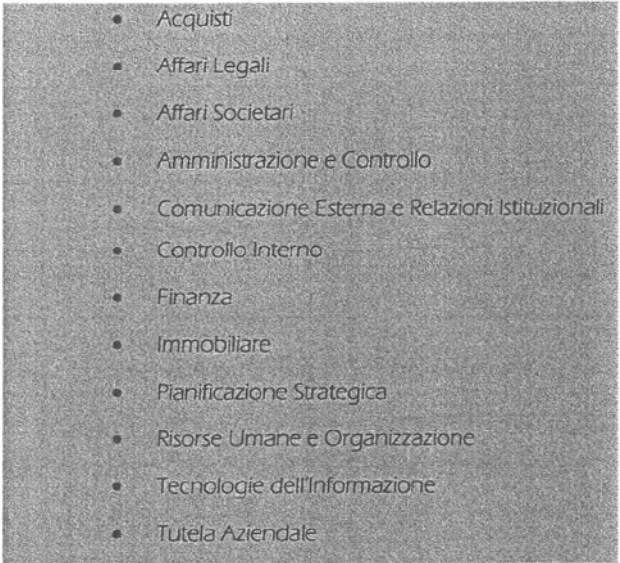
2.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE SPA

L'organizzazione di Poste Italiane SpA è articolata attraverso le seguenti funzioni di Business e funzioni Corporate.:

Funzioni di Business:

- Servizi Postali
- Corriere Espresso e Pacchi
- Filatelia
- BancoPosta
- Mercato Privati
- Clienti Affari
- Servizi al Cliente e Qualità

Funzioni Corporate:

- 
- Acquisti
 - Affari Legali
 - Affari Societari
 - Amministrazione e Controllo
 - Comunicazione Esterna e Relazioni Istituzionali
 - Controllo Interno
 - Finanza
 - Immobiliare
 - Pianificazione Strategica
 - Risorse Umane e Organizzazione
 - Tecnologie dell'Informazione
 - Tutela Aziendale

Le funzioni Servizi Postali, BancoPosta, Corriere Espresso e Pacchi e Filatelia, sono responsabilizzate sullo sviluppo dei prodotti/servizi di competenza e sulla gestione di parte delle attività connesse all'erogazione degli stessi.

La funzione Servizi Postali è inoltre preposta alla pianificazione e gestione del processo logistico nonché all'erogazione dei servizi innovativi e integrati di corrispondenza.

Le funzioni Mercato Privati e Clienti Affari rappresentano i canali commerciali responsabili dello sviluppo e della gestione del front-end commerciale per i diversi segmenti di clientela.

Ulteriore e fondamentale canale di contatto con la clientela è garantito dalla funzione Servizi al Cliente e Qualità che offre servizi di assistenza alla clientela attraverso il presidio delle attività di contact center.

Le funzioni corporate sono strutture centrali di governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di business.

Nel corso del 2008, il modello macro-organizzativo della Società è stato rivisitato in alcune delle sue componenti principali per abilitare l'Azienda ad affrontare il nuovo scenario competitivo caratterizzato, da un lato, dall'imminente processo di liberalizzazione dei servizi postali e dall'altro dall'esigenza di orientare in maniera più mirata le politiche e i processi commerciali allo scopo di migliorare i livelli di servizio e di incrementare il livello di fidelizzazione della clientela.

In questo quadro di riferimento si inseriscono quindi i più rilevanti interventi organizzativi che hanno riguardato:

- la costituzione della funzione Servizi Postali con contestuale superamento della Business Unit Mail e della funzione Chief Operating Office. Tale scelta, capitalizzando i risultati derivanti dall'operato delle due precedenti strutture in tema di efficientamento dei processi logistici e di innovazione di

prodotto/servizio, valorizza la stretta correlazione intercorrente tra processi di marketing e processi di produzione ai fini della compressione del *time to market* e della redditività dei prodotti/servizi erogati.

- la specializzazione dei canali commerciali attraverso l'individuazione di due distinti ambiti organizzativi per il presidio dei processi commerciali dedicati ai diversi segmenti *target*, che si è sostanziata nella creazione delle funzioni Mercato Privati e Clienti Affari con contestuale superamento della funzione Chief Network and Sales Office.
- la riconfigurazione organizzativa delle attività di contact center che ha condotto alla costituzione della funzione Servizi al Cliente e Qualità con l'obiettivo di valorizzare e ottimizzare gli *asset* esistenti anche al fine di cogliere ulteriori opportunità di business.

Altri interventi di rilievo sono da considerarsi:

- il consolidamento dell'assetto organizzativo riguardante i servizi finanziari che ha previsto, tra gli altri provvedimenti, la costituzione del Comitato Prodotti Finanziari e Assicurativi con la finalità di individuare un presidio forte rispetto al processo di sviluppo dell'offerta dei prodotti finanziari e assicurativi del Gruppo.
- l'istituzione di una task force interfunzionale finalizzata a individuare gli interventi atti a dotare le funzioni territoriali di maggiori deleghe operative e gestionali allo scopo di sviluppare la capacità competitiva e operativa dei territori.

2.2.1 MERCATO PRIVATI

La Funzione Mercato Privati gestisce il front-end commerciale dei segmenti di mercato Retail, PMI (*SOHO-Small Office Home Office/SMB-Small Medium Business*) e Business (*Large e Medium Enterprise*). Il raccordo complessivo delle attività di sviluppo commerciale della clientela business è assicurato attraverso il ruolo di coordinamento funzionale esercitato dalla funzione Clienti Affari sulle strutture territoriali dedicate alla vendita business in ambito Mercato Privati.

Come indicato nella tabella che segue, l'organizzazione della rete commerciale e dei relativi processi operativi di supporto, è articolata su tre livelli:

- Aree Territoriali pluriregionali (denominate Aree Territoriali Mercato Privati) che includono anche le strutture dedicate alla vendita per i clienti Business (per i segmenti *Large e Medium Enterprise*);
- Filiali;
- Uffici Postali, classificati, dal punto di vista commerciale, in Uffici centrali, di relazione, di transito, standard, di servizio, di presidio.

	31-dic-07		31-dic-08	
	Unità	Risorse	Unità	Risorse
Aree Territoriali Mercato Privati	9	3.210	9	3.271
Filiali	140	4.979	140	5.149
Uffici Postali	13.944	57.009	13.991	59.359

Tutti i dati relativi all'organico sono espressi in *full time equivalent*.

Nell'anno si è assistito ad un accentramento di parte delle attività del back office finanziario nei TSC (Team Servizi Centralizzati), nonché all'implementazione dei 15 Depositi Territoriali e al rafforzamento delle strutture commerciali, sia a livello di Area Territoriale, sia di Filiale. L'incremento del numero complessivo di risorse impiegate presso gli Uffici Postali, avvenuto attraverso un importante processo di mobilità verticale ("sportellizzazioni") che ha consentito un azzeramento del ricorso al personale flessibile su tale ambito, è funzionale al rafforzamento del presidio commerciale.

RETAIL

L'Ufficio Postale, oltre a essere il principale canale di vendita di prodotti/servizi postali e finanziari per la clientela retail, rappresenta anche, nelle piccole realtà locali, un punto di riferimento sotto l'aspetto sociale e di pubblica utilità. Attraverso la rete degli Uffici Postali l'Azienda, inoltre, eroga ai cittadini servizi diversificati per conto della Pubblica Amministrazione, offrendosi come supporto alla digitalizzazione dei processi e come partner nella gestione esternalizzata di alcuni procedimenti amministrativi.

Le attività di *back-office* sono assicurate in parte dagli stessi Uffici Postali, in parte da 15 centri servizi specializzati (TSC) presenti sul territorio. Presso tali centri servizi, nati con l'obiettivo di rendere più efficiente, omogeneo e veloce lo svolgimento delle attività che seguono la vendita dei servizi finanziari, insistono le attività di apertura dei conti correnti e servizi accessori, le lavorazioni delle pratiche relative a prestiti e mutui e alcune attività di post-vendita.

Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti dagli Uffici Postali e di sviluppare le potenzialità commerciali della rete, distinguendo le attività connesse all'erogazione di servizi da quelle a più alto valore aggiunto, operano le Aree "Prodotti Finanziari" e "PosteBusiness", appositi spazi fisici dedicati all'offerta di prodotti/servizi finanziari evoluti, destinati alla clientela Retail e PMI. Al 31 dicembre 2008 le Aree destinate ai "Prodotti Finanziari" sono circa 4.600 e sono gestite con l'ausilio di sistemi avanzati di reportistica che consentono un puntuale monitoraggio dell'andamento commerciale.

Inoltre, con la finalità di conseguire un miglioramento continuo della qualità del servizio erogato ottimizzando la gestione operativa della rete territoriale, è stata introdotta una logica di Zona di Servizio, in base alla quale gli Uffici che insistono su ogni bacino sono visti, nel loro insieme, come un'entità organizzativa integrata al servizio del mercato. In tale logica, nell'ambito dei bacini geografici definiti, ciascun Ufficio Postale sarà specializzato su una gamma specifica di prodotti/servizi, tenendo conto dell'analisi georeferenziata della domanda e della salvaguardia dei criteri di capillarità e di accessibilità da parte della clientela. Il progetto è attivo nelle Zone di Servizio c.d. Minori (ZSM) che comprendono circa 3.500 Uffici Postali.

Nel corso dell'esercizio, si è inoltre proceduto ad una rivisitazione del modello organizzativo della struttura commerciale di Filiale e di Area Territoriale al fine di conseguire maggiore efficacia in termini di presidio commerciale dei canali di vendita e di specializzazione nei comparti più strategici per Poste Italiane.

In particolare sono stati introdotti :

- specialisti di comparto a livello di Filiale, con l'obiettivo di favorire la conoscenza sui prodotti presso la forza vendita negli Uffici Postali, garantire un training costante e fornire un adeguato supporto sui processi di vendita;
- specialisti dei canali commerciali con l'obiettivo di conseguire un più fluido trasferimento delle politiche commerciali presso gli Uffici postali;