



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE
SUL RISULTATO DEL CONTROLLO ESEGUITO
SULLA GESTIONE FINANZIARIA
DI POSTE ITALIANE S.P.A.

2023

Determinazione dell'8 aprile 2025, n. 39



CORTE DEI CONTI



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

DETERMINAZIONE E RELAZIONE
SUL RISULTATO DEL CONTROLLO ESEGUITO
SULLA GESTIONE FINANZIARIA
DI POSTE ITALIANE S.P.A.

2023

Relatore: Presidente di Sezione Piergiorgio Della Ventura



CORTE DEI CONTI

SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

nell'adunanza dell'8 aprile 2025;

visto l'art. 100, secondo comma, della Costituzione;

visto il testo unico delle leggi sulla Corte dei conti approvato con r.d. 12 luglio 1934, n.1214;

viste le leggi 21 marzo 1958, n. 259 e 14 gennaio 1994, n. 20;

visto l'art. 5 del d.l. 1° dicembre 1993, n. 487, convertito, con modifiche, con legge 29 gennaio 1994, n. 71, con cui l'ente "Poste italiane" è stato assoggettato al controllo della Corte dei conti, nelle forme previste dall'articolo 12 della richiamata legge n. 259 del 1958;

vista la delibera del CIPE del 17 dicembre 1997, con la quale l'ente "Poste italiane" è stato trasformato in Poste italiane s.p.a.;

visto il bilancio dell'esercizio finanziario 2023 di Poste italiane S.p.A., nonché le annesse relazioni del Presidente e del Collegio sindacale, trasmessi alla Corte dei conti in adempimento dell'art. 4 della l. n. 259 del 1958;

esaminati gli atti;

udito il relatore Presidente di Sezione Piergiorgio Della Ventura e, sulla sua proposta, discussa e deliberata la relazione, con la quale la Corte, in base agli atti ed agli elementi acquisiti, riferisce alle Presidenze delle due Camere del Parlamento il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria della società per l'esercizio 2023;



CORTE DEI CONTI

ritenuto che, assolti così gli adempimenti di legge, si possano, a norma dell'art. 7 della citata legge n. 259 del 1958, comunicare alle dette Presidenze, il bilancio di esercizio – corredato delle relazioni degli organi di amministrazione e di controllo – e la relazione come innanzi deliberata, che alla presente si unisce quale parte integrante;

P. Q. M.

comunica, a norma dell'art. 7 della legge n. 259 del 21 marzo 1958, alle Presidenze delle due Camere del Parlamento, insieme con il bilancio di esercizio 2023 - corredato delle relazioni degli organi di amministrazione e di controllo - l'unita relazione con la quale la Corte riferisce il risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a.

RELATORE

Piergiorgio Della Ventura
f.to digitalmente

PRESIDENTE

Manuela Arrigucci
f.to digitalmente

f.to digitalmente

DIRIGENTE

Fabio Marani

depositato in segreteria



CORTE DEI CONTI

INDICE

PREMESSA	1
1. INQUADRAMENTO GENERALE	2
1.1 SITUAZIONE GENERALE DEL GRUPPO.....	2
1.2 POSTE ITALIANE E IL PIANO NAZIONALE COMPLEMENTARE AL PNRR.....	8
1.3 SEGUE. IL PROGETTO <i>POLIS</i>	9
2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI.....	14
2.1 IL MODELLO DI <i>GOVERNANCE</i>	14
2.2 COLLEGIO SINDACALE.....	15
2.3 SOCIETÀ DI REVISIONE	16
2.4 ORGANISMO DI VIGILANZA E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. N. 231 DEL 2001.....	17
2.5 POLITICA SULLA REMUNERAZIONE E COMPENSI AGLI AMMINISTRATORI E AI SINDACI	18
2.6 PERSONALE RILEVANTE BANCOPOSTA	22
2.7 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI POSTE ITALIANE S.P.A.	22
2.8 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI	24
2.9 DIRIGENTE PREPOSTO ALLA REDAZIONE DEI DOCUMENTI CONTABILI SOCIETARI	25
2.10 CONTROLLI INTERNI DI BANCOPOSTA	26
2.11 SISTEMA DI PRESIDIO DELLA SICUREZZA	30
3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA E PACCHI	31
3.1 MERCATO DI RIFERIMENTO E CONTESTO NORMATIVO	31
3.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI POSTALI	34
3.3 QUALITÀ	36
4. SERVIZI FINANZIARI	40
4.1 CONTESTO NORMATIVO E DI <i>GOVERNANCE</i>	40
4.2 ANDAMENTO ECONOMICO DEI SERVIZI FINANZIARI.....	42
4.3 PROCESSO DI AFFIDAMENTO ED ESTERNALIZZAZIONE DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA.....	49
4.4 GESTIONE DEI RECLAMI.....	50
5. RISORSE UMANE	53
5.1 COSTO DEL LAVORO	53
5.2 COMPOSIZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE.....	56
5.3 PERSONALE DIRIGENTE	59
5.4 PERSONALE DIPENDENTE	60
5.5 CONTENZIOSO DEL LAVORO E PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI	64
6. SISTEMI INFORMATIVI.....	66
6.1 EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA.....	66

6.2 DINAMICA DELLA SPESA IN <i>INFORMATION & COMMUNICATIONS TECHNOLOGY (ICT)</i>	68
6.3 RISCHIO INFORMATICO E SICUREZZA INFORMATICA	69
7. ATTIVITÀ NEGOZIALE	71
7.1 GESTIONE DEGLI ACQUISTI	71
7.2 EVOLUZIONE DEI SISTEMI DI SUPPORTO AGLI ACQUISTI	72
7.3 PIANO DI REVISIONE DEI REGOLAMENTI E DELLE PROCEDURE IN AMBITO ACQUISTI	73
7.4 ATTIVITÀ D'ACQUISTO SVOLTE NELL'ESERCIZIO 2023	74
8. CONTENZIOSO	83
9. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA	88
9.1 PRINCIPALI EVENTI INTERVENUTI NEL CORSO DELL'ANNO	89
9.2 INVESTIMENTI	91
9.3 STATO PATRIMONIALE DI POSTE ITALIANE S.P.A.	95
9.4 CONTO ECONOMICO DI POSTE ITALIANE S.P.A.	109
9.5 RENDICONTO FINANZIARIO	119
9.6 RENDICONTO SEPARATO DEL PATRIMONIO BANCOPOSTA	121
9.6.1 Stato Patrimoniale	122
9.6.2 Conto economico	126
10. BILANCIO CONSOLIDATO DI GRUPPO	129
10.1 STATO PATRIMONIALE	129
10.2 CONTO ECONOMICO	134
10.3 RENDICONTO FINANZIARIO	144
11. SOCIETÀ' DEL GRUPPO	147
11.1 ASSETTO ORGANIZZATIVO E ANDAMENTO DELLE AREE DI ATTIVITÀ	147
11.2 DISTRIBUZIONE DI DIVIDENDI	154
11.3 RISULTATI ECONOMICO-GESTIONALI DELLE PRINCIPALI SOCIETÀ DEL GRUPPO	155
11.3.1 Postel s.p.a.	156
11.3.2 SDA Express Courier s.p.a.	157
11.3.3 Poste Air Cargo s.r.l.	158
11.3.4 Plurima s.p.a.	158
11.3.5 PostePay s.p.a.	159
11.3.6 Lis Holding s.p.a.	160
11.3.7 BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	160
11.3.8 Gruppo Poste Vita	161
12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	165

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 – Poste italiane s.p.a. - Progetti finanziati al 31.12.2024.....	9
Tabella 2 – Poste italiane s.p.a. – Risorse utilizzate al 31.12.2024	9
Tabella 3 – Emolumenti dei componenti del Cda nell’anno 2023.....	20
Tabella 4 – Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale nell’anno 2023.....	21
Tabella 5 – Ricavi dei servizi postali.....	34
Tabella 6 – Analisi risultati dei servizi postali (al netto dei compensi per servizio universale).....	35
Tabella 7 - Obiettivi qualità.....	37
Tabella 8 - Risultati Posta 1	37
Tabella 9 - Confronto reclami 2022/2023	39
Tabella 10 – Ricavi dei servizi BancoPosta.....	43
Tabella 11 - Andamento economico dei conti correnti.....	44
Tabella 12 – Risparmio.....	45
Tabella 13 - Raccolta netta del Risparmio postale.....	47
Tabella 14 – Giacenza media del risparmio postale.....	48
Tabella 15 – Reclami ricevuti	51
Tabella 16 - Costo del lavoro disaggregato 2023	54
Tabella 17 - Costo del lavoro 2022/2023	55
Tabella 18 - Tipologia del personale	58
Tabella 19 - Costo personale dirigente 2022/2023	59
Tabella 20 - Costo 2023 Dirigenti con responsabilità strategiche (Dirs) e altri dirigenti.....	60
Tabella 21 – Gare sopra soglia avviate con criteri ESG	72
Tabella 22 - Suddivisione contratti per applicazione del Codice degli appalti.....	75
Tabella 23 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)	75
Tabella 24 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.	76
Tabella 25 - Tipologie contrattuali	78
Tabella 26 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2019-2023.....	80
Tabella 27 - Attività negoziali espletate in relazione al Pnc	81
Tabella 28 - Investimenti	91
Tabella 29 – Investimenti industriali.....	92
Tabella 30 - Risultanze dell’anno/previsioni di <i>budget</i>	93
Tabella 31 – Finanziamento BEI: Accordo contrattuale/Risultanze dell’anno	94
Tabella 32 - Capitale investito netto e relativa copertura.....	96
Tabella 33 - Crediti	98
Tabella 34 - Crediti commerciali.....	99
Tabella 35 - Crediti d’imposta.....	103

Tabella 36 - Debiti.....	104
Tabella 37 - Variazioni del patrimonio netto	106
Tabella 38 - Posizione finanziaria netta	107
Tabella 39 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.	110
Tabella 40 - Ricavi e proventi.....	112
Tabella 41 - Ricavi e proventi – Ricavi da Stato.....	115
Tabella 42 - Costi	116
Tabella 43 - Consulenze	118
Tabella 44 - Rendiconto finanziario	119
Tabella 45 - Stato Patrimoniale BancoPosta	123
Tabella 46 - Conto economico riclassificato BancoPosta	126
Tabella 47 - Costi	127
Tabella 48 - Capitale investito netto e relativa copertura.....	130
Tabella 49 - Variazioni del Patrimonio Netto	132
Tabella 50 - Posizione Finanziaria Netta del Gruppo.....	133
Tabella 51 – Conto economico consolidato del gruppo	135
Tabella 52 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione	137
Tabella 53 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e <i>mobile</i>	139
Tabella 54 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari	141
Tabella 55 - Andamento economico SBU Servizi assicurativi	143
Tabella 56 - Rendiconto finanziario	145
Tabella 57 – Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo	155
Tabella 58 – Risultati delle principali Società del Gruppo	155

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Organigramma Poste italiane	23
Figura 2 – Giacenza media del risparmio postale	48
Figura 3 – Disciplinari esecutivi 2023	49
Figura 4 – Reclami ricevuti nel 2023	51
Figura 5 – Ripartizione iniziative progettuali 2023.....	67

PREMESSA

Con la presente relazione la Corte dei conti riferisce al Parlamento ai sensi dell'art. 7 della legge 21 marzo 1958, n. 259 sul risultato del controllo eseguito, con le modalità di cui all'art.12 della legge stessa, sulla gestione finanziaria di Poste italiane s.p.a. per l'esercizio 2023 e sui principali fatti intervenuti successivamente.

La precedente relazione sull'esercizio 2022 è stata approvata con determinazione n. 4 del 18 gennaio 2024 (pubblicata in Atti Parlamentari, XIX Legislatura, Doc. XV n. 188).

1. INQUADRAMENTO GENERALE

1.1 Situazione generale del Gruppo

Poste italiane s.p.a. (di seguito anche Poste, Società o Azienda) è una società emittente titoli quotati sul Mercato telematico azionario organizzato e gestito da Borsa italiana, che opera nei settori dei servizi postali, assicurativi e finanziari (tramite il patrimonio BancoPosta), nei servizi di monetica, di telefonia e di operazioni di riscossione e pagamento e di raccolta del risparmio postale, nonché, recentemente, nel settore dell'energia. È partecipata per il 29,26 per cento dal Ministero dell'economia e delle finanze (Mef), per il 35 per cento da Cassa depositi e prestiti s.p.a. (Cdp), a sua volta controllata dal Mef. La parte residua è rappresentata per il 34,92 per cento dal flottante (investitori istituzionali e *retail*) e per lo 0,82 per cento da azioni proprie. A tal riguardo, l'Assemblea ordinaria degli azionisti dell'8 maggio 2023 ha autorizzato il Consiglio di amministrazione di Poste italiane all'acquisto e alla successiva disposizione di azioni proprie a servizio dei piani di incentivazione di lungo termine che vedono come beneficiari esponenti del *management* del Gruppo. Nel periodo tra il 10 e il 31 maggio 2023, Poste ha acquisito n. 3.500.000 azioni proprie per un controvalore complessivo di circa 34 mln.

Il 33,9 per cento del flottante appartiene a investitori che seguono criteri ESG (*Environmental, Social, Governance*) nelle proprie scelte di investimento.

Nello statuto (art. 6.5) è previsto, ai sensi dell'art. 3 del d.l. 31 maggio 1994 n. 332, convertito con modificazioni dalla l. 30 luglio 1994 n. 474, un limite al possesso azionario che comporti una partecipazione superiore al cinque per cento del capitale sociale. La disposizione non si applica alla partecipazione al capitale della Società detenuta dal Ministero dell'economia e delle finanze, da enti pubblici o da soggetti da questi controllati. In data 17 settembre 2024 il Consiglio dei ministri ha approvato in via definitiva il decreto che regola l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Mef in Poste italiane s.p.a.. L'operazione, da realizzarsi presumibilmente attraverso un'offerta pubblica di vendita (OPV), determinerà, in ogni caso, il mantenimento di una partecipazione dello Stato (in via diretta o indiretta) superiore al 50 per cento.

La gestione dell'esercizio segue le direttrici del Piano industriale "2024 *Sustain & Innovate*", per il periodo 2021-2024, approvato dal Consiglio di amministrazione il 18 marzo 2021, sulle cui basi è sorto il nuovo Piano quinquennale "2024 - 2028 *Strategic Plan - The connecting platform*", approvato dal Consiglio di amministrazione il 19 marzo 2024.

Nel corso dell'anno il settore postale è stato caratterizzato da un ulteriore sviluppo del comparto logistico, anche grazie a nuove operazioni societarie¹, quali l'acquisizione, avvenuta nel mese di gennaio 2023 sulla base di un corrispettivo di 1,1 mln, di *Sourcesense* s.p.a., società che opera nel settore dell'*information technology* in Italia e Gran Bretagna con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native*, basate su tecnologia *open source*.

In ambito finanziario, nel quale l'Azienda, attraverso BancoPosta, distribuisce prodotti di terzi senza il rischio di credito, nel mese di maggio 2023 è stata rinnovata la convenzione triennale (1° gennaio 2023 - 31 dicembre 2025) tra BancoPosta e il Mef, che definisce i meccanismi di regolazione giornaliera dei flussi finanziari afferenti ai servizi svolti in conto proprio (conti correnti postali) o per conto di altri soggetti pubblici (Risparmio postale e servizi di pagamento e incasso).

Il comparto dei servizi assicurativi, la cui gestione è affidata al Gruppo Poste Vita, ha continuato a incrementare la raccolta verso prodotti tradizionali.

Come anticipato nel precedente referto, nel mese di aprile 2023 è stata formalizzata l'operazione di acquisizione da parte di Poste Vita della Società *Net Insurance* s.p.a. (compagnia assicurativa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni e riassicurazioni nei rami danni, che offre soluzioni di protezione dedicate alla persona, alla famiglia e alla piccola e media impresa) tramite la controllata *Net Holding* s.p.a.. L'esborso netto per il Gruppo Poste per l'acquisizione della partecipazione è stato di 108,5 mln.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane, acquisito il parere favorevole del Comitato parti correlate e soggetti collegati ha approvato, il 28 giugno 2023, il rinnovo dell'operazione *ancillary own fund*² a favore di Poste Vita per un importo massimo di 1.750 mln. Nella

¹ Cfr. cap. 3 e cap. 11.

² Per *ancillary own fund* si intendono fondi propri accessori che possono essere utilizzati a copertura dei requisiti di capitale ovvero elementi fuori bilancio quali i) capitale sociale non versato e non ancora richiamato ii) lettere di credito iii) altri impegni giuridicamente vincolanti. Il contratto è stato sottoscritto in data 9 novembre 2023 con efficacia dal 15 novembre 2023 e durata di 5 anni.

medesima data, il Consiglio di amministrazione di Poste Vita ha approvato l'adesione della Compagnia all'operazione di sistema a tutela degli assicurati di Eurovita s.p.a. (in amministrazione straordinaria) insieme ad Allianz s.p.a., Generali Italia s.p.a., Intesa Sanpaolo Vita s.p.a. e UnipolSai Assicurazioni s.p.a.. In data 3 agosto 2023, Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita s.p.a., con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita. Il 17 ottobre 2023, Ivass³ ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita s.p.a. a Cronos Vita Assicurazioni s.p.a.) ed Eurovita è stata posta in liquidazione coatta amministrativa e, pertanto, in condizione di poter cedere il ramo d'azienda. Conseguentemente, è stato dato avvio all'operatività di Cronos ed è stato revocato il blocco ai riscatti. Nel mese di novembre, Cronos ha avviato il progetto di divisione tra le cinque Compagnie socie dei rapporti compresi nel compendio aziendale oggetto di acquisizione⁴. Al 31 dicembre 2023 il capitale sociale di Cronos è pari a 220 mln, di cui Poste Vita ha sottoscritto e versato complessivi 49,5 mln con una partecipazione del 22,5 per cento.

L'unità di *business* "Pagamenti e *mobile*" accoglie le attività di *PostePay* s.p.a., che svolge servizi di monetica e pagamento, agendo come Imel (Istituto di moneta elettronica), servizi di operatore mobile virtuale (con il *brand* PosteMobile), nonché, da gennaio 2023, servizi di vendita di energia (luce e gas) attraverso il servizio Poste Energia. Con riferimento all'acquisizione, avvenuta da parte di *PostePay* nel 2022, del 100 per cento di *LIS Holding* s.p.a.⁵ (insieme alla società controllata *LIS Pay* s.p.a.⁶) a un prezzo di 700 mln, a decorrere dal 31 dicembre 2023 è divenuta efficace la scissione parziale di *Lis Holding* con assegnazione diretta della partecipazione totalitaria di *Lis Pay* in favore di *PostePay* s.p.a. – Patrimonio destinato Imel.

³ A valle degli accordi tra Cronos e le Società coinvolte, volti a disciplinare i relativi diritti e obblighi in relazione all'operazione.

⁴ Gli accordi sottoscritti dalle Compagnie e da Cronos prevedono il trasferimento di rami aziendali da attribuire a ciascuna compagnia entro il termine di 18-24 mesi dalla data di acquisto del ramo d'azienda da parte di Cronos, salvo ritardi dovuti a oggettivi impedimenti di natura tecnica o autorizzativa non imputabili alle parti, tenuto anche conto di eventuali raccomandazioni delle Autorità competenti.

⁵ Società che opera nel mercato italiano dei pagamenti di prossimità offrendo servizi, tra i quali il pagamento dei bollettini, carte di pagamento prepagate, ricariche di telefonia e *vouchers* ed altre soluzioni per esercenti ed imprese.

⁶ Istituto di moneta elettronica che eroga servizi di pagamento e di moneta elettronica attraverso la rete PUNTOLIS, controllato in via totalitaria da *PostePay* s.p.a..

Tra i mesi di marzo e luglio 2022 la Banca d'Italia ha condotto un accertamento ispettivo presso BancoPosta, mirato a valutarne la redditività e il modello di *business*, nonché a esaminarne i sistemi di governo e controllo e la modalità di gestione del rischio di tasso. Approfondimenti hanno altresì riguardato i crediti d'imposta (d.l. 19 maggio 2020, n. 34, convertito in l. 17 luglio 2020, n. 77) e i rischi associati. Il rapporto ispettivo, consegnato a Poste il 30 novembre 2022, contiene alcuni rilievi e una valutazione "parzialmente sfavorevole". La Società, previo approfondimento nel Consiglio di amministrazione del 25 gennaio 2023, ha provveduto a comunicare all'Autorità le proprie considerazioni e gli interventi di miglioramento previsti; per l'unico rilievo (afferente ai crediti di imposta) a fronte del quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, Poste ha inviato le controdeduzioni a sostegno della correttezza del proprio operato. Esaminate le controdeduzioni e valutati gli interventi realizzati o pianificati dalla Società, Banca d'Italia ha approvato l'archiviazione⁷.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2022, la Banca d'Italia ha condotto due verifiche ispettive nei confronti di *PostePay* s.p.a. – Patrimonio destinato Imel, una "di carattere generale" e una riguardante "operazioni di pagamento non autorizzate, frodi e disconoscimenti". Le risultanze riconducibili alla verifica "di carattere generale" sono state consegnate alla Società il 27 marzo 2023 e riportano un esito "parzialmente favorevole", a fronte del quale è stato definito un piano di interventi trasmesso all'Autorità nel mese di aprile 2023. In relazione alla ispezione sui "disconoscimenti", in data 14 luglio 2023, la Banca d'Italia ha consegnato le risultanze con evidenza di alcune aree di miglioramento a fronte delle quali è stato definito un piano di interventi approvato dal Consiglio di amministrazione della Società il 19 settembre 2023 e successivamente trasmesso all'Autorità.

Inoltre, nel mese di febbraio 2023, la Banca d'Italia ha avviato un terzo accertamento ispettivo finalizzato alla verifica delle procedure di "*open banking*" previste dalla Direttiva PSD2⁸, volte a consentire l'accesso ai conti di pagamento *on line* da terze parti. L'ispezione

⁷ Cfr. cap. 4.

⁸ Trattasi della Direttiva dei Sistemi di Pagamento, Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE: Tale Direttiva

si è conclusa nel mese di marzo 2023 e, nel corso della seduta del Consiglio di amministrazione del 25 settembre, l'Autorità ha consegnato il rapporto ispettivo dal quale emerge che gli strumenti predisposti dall'intermediario per l'accesso delle terze parti risultano adeguati, con alcuni aspetti suscettibili di miglioramento. La Società ha definito e avviato un piano d'interventi, trasmesso all'Autorità nel mese di ottobre. Inoltre, in relazione alla verifica "disconoscimenti", in data 11 dicembre 2023 la Divisione "Vigilanza di Tutela" del Dipartimento "Tutela della clientela ed educazione finanziaria" della Banca d'Italia ha comunicato a *PostePay* le proprie osservazioni aventi ad oggetto il richiamato piano di interventi; in particolare, è stato richiesto di fornire chiarimenti su alcune iniziative e di indirizzare ulteriori interventi. Al riguardo *PostePay* ha predisposto una comunicazione di risposta che, unitamente all'integrazione del piano di rimedio, è stata approvata dal Consiglio di amministrazione del 9 febbraio 2024 e successivamente trasmessa all'Autorità. Alcune questioni, relative ai rischi di tipo operativo, hanno assunto specifico rilievo a livello gestionale e contabile. La prima riguarda il servizio, avviato nel settembre 2020, che consente alla clientela titolare di conto corrente BancoPosta di cedere i propri crediti d'imposta alla Società e ottenere la relativa liquidità direttamente sul conto corrente, in ottemperanza a quanto previsto dal citato d.l. n. 34 del 2020, convertito in l. n. 77 del 2020, sul c.d. "*superbonus*". Come anticipato nel precedente referto, a partire dalla fine dell'esercizio 2021, alcune Procure della Repubblica avevano posto in essere sequestri preventivi che, in taluni casi, hanno riguardato anche crediti d'imposta rinvenienti da *bonus* edilizi⁹ acquistati da Poste (alcuni poi oggetto di dissequestro¹⁰ nel corso del 2022 e 2023) per un valore nominale dei crediti di circa 530 mln, a fronte di un valore liquidato alla

regolamenta i servizi di pagamento e i gestori dei servizi di pagamento all'interno dell'UE e integra la precedente PSD1 del 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. L'obiettivo della PSD2 è di rendere più sicura e conveniente la gestione del denaro e dei pagamenti, promuovendo l'innovazione tramite l'apertura a terze parti e aumentando la concorrenza.

⁹ La Società, a febbraio 2022, aveva temporaneamente sospeso il servizio per riprenderlo a marzo, in seguito alla pubblicazione del d.l. 25 febbraio 2022, n. 13 (Decreto per il contrasto alle frodi). Tale provvedimento è stato poi abrogato dall'art. 1, c. 2 della legge 28 marzo 2022, n. 25, il quale ha nel contempo disposto che "*restano validi gli atti e i provvedimenti adottati e sono fatti salvi gli effetti prodottisi e i rapporti giuridici sorti sulla base del medesimo decreto-legge n. 13 del 2022*".

¹⁰ In relazione ai suddetti provvedimenti di sequestro cautelativo, nei quali Poste italiane è stata riconosciuta terza in buona fede o parte offesa dal reato, la Società ha proposto istanze di riesame presso i Tribunali di competenza, i cui esiti hanno portato al dissequestro di gran parte delle somme.

clientela corrispondente al 31 dicembre 2023 a un valore contabile di circa 451 mln, inclusivo degli interessi capitalizzati per la rilevazione al costo ammortizzato dei crediti in oggetto.

A fronte dei rischi legati all'attività descritta è stato stanziato un fondo che, al 31 dicembre 2023, ammonta a 400 mln.

A partire dal 3 ottobre 2023, Poste ha riattivato la piattaforma per l'acquisto dei crediti d'imposta, sospesa temporaneamente al fine di adeguare le procedure alle sopravvenute disposizioni legislative. Il servizio è limitato all'acquisto di crediti d'imposta da parte di persone fisiche che abbiano sostenuto direttamente gli oneri, con riferimento alle prime cessioni.

Con riferimento all'ispezione condotta su Poste Vita nel 2021 dall'Ivass (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) e avente ad oggetto profili di governo, gestione e controllo degli investimenti e dei rischi finanziari, come già anticipato nel precedente referto, gli accertamenti avevano fatto emergere risultanze "parzialmente sfavorevoli". Per il superamento di taluni rilievi, il Consiglio di amministrazione della Compagnia il 22 ottobre 2021 aveva approvato un piano di azione, interamente completato nel corso del 2022. In data 25 luglio 2023 l'Autorità ha irrogato una sanzione di 1,8 mln *ex art.* 310, c. 1 d.lgs. 7 settembre 2005, n. 209 (codice delle assicurazioni private), che la Compagnia ha provveduto a pagare in data 28 luglio 2023¹¹.

Infine, in data 7 marzo 2023 Poste Vita ha ricevuto comunicazione da parte dell'Ivass in merito all'avvio di un accertamento ispettivo avente ad oggetto la verifica del processo di gestione delle polizze c.d. dormienti. Gli esiti degli accertamenti ispettivi, conclusi il 21 aprile 2023, sono stati presentati dai funzionari dell'Ivass nel corso della riunione consiliare del 28 settembre 2023. Il piano d'azione redatto dalla Compagnia nel corso dell'ispezione è stato quindi integrato al fine di adeguarlo ai rilievi dell'Autorità ed è stato approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 26 ottobre 2023; tale piano è composto da 39 azioni raggruppate in tre macro ambiti di intervento che, al 30 giugno 2024, risultano tutte completate.

¹¹ Il provvedimento sanzionatorio di Ivass ha evidenziato l'esistenza di "carenze dell'organo amministrativo sulla gestione di aree particolarmente sensibili per l'esercizio dell'impresa assicurativa", senza peraltro rilevare specifiche responsabilità individuali a carico di singoli esponenti. A seguito dell'ispezione, Poste Vita ha comunque ridefinito l'organizzazione della Compagnia.

Si segnala infine che il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha deliberato, in data 15 febbraio 2025, l'operazione di acquisizione del 9,81 per cento circa delle azioni ordinarie di Telecom Italia s.p.a. (Tim) da Cassa depositi e prestiti e successivamente, in data 26 marzo 2025, l'acquisizione (formalizzata in data 29 marzo 2025) da Vivendi SE di azioni ordinarie di Tim corrispondenti al 15 per cento del totale delle azioni ordinarie e al 10,77 per cento del capitale sociale di Tim. Al suo perfezionamento, atteso entro il primo semestre del 2025, Poste arriverà a detenere in TIM una partecipazione complessivamente pari al 24,81 per cento delle azioni ordinarie e al 17,81 per cento del capitale sociale, divenendone il maggiore azionista.

1.2 Poste italiane e il Piano nazionale complementare al PNRR

La Commissione europea, come noto, ha definito, nel luglio 2020, un piano di ripresa finalizzato ad aiutare i Paesi dell'Unione europea a contrastare i danni economici e sociali causati dall'emergenza sanitaria da coronavirus e ha introdotto uno strumento finanziario temporaneo da 750 mld (oltre 800 mld a prezzi correnti), denominato *NextGenerationEU* (NGEU). Al fine di accedere a tali fondi, volti a definire un pacchetto di riforme e investimenti per il periodo 2021-2026, l'Italia ha predisposto il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) trasmesso alla Commissione europea il 30 aprile 2021. Il Piano è stato approvato il 13 luglio dello stesso anno, con decisione di esecuzione del Consiglio europeo. Inoltre, il d.l. 6 maggio 2021 n. 59, recante "Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti", convertito con modificazioni in l. 1° luglio 2021, n.101, ha finanziato il Piano nazionale complementare (PNC) con risorse nazionali per complessivi 30,6 mld per gli anni dal 2021 al 2026, con l'obiettivo di integrare e potenziare i contenuti del PNRR.

In occasione dei monitoraggi periodici effettuati da questa Corte dei conti, Poste ha riferito di essere soggetto attuatore di 2 progetti relativi alla Missione 1 (Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura); la somma finanziata dal PNC (800 mln) rappresenta il 65 per cento del totale del finanziamento (1,2 mld).

Circa le risorse utilizzate al 31 dicembre 2024, risultano trasferiti all'Ente 125 mln. Complessivamente, risultano contabilizzate spese relative al progetto *Polis* per un importo

di 237 mln, di cui 158 mln a valere sui fondi PNC. Al 31 dicembre 2024 risultano pagate spese per 206 mln, di cui 138 mln a valere sui fondi PNC.

Tabella 1 – Poste italiane s.p.a. - Progetti finanziati al 31.12.2024

(dati in migliaia)

Missione e componente	n. progetti	risorse PNC	Altre fonti	Totale	% PNC su finanziamento complessivo
M1 DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITA' E CULTURA	2	800.000	440.000	1.240.000	65%
M1C1	2	800.000	440.000	1.240.000	65%
TOTALE	2	800.000	440.000	1.240.000	65%

Fonte: elaborazione Corte dei conti su dati questionario 6° monitoraggio

Tabella 2 – Poste italiane s.p.a. – Risorse utilizzate al 31.12.2024

(dati in migliaia)

Missione e componente	n. progetti	Importo complessivo PNC	Altre fonti	Somme trasferite a valere sul PNC	Somme contabilizzate	Somme pagate
M1	2	800.000	440.000	125.000	237.230	206.174
M1C1	2	800.000	440.000	125.000	237.230	206.174
TOTALE	2	800.000	440.000	125.000	237.230	206.174

Fonte: elaborazione Corte dei conti su dati questionario 6° monitoraggio

1.3 Segue. Il progetto *Polis*

Poste italiane, come anticipato nei precedenti referti, collabora direttamente alla realizzazione del progetto “*Polis – Case dei servizi di cittadinanza digitale*”, articolato in due linee di attività. A tal riguardo, oltre allo stanziamento previsto da parte del Ministero, pari a 800 mln¹² per le annualità 2022-2026, Poste ha altresì indicato l’ulteriore importo complessivo di 440 mln, a valere su risorse proprie, necessario per la realizzazione sia di

¹² Secondo quanto previsto dal d.l. 6 maggio 2021, n. 59, convertito con modificazioni dalla legge 1° luglio 2021.

nuovi spazi di *coworking* in 170 immobili che sono collocati in aree cosiddette di mercato (100 mln) e investimenti infrastrutturali non finanziabili con i fondi PNC, riferiti alla linea di intervento “Sportello Unico” (340 mln).

Nello specifico, il progetto *Polis* nasce con l’obiettivo di promuovere la coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso la realizzazione di uno “Sportello Unico” di prossimità che assicuri ai cittadini residenti nei comuni più piccoli la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste italiane. A tal fine, è stato costituito un tavolo di lavoro per la notifica alla Commissione europea relativa agli aiuti di Stato, attività rimessa alla competenza congiunta del Mimit e del Mef. Tali attività hanno condotto alla sottoscrizione tra Poste e il Mimit, in data 30 settembre 2021, della convenzione operativa per il progetto *Polis*; il 28 febbraio 2022, il Mimit ha approvato il Piano tecnico operativo, contenente il cronoprogramma e gli obiettivi intermedi e finali del progetto. Inoltre, il d.l. 17 maggio 2022, n. 50 (c.d. “Aiuti”), convertito con modificazioni in l. 15 luglio 2022, n.91, all’art. 38 ha reso accessibile l’erogazione, da parte di Poste italiane, dei servizi della pubblica amministrazione che saranno oggetto di specifica convenzione nell’ambito del progetto *Polis*. I rapporti tra il Mimit (soggetto titolare del progetto) e Poste (soggetto attuatore) sono regolati attraverso:

- la Convenzione operativa, che disciplina le attività affidate a Poste per la realizzazione del Progetto, sottoscritta in data 30 settembre 2021 a seguito del completamento dell’iter autorizzativo da parte della Commissione europea ai sensi della disciplina sugli aiuti di Stato, avvenuta nel mese di ottobre 2022¹³;
- il Disciplinare di rendicontazione, che regola i criteri di ammissibilità e le modalità di rendicontazione delle spese sostenute da Poste per la realizzazione delle attività progettuali, approvato in data 30 dicembre 2022 con decreto del Direttore generale della Direzione generale per i servizi di comunicazione elettronica di radiodiffusione e postali;

¹³ Il progetto *Polis* è stato autorizzato con le decisioni: C (2022) 7167 *final* del 5 ottobre 2022, C (2022) 7529 *final* del 19 ottobre 2022 e C (2022) 7968 *final* del 28 ottobre 2022.

- il Piano tecnico operativo, contenente il cronoprogramma relativo alle due linee di intervento con i relativi obiettivi intermedi e finali e una descrizione più dettagliata delle attività progettuali, il cui ultimo aggiornamento è del febbraio 2023, all’esito delle decisioni della Commissione europea sopra richiamate.

Il progetto, come già riferito, prevede due linee di attività:

1. Sportello Unico

La linea di intervento dedicata alla creazione dello “Sportello Unico” ha come obiettivo quello di offrire ai cittadini residenti nei comuni con popolazione inferiore a 15.000 abitanti, nel 100 per cento delle 72 aree interne del Paese, tutti i servizi pubblici attraverso la rete di canali fisico-digitali di Poste che si andranno ad aggiungere a quelli della pubblica amministrazione. Il progetto riguarda circa settemila uffici postali in cui i cittadini saranno accompagnati verso l’utilizzo delle nuove tecnologie per l’erogazione dei servizi della pubblica amministrazione.

Con riferimento alle attività necessarie per l’erogazione dei servizi della pubblica amministrazione erogati presso gli uffici postali si segnala che al 31 dicembre 2023 sono state attivate le seguenti convenzioni:

- convenzione con il Ministero della giustizia, nel mese di aprile 2023, per l’avvio dei servizi di volontaria giurisdizione per l’istituzione dell’amministratore di sostegno¹⁴ e rendiconto dello stato patrimoniale dell’amministrato/tutelato¹⁵;
- convenzione con l’Istituto nazionale della previdenza sociale (Inps), nel mese di maggio 2023, per l’avvio dei servizi di certificazione unica, cedolino pensione e modello obisM¹⁶;
- convenzione con il Dipartimento per gli affari interni e territoriali del Ministero dell’interno, nel mese di agosto 2023, per l’avvio dei servizi di erogazione certificati

¹⁴ L’amministratore di sostegno è una figura istituita per tutelare quelle persone che, a causa di un’infermità o di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell’impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi.

¹⁵ Il rendiconto è un documento contabile nel quale vengono illustrate le entrate e le uscite monetarie riguardanti il beneficiario dell’amministrazione di sostegno avvenute nel corso del periodo di riferimento. È rivolto agli amministratori di sostegno nominati.

¹⁶ Il modello ObisM è un certificato che viene rilasciato con cadenza annuale dall’Inps a tutti i pensionati e contiene, oltre ai dati anagrafici del pensionato (ed eventuale tutore o rappresentante legale), anche la categoria e il numero di certificato di pensione e la sede Inps di competenza.

dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente; nel mese di febbraio 2024 è stato attivato anche il servizio presso gli sportelli degli uffici postali Polis.

Inoltre, sempre nel mese di febbraio 2024 è stata sottoscritta la convenzione con il Ministero dell'interno per l'avvio del servizio di richiesta o rinnovo del passaporto, con possibilità di ricevere il documento al domicilio.

Al 31 dicembre 2023 risultano essere stati avviati lavori, relativi allo sportello unico, su 1.766 uffici postali, di cui 945 già riaperti al pubblico.

2. Spazi per l'Italia

La linea "Spazi per l'Italia" ha l'obiettivo di riqualificare e riconfigurare 250 immobili di Poste, distribuiti su tutto il territorio nazionale, da dedicare ad attività di *coworking* e formazione nelle aree periferiche delle grandi città e nei piccoli comuni. Tali spazi saranno accessibili, anche sotto il profilo dei servizi digitali, a professionisti, imprese, *start-up* e alla cittadinanza, con l'obiettivo di offrire nuove soluzioni di lavoro e opportunità di crescita. Il finanziamento di questo progetto è limitato alla sola realizzazione degli spazi su 80 siti che saranno attivati in comuni con meno di 15.000 abitanti, dove l'iniziativa privata non avrebbe interesse a investire; la realizzazione dei restanti 170 spazi verrà integralmente finanziata da Poste.

Il programma di intervento prevede una ripartizione sulle annualità 2022-2026 del valore complessivo di 1 mld per "Sportello Unico", di cui 780 mln finanziati dal PNC¹⁷, e di 120 mln per "Spazi per l'Italia", di cui 20 mln finanziati con il PNC. L'impegno di spesa degli 800 mln finanziati dal PNC (780 + 20) è così distribuito: 125 mln per il 2022, 145 mln per il 2023, 162,62 mln per il 2024, 245 mln per il 2025 e 122,38 mln per il 2026.

Con riferimento a "Spazi per l'Italia", al 31 dicembre 2023 sono stati conclusi 31 interventi e ne sono stati avviati 55. In particolare, nel corso del 2022 e del 2023 sono state concluse attività di acquisto per un valore complessivo di 549 mln, per il cui dettaglio si rimanda al cap. 7.

¹⁷ Sono inclusi nel finanziamento complessivo anche le spese relative all'assistenza tecnica pari a 4 mln.

Le iniziative sopra illustrate, come già anticipato, rientrano tra le misure previste dal PNC, a sua volta collegato con il PNRR.

2. CORPORATE GOVERNANCE E SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI

2.1 Il modello di *Governance*

La struttura di *governance* di Poste italiane è articolata secondo il sistema tradizionale: la gestione è affidata al Consiglio di amministrazione, al Collegio sindacale competono i controlli; entrambi sono nominati dall'Assemblea. Anche la società di revisione, con funzioni di revisore legale dei conti, è nominata dall'Assemblea su proposta motivata del Collegio sindacale. Tale modello è conforme alle disposizioni contenute nel decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo unico sulla finanza - Tuf) e a quelle emanate da Banca d'Italia, ove applicabili, nonché alle raccomandazioni del codice di *corporate governance* promosso da Borsa italiana, a cui Poste ha aderito a seguito di deliberazione assunta dal Consiglio di amministrazione nel mese di dicembre 2020.

Il Consiglio di amministrazione è composto da nove membri e si riunisce di norma con cadenza mensile per esaminare e deliberare in merito al Piano industriale e al *budget* annuale, all'andamento della gestione, ai risultati consuntivi, alle proposte relative al modello organizzativo e a operazioni di rilevanza strategica. In conformità a quanto disposto dal codice civile, il Consiglio di amministrazione ha delegato parte delle proprie competenze gestionali all'Amministratore delegato. Inoltre, in adesione alle raccomandazioni del codice di *Corporate Governance* e alle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia, il Consiglio di amministrazione ha istituito cinque comitati con funzioni propositive e consultive: "Controllo e rischi", "Remunerazioni", "Nomine e *corporate governance*", "Parti correlate e soggetti collegati", "Sostenibilità".

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha il ruolo di impulso sul funzionamento del Consiglio, ha la rappresentanza legale della Società e gli altri poteri previsti dallo statuto sociale e dalla legge, nonché quelli conferitigli dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 15 maggio 2020.

L'Amministratore delegato ha i poteri per l'amministrazione della Società, a eccezione di quelli diversamente attribuiti dalla legge e dallo statuto e salvo i poteri che il Consiglio di

amministrazione si è riservato. All'Amministratore delegato compete altresì la rappresentanza legale della Società nell'ambito dei poteri a lui delegati.

L'esercizio 2023 rappresenta il primo anno di gestione del vertice aziendale nominato dall'Assemblea dei soci l'8 maggio 2023, che ha deliberato il rinnovo del Consiglio di amministrazione, confermando tuttavia l'Amministratore delegato. Il nuovo organo amministrativo rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea che sarà convocata per l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2025.

In data 11 giugno 2024 un consigliere di amministrazione ha provveduto a rassegnare le proprie dimissioni dalla carica, con efficacia a far data dal 31 luglio 2024. La nomina del nuovo consigliere è avvenuta nel corso del Cda del 26 marzo 2025. Il Consiglio di amministrazione, nella seduta del 28 febbraio 2024, su proposta dell'Amministratore delegato che ha contestualmente rimesso la carica di Direttore generale, ha deliberato in merito al riassetto delle funzioni apicali di governo societario affidando al già Condirettore generale la carica di Direttore generale. Al Direttore generale, che riporta all'Amministratore delegato, è affidata la gestione dei *business* industriali con la responsabilità di sovrintendere e coordinare le attività di tutte le strutture organizzative. Restano a diretto riporto dell'Amministratore delegato, cui spettano i compiti di sviluppo strategico ed elaborazione delle strategie aziendali in un contesto operativo articolato e complesso, i *business* "vigilati" e, dunque, le attività relative al Patrimonio destinato Bancoposta, i comparti assicurativo e di gestione del risparmio, nonché i pagamenti e istituti di moneta elettronica. La funzione Controllo interno riporta direttamente al Consiglio di amministrazione, sotto la supervisione del Presidente.

2.2 Collegio sindacale

Il Collegio sindacale, composto da tre membri, vigila sulla osservanza della legge e dello statuto sociale, ricevendo dagli amministratori periodiche informazioni sul generale andamento della gestione, sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo economico, finanziario e patrimoniale deliberate e poste in essere nell'esercizio, effettuate da Poste italiane e dalle società del Gruppo. Il Collegio vigila anche

sul Patrimonio BancoPosta ai sensi del d.p.r. n. 144 del 2001 “Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta” e delle disposizioni applicate dalle competenti Autorità.

Per l’espletamento delle attività di sua competenza, nel corso dell’esercizio il Collegio sindacale ha partecipato complessivamente a 79 riunioni, incontrandosi 37 volte in sede propria e partecipando a tutte le riunioni consiliari e a quelle dei comitati endoconsiliari, nonché a 1 Assemblea ordinaria e 3 sessioni di approfondimenti tematici (*induction*).

Il Collegio in carica è stato nominato dall’Assemblea degli azionisti di Poste del 27 maggio 2022, che ha confermato il presidente e avvicendato gli altri componenti. Il nuovo Collegio resterà in carica fino all’approvazione del bilancio d’esercizio 2024.

2.3 Società di revisione

La società incaricata della revisione contabile è stata nominata dall’Assemblea dei soci del 28 maggio 2019 per il novennio 2020-2028. In data 4 aprile 2024 ha trasmesso al Comitato per il controllo interno e la revisione contabile¹⁸ la relazione aggiuntiva prevista dall’art. 11 del Regolamento (UE) 537/2014, nella quale conferma che *“non sono state riscontrate carenze nel sistema di controllo interno in relazione al processo di informativa finanziaria per l’esercizio 2023 che, secondo il giudizio professionale del revisore, siano sufficientemente importanti da meritare di essere portate all’attenzione del Comitato per il controllo interno e la revisione contabile”*.

Con riferimento al formato elettronico unico di comunicazione (ESEF), la Società di revisione ha altresì rilasciato un giudizio di conformità sulle disposizioni del Regolamento delegato (UE) 2019/185 dichiarando che *“il bilancio d’esercizio e consolidato sono stati predisposti nel formato XHTML in conformità alle disposizioni del Regolamento e il bilancio consolidato è stato marcato, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle disposizioni del Regolamento”*. Con riferimento al bilancio consolidato è stato tuttavia specificato che alcune informazioni contenute nelle note al bilancio consolidato, quando estratte dal formato XHTML in un’istanza XBRL, a causa di taluni limiti tecnici, potrebbero non essere riprodotte

¹⁸ Nelle società come Poste italiane che adottano il sistema di amministrazione e controllo tradizionale detto Comitato si identifica con il Collegio sindacale.

in maniera identica rispetto alle corrispondenti informazioni visualizzabili nel bilancio consolidato in formato XHTML.

La società di revisione, nella relazione aggiuntiva prevista dall'art. 11 del Regolamento (UE) n. 537/2014, ha peraltro evidenziato alcuni punti di miglioramento e relativi suggerimenti sul sistema di controllo interno sull'Informativa Finanziaria per lo più riscontrati nell'ambito delle attività previste dal modello di *governance ex l. n. 262 del 2005*. La Società ha definito dei piani di azione per indirizzare le aree di miglioramento riscontrate.

2.4 Organismo di vigilanza e modello organizzativo ex d.lgs. n. 231 del 2001

L'Organismo di vigilanza (Odv) ex d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 di Poste italiane è un organo collegiale, composto da due membri esterni alla Società, uno dei quali con funzioni di Presidente, e da un membro interno. L'attuale Odv è stato rinnovato con delibera del Consiglio di amministrazione del 28 settembre 2022 e rimarrà in carica fino al 28 settembre 2025. La predetta delibera ha determinato il compenso lordo annuo, nella misura di euro 40.000 per il Presidente ed euro 30.000 per ciascuno degli altri due componenti. In coerenza con le *policy* aziendali è previsto il riversamento dei compensi per il componente interno. All'Odv spetta il compito di vigilare sul funzionamento e osservanza del Modello organizzativo ex d.lgs. n. 231 - 2001, che viene costantemente aggiornato dal Consiglio di amministrazione.

Nel corso del 2023 l'Odv, in coerenza con quanto previsto dalla relativa Linea guida aziendale e dal modello 231, ha acquisito le segnalazioni di interesse pervenute al comitato *whistleblowing* tramite il portale informatico dedicato.

L'Odv ha altresì monitorato il progetto di rivisitazione del codice etico di Poste che, pur essendo dotato di una propria valenza autonoma, integra il sistema di prevenzione degli illeciti del decreto 231. Il nuovo codice etico di Poste è stato approvato nella riunione del Consiglio di amministrazione del 6 novembre 2023 (la precedente versione era del 2018) e successivamente inviato alle Società controllate ai fini del relativo recepimento.

Inoltre, l'Odv ha proseguito, mediante incontri con le funzioni aziendali e l'esame dei flussi informativi prodotti dal *management*, il monitoraggio sulle aree di rischio rilevanti ai fini del

predetto modello 231, senza evidenziare situazioni di particolare criticità da segnalare all'organo amministrativo.

2.5 Politica sulla remunerazione e compensi agli amministratori e ai sindaci

Le politiche di remunerazione e incentivazione di Poste italiane sono definite in coerenza con il modello di *governance* della Società, in conformità al d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 (Testo unico della finanza) e al Regolamento Consob n. 11971/1999 e succ. mod. (c.d. *Emittenti*), oltre che in linea con le raccomandazioni del codice di *Corporate Governance*. L'approccio utilizzato in tale contesto segue l'evoluzione dei diversi ambiti di attività nei quali l'Azienda opera, incentivando l'allineamento con gli obiettivi fissati nella pianificazione strategica aziendale.

Il Consiglio di amministrazione di Poste, in data 18 aprile 2024, su proposta del comitato remunerazioni, ha deliberato di sottoporre al voto vincolante dell'Assemblea degli azionisti, convocata il 31 maggio 2024, la relazione sulla politica in materia di remunerazione 2024 e al voto consultivo la relazione sui compensi corrisposti nel 2023, incluso l'allegato riferito al Patrimonio BancoPosta.

Per quanto concerne la remunerazione dell'organo amministrativo, per l'anno 2023 occorre fare riferimento a quanto stabilito dall'Assemblea degli azionisti dell'8 maggio 2023 per il mandato 2023-2025, che ha provveduto a deliberare i compensi per il Presidente e gli altri Consiglieri lasciandoli invariati rispetto al precedente mandato¹⁹, ovvero un compenso nella misura di euro 60.000 lordi annui per il Presidente e di euro 40.000 lordi annui per ciascuno degli altri consiglieri. Al Presidente del Consiglio di amministrazione è altresì riconosciuto un compenso aggiuntivo deliberato dal Consiglio di amministrazione del 28 giugno 2023 ai sensi dell'art. 2389, comma 3, c.c., quantificato in euro 420.000²⁰.

¹⁹ I compensi degli organi amministrativi sono stati deliberati su proposta del comitato remunerazioni e sentito il parere del Collegio sindacale ai sensi dell'art. 2389, comma 1 e comma 3, c.c.

²⁰ All'attuale Presidente del Consiglio di amministrazione sono stati riconosciuti ulteriori euro 14.178 per la carica di Presidente del comitato sostenibilità (determinati con criterio *pro-rata temporis* dal 30 maggio 2023, data di costituzione del comitato).

Inoltre, per i consiglieri chiamati a far parte dei comitati endoconsiliari, il Consiglio di amministrazione, sentito il parere del Collegio sindacale e del comitato remunerazioni, nella riunione del 28 giugno 2023 ha confermato i seguenti compensi annui lordi:

- comitato controllo e rischi: euro 35.000 al Presidente, 25.000 agli altri membri;
- altri comitati (remunerazioni; nomine e *corporate governance*; parti correlate e soggetti collegati; sostenibilità): euro 25.000 al Presidente, 17.500 agli altri membri.

Compensi dell'AD-DG nell'esercizio 2023

Per l'anno 2023 l'assetto organizzativo della Società prevede che la carica di Amministratore delegato e di Direttore generale, come innanzi accennato, sia ancora ricoperta dalla medesima persona e che il trattamento economico e normativo interessi sia il rapporto di amministrazione che quello dirigenziale. La remunerazione è composta da una componente fissa e da una componente variabile.

In data 28 febbraio 2024 il Consiglio di amministrazione ha approvato un riassetto organizzativo che, per l'anno 2024, prevede una redistribuzione delle competenze tra le funzioni apicali di governo societario con la nomina di un Direttore generale, diverso dall'Amministratore delegato e a riporto di quest'ultimo, con la responsabilità di coordinare le attività di tutte le strutture organizzative in cui è articolata la Società e il Gruppo, fatte salve alcune specifiche attività.

I compensi lordi fissi annui per il 2023 ammontano a euro 1.255.000, di cui euro 490.000 per la carica di Amministratore delegato ed euro 765.000 per il rapporto di lavoro dirigenziale in qualità di Direttore generale. Con riferimento alla componente variabile, la remunerazione è composta dal sistema d'incentivazione a breve termine "MBO" (*management by objectives*) per il periodo di *performance* 2023 e dai sistemi di incentivazione a medio-lungo termine.

Il compenso variabile MBO maturato nel 2023 ammonta a euro 871.907 da corrispondersi per il 40 per cento (*up-front*) nel 2024 e per il restante 60 per cento su un orizzonte temporale di 5 anni (*pro-rata*).

Con riferimento ai piani di incentivazione a medio-lungo termine, nel 2023 è giunto a maturazione il “Piano *ILT Performance Share 2021-2023*”, che prevede l’assegnazione di azioni ordinarie di Poste italiane al termine del periodo di *performance* triennale e al raggiungimento di adeguati livelli di Ebit di Gruppo e di *total shareholder return* (TSR) di Poste rispetto al TSR dell’indice di riferimento FTSE MIB.

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

Compensi dei componenti del Cda e del Collegio sindacale nel 2023

Nelle tabelle che seguono si riportano i compensi spettanti agli amministratori e ai componenti del Collegio sindacale per l’esercizio 2023.

Tabella 3 – Emolumenti dei componenti del Cda nell’anno 2023

(dati in euro)

	Trattament o Economico Individual e	Corrispettiv o ex art. 2389 3° comma c.c.	Corrispettiv o consigliere	Variabile collegato raggiungimen to obiettivi annuali oggettivi e specifici	Indennità per appartenenza ai Comitati endoconsiliari (*)		Totale
					Presidente	Componente	
Presidente		272.097 (*)	38.871 (*)		14.718		325.686
Presidente		149.032 (*)	21.290 (*)				170.323
Totale Presidente		421.129	60.161		14.718		496.008
Amministratore Delegato		450.000	40.000				490.000
Direttore Generale	765.000			1.449.881			2.214.881
Totale A.D. e D.G.	765.000	450.000	40.000	1.449.881	-	-	2.704.881
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		14.718	14.718	55.350

Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		-	25.020	50.934
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		-	20.604	46.518
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		20.605	10.302	56.821
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		14.718	10.302	50.934
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		14.718	10.302	50.934
Consigliere di Amministrazione			25.914 (*)		-	20.604	46.518
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		17.742	-	31.936
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		12.419	12.420	39.033
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		8.871	6.210	29.275
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		-	15.081	29.275
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		-	12.420	26.614
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		8.871	6.210	29.275
Consigliere di Amministrazione			14.194 (*)		-	15.081	29.275
Totale Consiglieri			280.756		112.662	179.274	572.692

(*) Gli emolumenti sono stati calcolati con riferimento ai giorni effettivi di svolgimento dell'incarico e considerando, per i membri che si sono avvicendati nei ruoli, solo il rateo maturato.

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

Tabella 4 – Emolumenti dei componenti del Collegio sindacale nell'anno 2023

	Compensi	Periodo	
<i>Presidente</i>	80.000	01-gen-23	31-dic-23
<i>Componente</i>	70.000	01-gen-23	31-dic-23

<i>Componente</i>	70.000	01-gen-23	31-dic-23
-------------------	--------	-----------	-----------

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

I compensi del Collegio sindacale sono stati determinati dall'Assemblea degli azionisti del 27 maggio 2022 per la durata di tre esercizi, ossia fino all'approvazione del bilancio 2024. In linea con il precedente mandato, al Presidente è stato confermato un compenso di euro 80.000 lordi annui e agli altri sindaci effettivi del Collegio un compenso di euro 70.000 lordi annui.

2.6 Personale rilevante BancoPosta

Con riferimento alle attività del Patrimonio BancoPosta, alcune posizioni di responsabilità e i relativi titolari sono identificati come personale più rilevante (*"material risk takers"*), in quanto le loro attività professionali hanno o possono avere un impatto rilevante sul profilo di rischio del Patrimonio destinato.

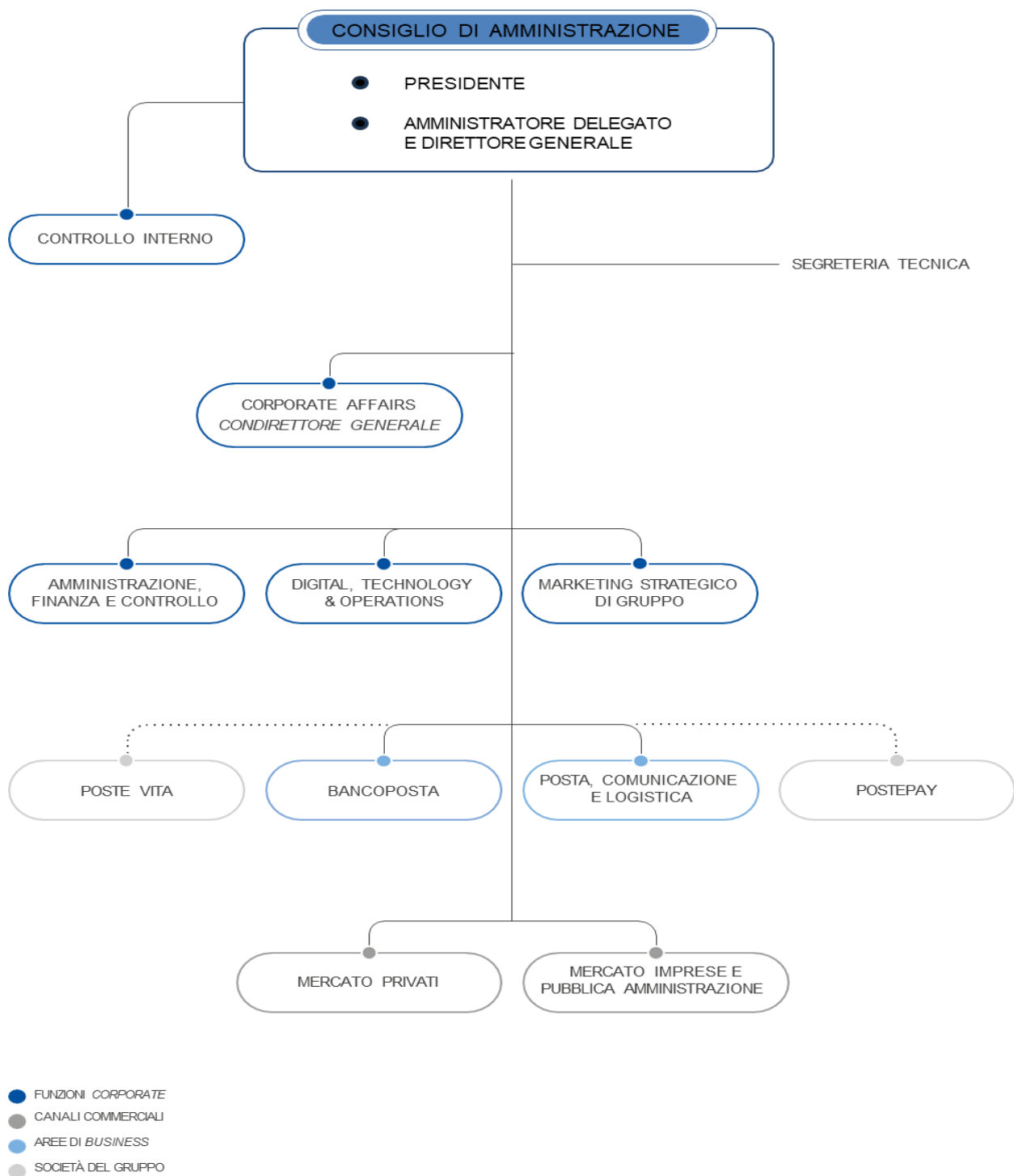
Il processo e la metodologia di identificazione del personale rilevante del Patrimonio BancoPosta, in ottemperanza a quanto previsto dalle "Disposizioni di vigilanza per le banche", sono disciplinati nelle "Linee guida di identificazione del personale più rilevante riferito al Patrimonio BancoPosta" approvate dal Consiglio di amministrazione del 29 marzo 2023.

Nelle sedute del Consiglio di amministrazione del 18 aprile e 12 dicembre 2024 sono state apportate alcune modifiche di carattere formale alla metodologia di identificazione del personale rilevante ed è stato proposto l'aggiornamento del perimetro dei *"material risk takers"* per il 2024.

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

Il grafico che segue illustra la struttura organizzativa di Poste italiane al 31 dicembre 2023.

Figura 1 - Organigramma Poste italiane



Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

L'organizzazione di Poste italiane prevede quattro funzioni di *business* specializzate sulle principali aree di offerta (posta, comunicazione e logistica per i servizi di corrispondenza, pacchi e comunicazione commerciale, BancoPosta quale intermediario collocatore

dell'offerta finanziaria e assicurativa, *PostePay* per l'offerta di pagamenti, telefonia e servizi di vendita energia e il Gruppo Poste Vita per la gamma assicurativa) e due canali commerciali deputati alla vendita dei prodotti/servizi del Gruppo, cui si affiancano funzioni *corporate* di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *business*.

Nel corso del 2023 diversi interventi organizzativi hanno riguardato il noto processo, già in atto da anni, di trasformazione del Gruppo finalizzato ad affermarsi come operatore logistico. Tra questi, è stato introdotto in ambito posta, comunicazione e logistica un modello organizzativo a matrice che prevede dei responsabili di *business*, che mirano al raggiungimento dei risultati economici, operativi e di qualità e dei responsabili di processo, individuati in talune funzioni aziendali, che governano, in maniera trasversale, specifiche fasi del processo di creazione del valore.

Con riferimento alla rappresentata struttura organizzativa e come già anticipato nel par. 2.1, l'Azienda, nel mese di febbraio 2024, ha provveduto a redistribuire responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario.

A valle del riassetto delle funzioni apicali di governo societario, si è provveduto a concentrare sull'Amministratore delegato lo sviluppo strategico e l'elaborazione delle strategie aziendali con particolare riferimento ai *business* "vigilati" e ad affidare la gestione dei *business* industriali del Gruppo al Direttore generale, a suo diretto riporto, con la responsabilità di sovrintendere e coordinare le attività di tutte le strutture organizzative (ad eccezione della funzione Controllo interno, della funzione Bancoposta e dei comparti assicurativo, di gestione del risparmio, dei pagamenti ed istituti di moneta elettronica).

2.8 Sistema di controllo interno e gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (SCIGR) di Poste italiane è costituito dall'insieme di strumenti, procedure, regole e strutture organizzative predisposte per garantire una corretta conduzione dell'impresa in coerenza con gli obiettivi aziendali.

Il SCIGR²¹ è una componente rilevante della *Corporate Governance* aziendale in quanto consente al Consiglio di amministrazione di perseguire l'obiettivo di definire, anche nel medio-lungo periodo, la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici. La valutazione complessiva del SCIGR di Gruppo per l'anno 2023 è riportata in un'apposita relazione presentata dalla funzione Controllo interno al Consiglio di amministrazione nella riunione del 19 marzo 2024, nella quale viene rappresentato, ad esito delle attività di verifica e valutazione, che *"il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi risulta complessivamente adeguato al contenimento dei rischi che minacciano il perseguimento degli obiettivi aziendali"*.

All'Amministratore delegato spetta il ruolo di "amministratore incaricato dell'istituzione e del mantenimento del SCIGR", anche in considerazione delle indicazioni espresse al riguardo dal codice di *Corporate Governance*.

2.9 Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari

Il sistema di controllo interno sull'informativa finanziaria (SCIIF), che è parte integrante del SCIGR, è finalizzato a garantire il raggiungimento degli obiettivi di attendibilità, accuratezza, affidabilità e tempestività dei bilanci e di ogni altra informazione di carattere finanziario. La responsabilità di attuare e mantenere un adeguato SCIIF è affidata al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari di Poste italiane (Dp) come previsto dall'art. 154-*bis* del Tuf. Il Dp di Poste italiane è nominato dal Consiglio di amministrazione, previo parere del Collegio sindacale; ha il compito di predisporre adeguate procedure amministrative e contabili per la formazione del bilancio, nonché ogni altra comunicazione di carattere finanziario e fornisce, congiuntamente all'Amministratore delegato, un'attestazione sul bilancio d'esercizio e consolidato e sulla relazione semestrale. I principi e le metodologie adottate dal Dp nell'esercizio dei propri compiti sono descritti nella linea guida SCIIF, aggiornata e approvata dal Consiglio di amministrazione di Poste

²¹ Il SCIGR si articola su tre livelli di controllo: il primo è costituito dall'insieme delle attività che le singole unità operative svolgono sui propri processi al fine di assicurare il corretto svolgimento delle operazioni; il secondo è affidato a funzioni autonome, indipendenti e distinte da quelle operative, che concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del loro processo di gestione; il terzo, che fornisce *assurance* indipendente sull'adeguatezza ed effettiva operatività del primo e secondo livello e, in generale, sul SCIGR, è affidato alle funzioni Controllo interno di Poste italiane e Revisione Interna di BancoPosta per le attività condotte per il tramite del Patrimonio BancoPosta.

italiane nel mese di dicembre 2021, in coerenza della quale il Dp ha eseguito le attività propedeutiche all'attestazione del bilancio annuale 2023. Tali attività hanno riguardato la totalità dei processi significativi delle società rilevanti del Gruppo: Poste italiane, Poste Vita, Poste Assicura, SDA Express Courier, PostePay, BancoPosta Fondi SGR, Postel, Nexive, LisPay e LisHolding.

Gli esiti delle verifiche, condotte dal Dp, hanno evidenziato uno SCIIF efficace e tale da consentire di escludere carenze rilevanti e significativi punti di debolezza.

2.10 Controlli interni di BancoPosta

Il modello organizzativo del Patrimonio BancoPosta prevede funzioni di controllo dotate dei requisiti di autonomia e indipendenza secondo quanto previsto dalla specifica normativa di vigilanza della Banca d'Italia (Circolare n. 285/2013): *risk management* e governo *outsourcing*, *compliance*, revisione interna. La normativa prevede altresì che BancoPosta definisca un quadro di riferimento per la determinazione della propria propensione al rischio (*Risk Appetite Framework* – RAF²²) e garantisca il contenimento del medesimo entro i limiti indicati dal RAF.

Nello svolgimento delle attività di controllo, BancoPosta si avvale dell'apporto delle altre funzioni di Poste italiane, in linea con il Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta, il cui ultimo aggiornamento è del 20 giugno 2024 (cfr. cap. 4).

In materia di antiriciclaggio, Poste prevede un modello di controllo accentrato a livello di Gruppo (coordinamento, controllo e indirizzo del rischio e dei connessi adempimenti per la prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo). A tal proposito, a diretto riporto del Direttore generale è istituita la funzione antiriciclaggio di Gruppo, mentre in ambito *Risk Management* di BancoPosta opera una specifica funzione antiriciclaggio. L'insieme delle misure che declinano l'approccio basato sul rischio nel Gruppo Poste

²² Il RAF è il quadro di riferimento che definisce, in coerenza con il massimo rischio assumibile, il modello di *business* e il Piano strategico, la propensione al rischio, le soglie di tolleranza, i limiti di rischio, le politiche di governo dei rischi e i processi di riferimento necessari per definirli e attuarli.

nell'applicazione degli obblighi di adeguata verifica sono disciplinate nella linea guida anticiclaggio di Gruppo e nelle corrispondenti *policy* emanate dai Soggetti obbligati²³.

Risk Management e governo outsourcing

Le Disposizioni di vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta prevedono che la funzione *Risk Management e governo outsourcing* presenti al Consiglio di amministrazione e al Collegio sindacale, almeno una volta l'anno:

- una relazione sull'attività svolta, che illustri le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e proponga gli interventi da adottare per la loro rimozione;
- un programma di attività, in cui siano identificati e valutati i principali rischi a cui l'intermediario è esposto e siano programmati i relativi interventi di gestione.

La relazione è inviata alla Banca d'Italia e, in relazione ai servizi di investimento, anche alla Consob, entro 30 giorni dall'esame della stessa, accompagnata dalle relative osservazioni e determinazioni degli organi aziendali in ordine alle eventuali carenze rilevate.

La relazione sulle attività svolte nel 2023 è stata presentata dalla funzione *Risk Management* al Consiglio di amministrazione nell'adunanza del 19 marzo 2024, e riporta le tipologie di rischio che connotano l'operatività di BancoPosta, le modalità di misurazione e la rilevanza attuale e prospettica; la relazione contiene anche il monitoraggio delle metriche rappresentative della propensione al rischio di BancoPosta, nell'ambito del sopracitato *Risk Appetite Framework*, per tutto l'esercizio concluso il 31 dicembre 2023.

La relazione rendiconta, altresì, lo stato di avanzamento del Piano di interventi di miglioramento definito a valle dell'ispezione condotta da Banca d'Italia tra i mesi di marzo e luglio 2022, approvato dal Consiglio di amministrazione nel mese di gennaio, articolato in 70 iniziative, di cui 67 da concludere entro l'anno. Tutte le attività previste per il 2023 sono state concluse e certificate dalla Revisione Interna e 10 cantieri su 11 risultano completati.

Inoltre, con riferimento al Programma di interventi definito a valle dell'ispezione Banca d'Italia sul governo e la gestione dei rischi operativi e informatici del 2017, la relazione ne rendiconta il completamento a fine 2023.

²³ I Soggetti obbligati sono: BancoPosta, PostePay, Poste Vita, BancoPosta Fondi Sgr.

Tra i rischi più rilevanti per BancoPosta si segnalano quelli operativi, di leva finanziaria, di *spread* e di tasso di interesse.

Compliance

Anche con riferimento alla funzione *Compliance*, le Disposizioni di vigilanza già citate prevedono che la funzione presenti agli organi aziendali, con cadenza almeno annuale, una relazione sull'attività svolta, che illustri le verifiche effettuate, i risultati emersi, i punti di debolezza rilevati e proponga gli interventi da adottare per la loro rimozione. Nel corso dell'esercizio la funzione ha pertanto provveduto all'aggiornamento della valutazione del livello di adeguamento dei processi aziendali ai requisiti normativi, articolata per le aree di attività per il Patrimonio BancoPosta ed esteso alle discipline trasversali sulla base delle analisi svolte. Gli esiti dell'attività sono stati rappresentati al Consiglio di amministrazione nella riunione del 19 marzo 2024 con apposita relazione che riporta, per ciascun ambito, gli esiti dell'analisi, gli interventi svolti nel 2023 e quelli pianificati per il 2024 e illustra le principali azioni correttive per il superamento delle aree di attenzione riferite ai requisiti "parzialmente adeguati" riscontrati.

Con riferimento agli interventi pianificati per il 2023, il piano prevedeva 49 interventi prevalentemente riconducibili ai servizi di investimento, di intermediazione assicurativa, ai servizi bancari e risparmio postale, nonché ai sistemi di pagamento e al sistema informativo. Di questi sono stati completati 44, corrispondenti al 90 per cento degli interventi previsti nel piano 2023.

Revisione interna

La funzione Revisione interna, in base alle Disposizioni di vigilanza applicabili al Patrimonio BancoPosta, ha tra le principali responsabilità quella di assicurare la valutazione della completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del complessivo sistema dei controlli interni del Patrimonio, sulla base delle attività svolte e rappresentate nel Piano di *audit*, nonché quella di garantire la necessaria informativa periodica agli organi aziendali e alle Autorità di vigilanza. In tale ottica, è stata presentata al Consiglio di amministrazione,

nella riunione del 19 marzo 2024, la relazione annuale di Revisione interna che si compone delle seguenti relazioni:

- relazione sul Patrimonio BancoPosta;
- relazione sulle funzioni affidate a Poste italiane;
- relazione sulle funzioni essenziali o importanti esternalizzate;
- relazione sulla prestazione dei servizi di investimento.

La relazione annuale è inviata alla Banca d'Italia, mentre la specifica sezione relativa ai servizi di investimento è trasmessa anche alla Consob.

Nel corso del 2023 la funzione Revisione interna BancoPosta ha condotto 22 interventi di *audit*, in coerenza con il Piano annuale, oltre a 13 *Information Technology audit* e ai 1.427 interventi territoriali demandati alla funzione Controllo interno e a quelli relativi ai processi amministrativo contabili *ex lege* 28 dicembre 2005, n. 262²⁴.

Relativamente alle funzioni di controllo del Patrimonio BancoPosta si evidenzia, oltre al generale rafforzamento degli assetti organizzativi, conseguito già all'inizio del 2023, la realizzazione, nel corso dell'anno, di interventi volti ad affinare gli aspetti metodologici, i sistemi informativi di supporto e il *reporting* direzionale.

Antiriciclaggio

Il Consiglio di amministrazione di Poste, nell'adunanza del 18 aprile 2024, ha approvato la Relazione annuale antiriciclaggio di BancoPosta 2023, che riassume gli esiti dell'esercizio di autovalutazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo per BancoPosta (in coerenza con l'analisi complessiva condotta dalla funzione Antiriciclaggio di Gruppo), le attività svolte nel corso del 2023 sul sistema dei controlli interni in materia e il piano degli interventi previsti per il 2024.

Tali esiti evidenziano che il livello di "rischio residuo" a cui risulta esposto BancoPosta è classificabile come "basso"²⁵, in linea con i risultati del 2022. Tale livello è determinato dalla

²⁴ L'art. 14 della l. 28 dicembre 2005, n. 262 ha introdotto nel d.lgs. n. 58 del 1998 (Testo unico della finanza-Tuf), l'art. 154-bis (successivamente integrato dai d.lgs. n. 303 del 2006, n. 195 del 2007 e 6 settembre 2024, n. 125.) che disciplina nel nostro ordinamento la figura del "dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari". I controlli *ex l. n. 262 del 2005* sono finalizzati a fornire la ragionevole certezza sull'attendibilità dell'informativa finanziaria e assicurare la capacità del processo di redazione del bilancio di generare dati e informazioni nel rispetto dei principi contabili di riferimento.

²⁵ Secondo una scala di quattro valori di rischio residuo: non significativo, basso, medio, elevato.

combinazione dei giudizi di rischio inerente e di vulnerabilità per ogni linea di *business*, così come previsto dall’Autorità di Vigilanza. La Relazione, dopo l’approvazione del Consiglio di amministrazione, è stata inviata a Banca d’Italia, come previsto dalla normativa di riferimento.

2.11 Sistema di presidio della sicurezza

Nel corso del 2023 sono continuate le azioni di prevenzione e contrasto alle minacce per la sicurezza di Poste italiane e delle Società del Gruppo. In tema di sicurezza “fisica” attiva negli uffici postali è proseguita l’implementazione, l’integrazione e la sostituzione di impianti di allarme e di videosorveglianza tecnologicamente avanzati ed è stato incrementato il numero dei servizi di vigilanza armata; in tema di sicurezza c.d. passiva l’Azienda ha implementato ulteriori sistemi di protezione antirapina.

Va osservato che, se alcune modalità di aggressione permangono costanti, emergono ulteriori elementi di attenzione che evidenziano un interesse criminale attuato con forme e tecniche innovative e identificabile come *cyber risk*, ovvero il rischio di incorrere in perdite economiche, di reputazione o di quote di mercato derivanti da atti volti a sabotare misure di sicurezza per ottenere l’accesso non autorizzato ai sistemi informatici oppure provocare l’indisponibilità di detti sistemi.

Relativamente all’attività di indagine sugli eventi fraudolenti, rispetto al 2022 si evidenzia un incremento degli attacchi ai danni degli uffici postali (+4 per cento).

Le rilevazioni inerenti all’impatto economico degli attacchi confermano un incremento nel 2023 rispetto al 2022 (+40 per cento), ma comunque una riduzione rispetto agli esercizi precedenti, con un valore del danno complessivo nel 2023 pari a 3,85 mln (-16 per cento rispetto al 2019²⁶).

²⁶ Su tale tematica, la Società conduce un’analisi quinquennale aggiornata annualmente. La percentuale, pertanto, si riferisce al periodo 1° gennaio 2019 – 31 dicembre 2023.

3. SERVIZI DI CORRISPONDENZA E PACCHI

3.1 Mercato di riferimento e contesto normativo

Ai sensi dell'art. 3 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 il servizio universale, che va fornito permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza (comma 1), comprende la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii di corrispondenza fino a 2 kg e dei pacchi fino a 20 kg, nonché i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati (comma 2).

La trasformazione del mercato postale, derivante dal processo di digitalizzazione, continua a influenzare profondamente l'andamento dei servizi di corrispondenza e dei pacchi che nel 2023 evidenziano un'ulteriore contrazione dei volumi di corrispondenza tradizionale, dovuta alla sempre più ampia diffusione delle comunicazioni digitali (*e-substitution*), a cui si contrappone un incremento dei servizi di consegna pacchi, a seguito dello sviluppo del commercio elettronico (*e-commerce*).

La regolamentazione del settore è disciplinata dal Contratto di programma 2020-2024 sottoscritto tra il Ministero delle imprese e del *made in Italy* (Mimit ex Mise) e Poste italiane s.p.a. per l'erogazione del servizio universale, prorogato fino al 30 maggio 2026, che, oltre a contemplarne gli obblighi, prevede anche la possibilità che lo Stato affidi a Poste la gestione di servizi utili a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni tramite proprie strutture e piattaforme tecnologiche, al fine di assicurare lo sviluppo del processo di digitalizzazione. I rapporti tra l'amministrazione statale titolare del servizio digitale e il fornitore del servizio (Poste italiane) sono definiti mediante apposita convenzione.

Le compensazioni per gli obblighi del servizio previste nel Contratto di programma ai sensi degli artt. 3, comma 12, lettera b), e 10 del d. lgs. n. 261 del 1999, e approvate dalla Commissione europea, ammontano a 262 mln annui fino al 2024, quale onere massimo a carico della finanza pubblica ex art. 1, comma 274, della l. 23 dicembre 2014, n. 190. L'onere

in eccesso può essere compensato, per ciascun anno, sulla base del costo netto del servizio postale universale²⁷, verificato dall'Autorità garante delle comunicazioni (Agcom).

L'Autorità con delibera n. 28/23/CONS del 24 febbraio 2023 ha avviato il procedimento di verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste per gli anni 2020 e 2021. Successivamente alla relativa consultazione pubblica (del. 322/23/CONS del 22 dicembre 2023), il procedimento si è concluso il 14 marzo 2024 con delibera Agcom 62/24/CONS che ha quantificato l'onere del servizio postale universale per gli anni 2020 e 2021 rispettivamente in 585 e 480 mln. L'onere massimo previsto è stato ritenuto dall'Autorità "iniquo", in quanto sensibilmente superiore alla compensazione prevista nel contratto di programma; pertanto, diversamente da quanto stabilito negli anni precedenti, con delibera 10 luglio 2024, n. 257/24/CONS la medesima Autorità ha avviato un apposito procedimento per la valutazione dell'attivazione del Fondo di compensazione di cui al citato art. 10 del d.lgs. n. 261 del 1999, amministrato dal Mimit, rivolto a garantire l'espletamento del servizio universale.

L'art. 23, comma 2, del citato d. lgs. n. 261 del 1999 dispone che ogni cinque anni il Ministero dello sviluppo economico (nell'attualità Mimit) verifichi, sulla base di un'analisi effettuata dall'autorità di regolamentazione, che l'affidamento del servizio universale a Poste italiane sia conforme ai criteri di cui alle lettere da a) ad f) del comma 11 del precedente art.3 e che, nello svolgimento dello stesso, si registri un miglioramento di efficienza.

Nell'ambito dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel SU la delibera Agcom 454/22/CONS, a decorrere dal 1° settembre 2022, ha definito un programma di incremento progressivo delle tariffe universali dei servizi editoriali (con ulteriori incrementi con decorrenza 1° gennaio 2024, 2025 e 2026).

²⁷ La Direttiva 2008/6/CE (art. 7, all. I), recepita nel nostro ordinamento con d.lgs. 31 marzo 2011, n. 58, ha introdotto la metodologia del *net cost* per il calcolo dell'OSU (onere del servizio universale). Il costo netto è calcolato "come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato quando è soggetto ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi". Inoltre, per il calcolo si tiene conto "di tutti gli elementi pertinenti, compresi i vantaggi intangibili e commerciali di cui beneficiano i fornitori di servizi postali designati per eseguire il servizio universale, il diritto a realizzare profitti ragionevoli e gli incentivi per una maggiore efficienza economica".

In relazione ai contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali²⁸, la legge di Bilancio 2022 (l. 30 dicembre 2021, n. 234) ha stanziato 52,5 mln per gli anni 2022, 2023, 2024, mentre la legge di Bilancio 2023 (l. 29 dicembre 2022, n. 197) ha previsto che il rimborso delle agevolazioni editoriali avvenga tramite le risorse del Fondo per il pluralismo e l'innovazione dell'informazione²⁹. Il Fondo è stato pertanto integrato con una somma di 75,9 mln per il 2023 e di 55 mln a decorrere dal 2024.

Principali interventi del periodo

In linea con gli obiettivi strategici del Piano Industriale “24 Sustain & Innovate”, confermati dal nuovo Piano 2024-2028 “The Connecting Platform” approvato a marzo 2024, e tenuto conto dell'evoluzione del mercato caratterizzato dal costante sviluppo del comparto logistico, la Società ha proseguito il percorso di trasformazione da puro operatore di corrispondenza a operatore logistico ad ampio raggio, anche mediante operazioni di acquisizioni societarie e lo sviluppo di soluzioni integrate di magazzino (logistica integrata) e di distribuzione *end-to-end*.

A supporto delle attività della logistica integrata, dal mese di aprile 2023 Poste italiane ha avviato il nuovo Polo logistico di Vidigulfo (PV), il più grande dei magazzini dedicati al *warehousing* (magazzinaggio appunto), posizionandosi come *logistics solution provider*³⁰ nel mercato. Infine, in linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2021-2024 a supporto del Piano Industriale “2024 S&I Plus”, l'80 per cento circa delle risorse è stato destinato all'automazione e modernizzazione del settore. Anche nel 2023 sono proseguite le iniziative di sostenibilità al fine di ridurre l'impatto ambientale derivante dalla flotta aziendale.

²⁸ Il d.l. 30 dicembre 2019, n. 162 (convertito in l. 28 febbraio 2020, n. 8) ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie editoriali a Poste italiane proseguano “per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale” (fino ad aprile 2026). L'applicazione della norma è subordinata all'approvazione della Commissione europea.

²⁹ L'istituzione del Fondo rappresenta una misura di razionalizzazione dell'attuale assetto del sistema finanziario di sostegno pubblico all'editoria che, ad oggi, è sorretto da disposizioni di legge che assegnano al settore risorse in modo disorganico e non programmato.

³⁰ Fornitore logistico unico in grado di offrire servizi a copertura dell'intera catena del valore dei clienti, dal magazzinaggio fino alla distribuzione al destinatario.

3.2 Andamento economico dei Servizi postali

I Servizi postali hanno realizzato nel 2023 ricavi per 3.149 mln, in aumento di 37 mln (+1,2 per cento) rispetto al 2022. La tabella 5 evidenzia tali ricavi, comprensivi del compenso previsto per l'obbligo dello svolgimento del Servizio universale.

Tabella 5 – Ricavi dei servizi postali

(dati in milioni)				
	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Corrispondenza	1.748	1.744	(4)	-0,2
Pacchi	1.041	1.078	37	4
Filatelia	7	10	3	42,9
RICAVI DA MERCATO	2.796	2.832	36	1
Integrazioni tariffarie all'editoria	54	55	1	1,9
Totale ricavi inclusa editoria	2.850	2.887	37	1
Compensi per Servizio universale	262	262	-	-
TOTALE RICAVI	3.112	3.149	37	1,2

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023.

I ricavi da mercato dei servizi postali registrano un incremento dell'1 per cento (+36 mln) rispetto al precedente esercizio, ascrivibile all'incremento dei ricavi del comparto *Pacchi* (+4 per cento, +37 mln), mentre i ricavi del comparto *Corrispondenza* si riducono lievemente (-0,2 per cento, -4 mln) per la flessione strutturale del settore. Le integrazioni tariffarie all'editoria³¹ ammontano a 55 mln (54 mln nel 2022), registrando una crescita rispetto al precedente anno, per effetto della delibera Agcom 454/22/CONS (cfr. par. 3.1) che ha definito, con decorrenza 1° settembre 2022, un percorso di progressivo incremento delle tariffe base dei prodotti editoriali a tariffa agevolata con un conseguente incremento delle compensazioni editoriali ricevute dalla Società; si rileva che, per l'esercizio in commento, l'importo delle agevolazioni trova copertura nel bilancio dello Stato 2023 (cfr. cap. 9). I

³¹ Le integrazioni tariffarie all'editoria riguardano le somme a carico della Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per l'informazione e l'editoria, spettanti alla Società a titolo di rimborso per le agevolazioni praticate agli editori e al settore *no-profit*. Il relativo importo è determinato sulla base delle tariffe stabilite dal decreto del Mimit (*ex Mise*) di concerto con il Mef del 21 ottobre 2010 e dalla l. 16 luglio 2012, n. 103.

compensi per servizio universale, come già evidenziato, previsti dal Contratto di programma 2020-2024, ammontano per il 2023 a 262 mln.

Nella tabella seguente è rappresentato il conto economico dei servizi postali, elaborato per la redazione del documento di separazione contabile³².

Tabella 6 – Analisi risultati dei servizi postali (al netto dei compensi per servizio universale)

Servizi Postali		<i>(dati in milioni)</i>		
	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Totale ricavi	2.849	2.887	38	1,3
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.024</i>	<i>984</i>	<i>(40)</i>	<i>(3,9)</i>
Corrispondenza (*)	1.802	1.798	(4)	(0,2)
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>974</i>	<i>930</i>	<i>(44)</i>	<i>(4,5)</i>
Pacchi	1.041	1.078	37	4
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>49</i>	<i>54</i>	<i>5</i>	<i>10,2</i>
Filatelìa	7	10	3	42,9
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>
Totale costi	4.407	4.719	312	7,1
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>1.285</i>	<i>1.257</i>	<i>(28)</i>	<i>(2)</i>
Costi per beni e servizi	1.597	1.743	146	9,1
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>231</i>	<i>213</i>	<i>(18)</i>	<i>(7,8)</i>
Costo del lavoro	2.494	2.638	144	5,8
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>957</i>	<i>935</i>	<i>(22)</i>	<i>(2,3)</i>
Ammortamenti e Altri costi e oneri	316	338	22	7,0
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>97</i>	<i>109</i>	<i>12</i>	<i>12,4</i>
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	(1.558)	(1.832)	(274)	(17,6)
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(261)</i>	<i>(273)</i>	<i>(12)</i>	<i>(4,6)</i>
Oneri/Proventi finanziari	(12)	(20)	(8)	(66,7)
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(5)</i>	<i>(7)</i>	<i>(2)</i>	<i>(40,0)</i>
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	(1.570)	(1.852)	(282)	(18,0)
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(266)</i>	<i>(280)</i>	<i>(14)</i>	<i>(5,3)</i>
Imposte dell'esercizio	-	-	-	-
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	(1.570)	(1.852)	(282)	(18,0)
<i>di cui per Servizio Universale</i>	<i>(266)</i>	<i>(280)</i>	<i>(14)</i>	<i>(5,3)</i>

(*) La voce Corrispondenza include le Integrazioni tariffarie all'editoria (54 mln nel 2022 e 55 mln nel 2023).

I dati relativi al Servizio Universale derivano dal processo di separazione contabile, finalizzato al calcolo dell'onere derivante dalla fornitura del servizio universale, e sono calcolati attraverso il metodo del *full cost*, il cui fine è la valorizzazione del costo di prodotto.

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

³² Poste italiane s.p.a., in qualità di Fornitore del servizio universale e in adempimento a quanto disciplinato dall'art. 7 d.lgs. n. 261 del 1999, è tenuta a redigere annualmente il Documento di separazione contabile al fine di fornire all'Autorità di regolamentazione del settore postale (Agcom) una rappresentazione trasparente e puntuale degli oneri sostenuti nell'anno per lo svolgimento del servizio universale.

La componente dei *Ricavi dei servizi/prodotti rientranti negli obblighi del servizio universale* mostra una flessione del 3,9 per cento (-40 mln) essenzialmente ascrivibile al comparto corrispondenza (-44 mln), per effetto del decremento della posta indescritta e descritta, nonché dei servizi integrati di notifica, nonostante la crescita, seppur marginale, del comparto dei pacchi (+5 mln).

I costi dei servizi postali ammontano a 4.719 mln, in aumento di 312 mln sul 2022 (+7,1 per cento); di questi, quelli correlati ai prodotti/servizi universali (1.257 mln) evidenziano una riduzione del 2 per cento (-28 mln) rispetto al 2022, principalmente per effetto del decremento del Costo del lavoro (-22 mln), riferibile al minor assorbimento di risorse e costi per il progressivo spostamento di volumi sui servizi non universali. Tale fenomeno, comportando una riduzione di volumi, ha fatto registrare anche un decremento dei Costi per beni e servizi di 18 mln (-7,8 per cento) rispetto al 2022. Gli Ammortamenti ed Altri costi e oneri dei prodotti/servizi universali registrano un incremento di 12 mln, per effetto dei rilasci sulle svalutazioni crediti delle compensazioni editoriali degli anni pregressi.

Il risultato operativo e di intermediazione dei servizi postali è negativo per 1.832 mln, in peggioramento rispetto al 2022 di 274 mln (-17,6 per cento), così come il risultato operativo e di intermediazione dei prodotti/servizi rientranti negli obblighi di servizio universale (-12 per cento, -4,6 mln). Ne consegue che il risultato dell'esercizio dei servizi postali è negativo per 1.852 mln, registrando una regressione rispetto all'esercizio precedente del 18 per cento; quello dei prodotti/servizi universali è negativo per 280 mln, segnando anch'esso un peggioramento del 5,3 per cento rispetto al 2022 (-266 mln).

In continuità con gli anni precedenti e in linea con quanto indicato nella Direttiva 2008/6/CE, Poste italiane ha quantificato l'onere del servizio universale dei servizi postali per l'anno 2023 in 1.335 mln³³.

3.3 Qualità

La verifica del rispetto degli obiettivi di qualità previsti per la fornitura dei prodotti del servizio universale è svolta annualmente dall'Agcom, che ne definisce standard e obiettivi

³³ La Società, come già evidenziato, per il calcolo dell'OSU oltre al *net cost*, ha tenuto conto sia dei vantaggi intangibili e commerciali (-56 mln), sia del diritto a realizzare profitti ragionevoli (58 mln).

di qualità ed effettua verifiche su base campionaria avvalendosi, per la sola posta ordinaria, di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa. Si illustrano di seguito i risultati conseguiti dalla Società nell'anno 2023, confrontati con i dati dell'esercizio precedente.

Tabella 7 - Obiettivi qualità

	Consegna entro	Obiettivo	Risultato 2022	Risultato 2023
Posta1 - Prioritaria (*)	j+1	80,0%	79,9%	80,9%
	j+4	98,0%	98,8%	98,8%
Posta 4 - Ordinaria (**)	j+4	90,0%	73,5%	78,4%
	j+6	98,0%	89,2%	92,0%
Posta massiva	j+4	90,0%	95,8%	96,9%
	j+6	98,0%	98,6%	99,3%
Posta raccomandata (*)	j+4	90,0%	88,1%	90,4%
	j+6	98,0%	93,5%	95,5%
Posta assicurata (*)	j+4	90,0%	99,2%	99,4%
	j+6	98,0%	99,8%	99,7%
Poste Delivery Standard (*)	j+4	90,0%	93,4%	94,9%

(*) Monitorata attraverso sistemi di tracciatura elettronica.

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

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

Il livello della qualità per l'esercizio 2023 è in linea con gli obiettivi stabiliti per la quasi totalità dei prodotti, in lieve miglioramento rispetto ai risultati del 2022, in particolare per la Posta1 – prioritaria (v. tabella 8): tuttavia per l'anno in esame, si evidenzia lo scostamento dall'obiettivo per la Posta raccomandata in j+6 (-2,5 per cento) e per la Posta 4 – ordinaria uno scostamento in j+4 (-11,6 per cento) e in j+6 (-6 per cento)³⁴.

Tabella 8 - Risultati Posta 1

	Consegna entro	Obiettivo	2022	2023
Posta1 - Prioritaria	j+1	80%	79,9%	80,9%
	j+2	80%	89,8%	90,5%
	j+3	80%	97,8%	98,1%
	j+4	98%	98,8%	98,9%

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

³⁴ Agcom: "Comunicazione 31 maggio 2024 Verifica sulla qualità dei servizi postali - risultati per l'anno 2023".

In data 31 maggio 2024, con atto di contestazione n. 7/24/DSP, l'Agcom ha avviato un procedimento sanzionatorio per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità sui prodotti rientranti nell'ambito del SU per l'anno 2023. La Società si è avvalsa del beneficio del pagamento in misura ridotta per complessivi 0,04 mln. Il procedimento avviato dall'Autorità (det. n. 26/23/DSP) per mancato raggiungimento degli obiettivi fissati per l'anno 2022 è stato archiviato col pagamento della somma fissata in misura ridotta da parte di Poste italiane. Ulteriore procedimento sanzionatorio avviato dall'Agcom in data 20 giugno 2023 (det. n. 10/23/DSP) per presunte violazioni degli obblighi inerenti al servizio di notifica degli atti giudiziari, è stato definito con delibera n. 10/24/CONS con una sanzione pecuniaria a carico di Poste di euro 22.000, il cui pagamento è stato effettuato in data 5 febbraio 2024.

I nuovi standard di qualità, definiti dall'Agcom (del. n. 331/20/CONS) che afferiscono alla continuità e affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali, riguardano in particolare: le aperture e chiusure e il progressivo abbattimento delle barriere architettoniche (per i quali la Società sarà valutata annualmente), i tempi di attesa, il principio di priorità allo sportello e le modalità di accettazione delle contestazioni sul servizio postale. A tale ultimo riguardo, nel 2023 Poste ha ricevuto 119.047³⁵ reclami inerenti ai servizi postali universali e non universali, in diminuzione (-19.190) rispetto al 2022 (138.237). I reclami rimborsati e/o indennizzati sono stati 167.250³⁶.

I reclami dei prodotti rientranti nel servizio postale universale nazionale ammontano a 81.052, in diminuzione del 2 per cento rispetto al 2022 (82.345). Di questi 12.509 sono stati indennizzati.

Per le modalità di gestione dei reclami, i tempi medi di risposta al cliente sono al di sotto della soglia di 45 giorni solari, previsti dalla delibera Agcom n. 184/13/CONS.

Nella tabella seguente è rappresentata la distribuzione dei reclami per tipologia di prodotto.

³⁵ Comprende anche segnalazioni relative a disservizi generici per servizio di recapito, e comunque non attribuibili a uno specifico prodotto.

³⁶ Comprende prudenzialmente tutti i casi in cui Poste ha riconosciuto un indennizzo ai sensi delle Carte dei servizi, anche in mancanza della formalizzazione di un reclamo attraverso gli specifici canali appositamente dedicati.

Tabella 9 - Confronto reclami 2022/2023

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Reclami 2022	Reclami 2023	Δ 23/22
Posta Prioritaria/Ordinaria	1,4%	1,6%	0,2%
Posta Raccomandata	19,9%	19,2%	-0,7%
Pacco	46,5%	49,2%	2,8%
Posta Assicurata	0,5%	0,6%	0,1%
Atti giudiziari	1,6%	1,7%	0,1%
Duplicato 23L	1,7%	5,4%	3,7%
Telegramma	0,15%	0,20%	0,1%
Altro	28,4%	22,2%	-6,2%

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

4. SERVIZI FINANZIARI

4.1 Contesto normativo e di *governance*

Le regole di organizzazione, gestione e controllo che disciplinano il funzionamento di BancoPosta sono contenute nel “Regolamento del Patrimonio BancoPosta”, approvato dall’Assemblea straordinaria di Poste italiane il 14 aprile 2011 e modificato, da ultimo, dall’Assemblea straordinaria del 28 maggio 2021, che ha rimosso il vincolo di destinazione al patrimonio bancoposta del ramo d’azienda inerente alle carte di debito, prevedendosene il conferimento alla controllata *PostePay*.

BancoPosta è altresì dotato di un “Regolamento organizzativo e di funzionamento”, il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione il 20 giugno 2024; tale documento disciplina l’operatività della funzione BancoPosta e traccia il modello di funzionamento, l’assetto organizzativo e le correlate responsabilità assegnate alle diverse funzioni, nonché i processi di affidamento di funzioni aziendali di BancoPosta a Poste italiane e di esternalizzazione del Patrimonio. Nel quadro delle disposizioni che disciplinano il settore sono previsti, inoltre, la “Linea guida sul processo di *product governance* di prodotti di investimento, assicurativi e bancari” e il “Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta”.

La “Linea Guida sul processo di *product governance*” è stata declinata in un’apposita procedura e applicata all’intera gamma di offerta BancoPosta; il “Regolamento del processo di affidamento e di esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta” ha subito modifiche e affinamenti correlati al rafforzamento delle attività di monitoraggio e *reporting* a seguito dell’evoluzione normativa prevista dal 40° aggiornamento della Circolare 285/2013 e alle azioni ricomprese nel piano di interventi presentato a Banca d’Italia e relativo all’ispezione condotta tra i mesi di marzo e luglio 2022.

Poste è dotata anche di “Linee guida della gestione finanziaria”, il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione nella seduta del 20 giugno 2024, che definiscono le caratteristiche fondamentali della gestione finanziaria di Poste italiane e del Patrimonio BancoPosta, stabilendo i limiti operativi alle attività finanziarie al fine di contenerne i rischi. Nello specifico, tali Linee guida afferiscono all’investimento della

liquidità raccolta su conti correnti postali con vincolo d'impiego, in conformità alle disposizioni di legge vigenti e alla normativa di vigilanza applicabile, alle operazioni in derivati aventi a oggetto la copertura specifica dei titoli in portafoglio e la copertura della remunerazione della liquidità riveniente dalla pubblica amministrazione, nonché alle operazioni in pronti contro termine di impiego e di finanziamento.

Dal 1° gennaio 2019 il Patrimonio BancoPosta ha esternalizzato a Bancoposta Fondi SGR, attraverso un mandato di gestione patrimoniale triennale a rinnovo tacito avvenuto il 31 dicembre 2022, la gestione finanziaria dell'impiego della liquidità riveniente dalla clientela privata, di cui continua a mantenere l'esclusiva titolarità. Nello svolgimento di tale attività, BancoPosta Fondi opera attenendosi sia agli obiettivi strategici di investimento stabiliti da BancoPosta, sia alle norme che disciplinano le suddette modalità di impiego della raccolta, nonché ai limiti operativi imposti dalle summenzionate Linee guida della gestione finanziaria e dal *Risk Appetite Framework* (cfr. cap. 2).

La gestione finanziaria si concretizza nell'investimento dei fondi in titoli di Stato europei o garantiti dallo Stato italiano, nelle attività di raccolta e impiego in pronti contro termine e di copertura del rischio di tasso, tramite l'utilizzo di strumenti derivati³⁷. Il Patrimonio, attraverso la funzione BancoPosta "*Rischi Outsourcing e terze parti*"³⁸, verifica il rispetto dei limiti operativi e misura la qualità e l'efficienza delle attività affidate a BancoPosta Fondi. La funzione, inoltre, è responsabile della definizione e applicazione delle metodologie per la conduzione dei c.d. "test di efficacia" dei derivati, ai fini della valutazione in bilancio. Nel mese di gennaio 2023 è stata istituita una nuova funzione "*Convalida e Data Governance*", con il compito di convalidare i sistemi interni di gestione e misurare i rischi, elementi che concorrono alle valutazioni di adeguatezza patrimoniale di BancoPosta. Inoltre, viene predisposta annualmente una relazione sintetica che illustra le risultanze delle valutazioni e delle verifiche in merito all'operatività posta in essere dal gestore.

³⁷ Al 31 dicembre 2023 la gestione dei derivati presenta un saldo attivo di 4,3 mld (per un nozionale di 19,7 mld) e un saldo passivo di 1,1 mld (per un nozionale di 12,6 mld).

³⁸ Trattasi della nuova denominazione della funzione "*Risk Management e Governo Outsourcing*".

Il 21 marzo 2023 la Consob ha avviato un'indagine avente a oggetto gli interventi sui processi e sulle procedure adottati in materia ESG e la nota di risposta è stata fornita il 19 maggio 2023.

Nel mese di aprile 2023 Banca d'Italia ha pubblicato un documento recante gli Orientamenti di vigilanza sul credito "*revolving*", una forma di finanziamento caratterizzata da elevata flessibilità di utilizzo per il cliente, al fine di promuovere comportamenti conformi alle regole e corretti nei confronti dei consumatori.

Nel corso del primo trimestre 2023 si è concluso l'*iter* di rinnovo dei Disciplinari per il triennio 2023-2025, inviati a Banca d'Italia nel mese di aprile. Nel corso dell'anno, inoltre, è stato sottoscritto un nuovo Discipinare con la funzione *Marketing* Strategico di Gruppo per le attività di ricerche di mercato sui prodotti, del loro posizionamento sui mercati e di analisi della soddisfazione della clientela, ma è stato classificato come Funzione non Essenziale o Importante.

In data 27 febbraio 2024 Banca d'Italia ha, inoltre, emesso una nota recante gli esiti di un accertamento ispettivo condotto sul sito di Poste volto ad accertare il grado di allineamento alle vigenti disposizioni in materia di trasparenza. Il 26 aprile 2024 la Società ha trasmesso la lettera di risposta contenente anche il piano di azione, in relazione a quanto rappresentato. Infine, in data 29 aprile 2024, Banca d'Italia ha inviato una richiesta di approfondimento in merito all'applicazione del processo di *product governance* ai prodotti di credito e assicurativi ed il relativo riscontro è stato trasmesso il 28 giugno 2024.

4.2 Andamento economico dei Servizi Finanziari

L'attività dei Servizi Finanziari riguarda l'offerta del Patrimonio separato BancoPosta, disciplinata dal d.p.r. n. 144 del 2001 e s.m.i., i cui risultati sono sintetizzati nella tabella seguente.

Tabella 10 – Ricavi dei servizi BancoPosta

	(dati in milioni)		
	2022	2023	Δ % 23/22
Conti Correnti	2.906	3.589	23,5
Risparmio	2.208	2.457	11,3
Trasferimento fondi	13	17	30,8
Proventi dei Servizi Delegati	89	91	2,2
Collocamento Prodotti di finanziamento	226	191	-15,5
Altri prodotti e servizi	25	34	36,0
RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA	5.467	6.379	16,7

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

I ricavi dei servizi BancoPosta conseguiti nel 2023 ammontano a 6.379 mln e registrano un aumento del 16,7 per cento rispetto al 2022 ascrivibile ai buoni risultati del comparto dei Conti correnti (+683 mln), di quello del Risparmio (+249 mln) e di quello del Trasferimento fondi (+4 mln). Il comparto del Collocamento dei Prodotti di finanziamento segna, di contro, un decremento (-35 mln), per effetto delle minori commissioni percepite per l'attività di collocamento di prestiti e mutui erogati da terzi, inversamente proporzionali all'andamento dell'*Interest Rate Swap*.

Tabella 11 - Andamento economico dei conti correnti

	(dati in milioni)		
	2022	2023	Δ 23/22
Commissioni su bollettini di c/c postale	216	208	-8
Proventi degli impieghi della raccolta su c/c postali	2.008	2.702	694
di cui:			
<i>Proventi degli impieghi in titoli - Raccolta da clientela privata</i>	1.482	1.962	480
<i>Proventi degli impieghi presso il MEF - Raccolta da clientela pubblica</i>	252	446	194
<i>Proventi degli impieghi in crediti d'imposta</i>	273	309	36
<i>Quota interessi attivi sulla liquidità propria</i>	-1	-15	-14
<i>Altri proventi</i>	2	-	-2
Ricavi dei servizi di c/c	431	428	-3
Collocamento prodotti e servizi di pagamento	251	251	-
TOTALE RICAVI SERVIZI C/C	2.906	3.589	683

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

I proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali evidenziano un aumento considerevole, passando da 2.008 mln del 2022 a 2.702 mln nel 2023. Tale voce, oltre ad accogliere gli interessi maturati sugli impieghi dei fondi rivenienti dalla raccolta effettuata presso la clientela privata (1.962 mln), contempla quelli rivenienti dalla pubblica amministrazione, passati da 252 mln del 2022 a 446 mln nel 2023 per via del rialzo della curva dei tassi di interesse e della maggiore redditività dei nuovi titoli entrati in portafoglio nel 2023.

Tra questi rientrano anche gli interessi maturati sulla quota di raccolta privata impiegata in un deposito presso il Mef, c.d. conto “*Buffer*”³⁹, finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi, in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata. Tali

³⁹ Regolato da apposita convenzione scaduta il 31 dicembre 2022 e rinnovata il 29 maggio 2023 per il triennio 2023-2025.

impieghi sono remunerati a un tasso variabile pari al tasso *Euro Short Term Rate* (ESTR)⁴⁰ a partire dal 1° gennaio 2022.

I proventi degli impieghi in crediti d'imposta, effettuati nel rispetto delle disposizioni del decreto "Rilancio" (d.l. n. 34 del 2020), sono aumentati di 36 mln per effetto del già citato rialzo della curva dei tassi di interesse.

Al 31 dicembre 2023 la giacenza media dei conti correnti si è attestata a 91,8 mld, in diminuzione del 4,5 per cento rispetto all'esercizio precedente (96,1 mld)⁴¹; tale flessione è da ricondurre principalmente alla contrazione della giacenza della pubblica amministrazione (-4,3 mld) e alla componente di Tesoreria (-1,5 mld). Risultato positivo, invece, per la componente della clientela *retail* e *PostePay* che aumenta del 3 per cento rispetto al 2022 (+1,6 mld).

Le commissioni sui bollettini registrano un lieve decremento del 3,7 per cento (-8 mln rispetto al 2022) a conferma del costante calo dei volumi di tale prodotto, mentre il settore del risparmio registra un aumento dell'11,3 per cento dei ricavi rispetto al 2022, come rappresentato nella tabella che segue.

Tabella 12 – Risparmio

(dati in milioni)			
	2022	2023	Δ % 23/22
Risparmio Postale	1.600	1.740	8,8
Risparmio amministrato e gestito	608	717	17,9
di cui:			
Intermediazione assicurativa	538	623	15,8
Fondi comuni di investimento	70	94	34,3
TOTALE	2.208	2.457	11,3

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

⁴⁰ *Euro Short Term Rate* (ESTR) è il tasso calcolato e pubblicato dalla BCE con nuova metodologia coerente con il Regolamento (EU) n. 1333/2014 del 26 novembre 2014 e basato sulle operazioni di deposito *overnight* (ossia da estinguere il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui è stato costituito) non collateralizzate (operazioni, cioè, svolte tramite negoziazione bilaterale) a tasso fisso di importo superiore al milione di euro.

⁴¹ Il dato dell'esercizio 2022 è variato per la componente Tesoreria.

Risparmio Postale

I ricavi per la remunerazione dell'attività di raccolta e gestione del Risparmio postale (BFP e libretti postali) hanno registrato un incremento che beneficia dei corrispettivi derivanti dall'Atto integrativo e modificativo alla Convenzione con Cdp per il periodo 2021-2024⁴², nonché dal lancio di sei offerte *Supersmart* dedicate ai clienti che apportavano nuova liquidità.

Risparmio amministrato e gestito

Per quanto attiene al risparmio amministrato, Poste ha partecipato nel mese di marzo 2023 al collocamento della 19^a emissione del BTP "Italia", titolo legato all'andamento dell'inflazione italiana, con la novità della durata pari a 5 anni. Nel mese di giugno, inoltre, ha partecipato al collocamento del nuovo "BTP Valore" che prevede un premio di fedeltà per chi ha acquistato il titolo in fase di collocamento e lo mantiene fino a scadenza.

Nell'ambito delle attività del risparmio gestito, invece, è continuata la distribuzione dei fondi comuni *target date*⁴³ obbligazionari e l'allargamento della gamma con soluzioni sostenibili e flessibili che includano i filtri ESG.

L'esame dei risultati realizzati dal settore evidenzia un considerevole incremento sia dei proventi derivanti dal collocamento di fondi comuni di investimento (+34,3 per cento), che di quelli derivanti dal servizio di intermediazione assicurativa (+15,8 per cento), relativi alle commissioni maturate nei confronti delle controllate Poste Vita e Poste Assicura.

Nella tabella che segue sono illustrati i valori di raccolta netta, realizzati per le tipologie di prodotti del risparmio postale.

⁴² In data 30 gennaio 2024 Poste italiane e Cdp hanno sottoscritto un Atto integrativo e modificativo dell'accordo per il servizio di raccolta del Risparmio Postale in vigore per il quadriennio 2021-2024, relativamente alle condizioni applicabili all'anno 2023, a causa delle evoluzioni delle condizioni macroeconomiche rispetto alla situazione.

⁴³ I fondi *target date* sono una tipologia di fondi comuni caratterizzati da una scadenza che definisce il termine temporale dell'investimento.

Tabella 13 - Raccolta netta del Risparmio postale

	(dati in milioni)		
	2022	2023	Δ 23/22
Libretti Postali (LP)			
Versamenti	97.824	115.589	17.765
Prelevamenti	(106.251)	(114.876)	(8.625)
RACCOLTA NETTA LP	(8.427)	713	9.140
Buoni Fruttiferi Postali (BFP)			
Sottoscrizioni	42.966	46.191	3.225
Rimborsi	(45.665)	(54.123)	(8.458)
RACCOLTA NETTA BFP	(2.699)	(7.932)	(5.233)
RACCOLTA NETTA TOTALE (LP+BFP)	(11.126)	(7.219)	3.907

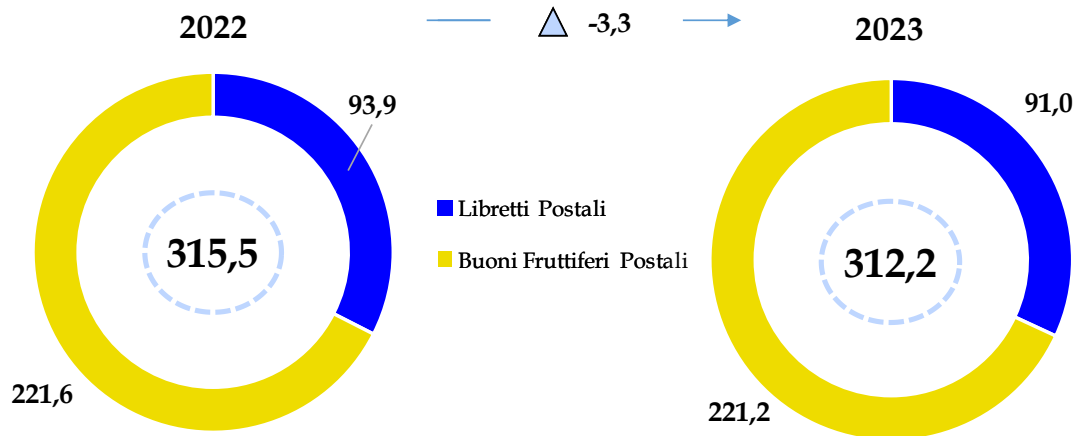
Fonte: elaborazione della Corte su dati di Poste italiane s.p.a.

Nel 2023 la raccolta netta del risparmio postale presenta un saldo negativo di circa 7,2 mld, in miglioramento rispetto all'anno precedente (-11,1 mld), sostanzialmente grazie al comparto dei libretti, che ha beneficiato delle iniziative dedicate all'apporto di nuova liquidità effettuate sin dall'inizio del 2023. Occorre altresì evidenziare che il confronto rispetto all'anno precedente non è omogeneo: nel 2022 sono stati accreditati undici ratei pensionistici rispetto ai dodici del 2023 per effetto delle disposizioni correlate all'emergenza sanitaria da Covid, comportando una minore raccolta netta. I BFP, nonostante le maggiori sottoscrizioni, registrano una variazione negativa di 5,2 mld, dovuta all'elevato ammontare di scadenze dell'anno e alla prosecuzione del *trend* crescente nei rimborsi anticipati iniziati nella seconda metà del 2022 a fronte delle mutate condizioni economico finanziarie.

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

Figura 2 – Giacenza media del risparmio postale

in miliardi



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

Tabella 14 – Giacenza media del risparmio postale

(dati in miliardi)

	2022	2023	Δ 23/22
Libretti Postali	93,9	91,0	(2,9)
Buoni Fruttiferi Postali	221,6	221,2	(0,4)
GIACENZA MEDIA	315,5	312,2	(3,3)

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

La giacenza media totale dell'anno si è attestata a 312,2 mld, registrando una diminuzione di 3,3 mld sul 2022, ascrivibile principalmente al comparto dei libretti che, pur beneficiando delle citate iniziative lanciate nell'esercizio in corso, nei primi mesi del 2023 ha risentito ancora degli effetti negativi della raccolta netta dell'esercizio precedente. La giacenza dei BFP, invece, rimane costante grazie alla capitalizzazione degli interessi che ha quasi compensato l'effetto negativo della Raccolta Netta.

4.3 Processo di affidamento ed esternalizzazione del Patrimonio BancoPosta

Le attività del Patrimonio BancoPosta sono svolte anche attraverso l'affidamento di funzioni ad altri soggetti, mediante un processo strutturato in coerenza con la normativa di vigilanza applicabile (circolare Banca d'Italia 285/2013 e s.m.i.). Quando l'esecuzione dell'attività è demandata a una funzione di Poste, viene attivato il processo di affidamento, mentre quando l'esecutore è un soggetto terzo, anche se appartenente al Gruppo, viene attivato il processo di esternalizzazione⁴⁴. La normativa, inoltre, prevede una classificazione delle funzioni sia in caso di affidamento, sia di esternalizzazione, articolata su tre tipologie: funzioni operative essenziali o importanti (Fei), funzioni operative non essenziali o importanti (non Fei) e funzioni di controllo.

Figura 3 – Disciplinari esecutivi 2023

FUNZIONI OPERATIVE ESSENZIALI O IMPORTANTI (FEI)	
Rete Commerciale Mercato Privati	
Reti Commerciali Mercato Imprese e Pubblica Amministrazione	
Corporate Affairs	Sicurezza, Privacy, Fraud Management e Movimento Fondi
	Affari Legali
Amministrazione Finanza e Controllo	
Risorse Umane e Organizzazione	
Continuità Operativa	
Digital & Technology	
Customer Operations	

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

FUNZIONI DI CONTROLLO	
Presidi Specialistici Compliance	
Antiriciclaggio	
Controllo Interno	

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

Come anticipato nel par. 4.1, il processo di governo degli affidamenti e delle esternalizzazioni del Patrimonio BancoPosta, aggiornato il 20 giugno 2024, ha subito modifiche e affinamenti correlati al rafforzamento delle attività di monitoraggio e *reporting* a seguito dell'evoluzione normativa prevista dal 40° aggiornamento della Circolare 285/2013 e alle azioni ricomprese nel piano di interventi presentato a Banca d'Italia e relativo all'ispezione condotta nel 2022.

⁴⁴ Si considerano esternalizzazioni ai sensi delle disposizioni di vigilanza, le attività date in *outsourcing* sia direttamente da BancoPosta, sia da altre funzioni di Poste nell'ambito del perimetro definito dai Disciplinari esecutivi.

Per quanto attiene ai dati economici, il valore netto complessivo dell’apporto al Patrimonio BancoPosta per il 2023, sulla base dei criteri definiti per la determinazione della remunerazione dei servizi resi dalle funzioni affidatarie, è stato di 4.887 mln, in aumento rispetto al 2022. Il 92 per cento della remunerazione è relativo al contributo delle reti commerciali e l’intero importo include la quota variabile legata al raggiungimento di obiettivi e sconta l’attribuzione delle perdite operative riconducibili ai processi affidati, nonché l’applicazione di penali. Tali penali, che al 31 dicembre 2023 ammontano a 5,88 mln (2,27 mln nel 2022), derivano dalle attività di monitoraggio sui Disciplinari esecutivi, che hanno evidenziato il mancato raggiungimento di 4 KPI.

4.4 Gestione dei reclami

Al fine di garantire un adeguato governo delle situazioni di insoddisfazione o di potenziale conflittualità con la clientela, Poste ha adottato un modello organizzativo accentrato per la gestione dei reclami e del servizio di assistenza clienti. Tale modello prevede l’affidamento dell’attività di gestione dei reclami, mediante apposito contratto di esternalizzazione, alla funzione *Digital, Technology & Operations* di Poste nonché a *PostePay* per le contestazioni relative ai prodotti e servizi di pagamento affidati a quest’ultima. Inoltre, in linea con la normativa Banca d’Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e degli orientamenti in materia di organizzazione e funzionamento degli uffici reclami, BancoPosta si è dotato di una “Linea guida gestione reclami” approvata il 26 settembre 2019 dal Consiglio di amministrazione, aggiornata il 6 novembre 2024, e di un “Manuale operativo gestione reclami finanziari” aggiornato il 31 maggio 2023.

Nel corso del 2023, in ambito BancoPosta sono stati ricevuti complessivamente 28.851 reclami (-10 per cento rispetto al 2022), suddivisi come indicato nella tabella che segue:

Tabella 15 – Reclami ricevuti

	2022	2023	Δ 23/22
Risparmio postale	13.409	12.255	(1.154)
Servizi bancari	8.407	6.986	(1.421)
Servizi di pagamento	8.274	8.522	248
Servizi di investimento	769	870	101
Intermediazione assicurativa	166	218	52
Totale	31.025	28.851	(2.174)

Fonte: Poste italiane S.p.A.

I reclami ricevuti sono riconducibili, nel 30 per cento dei casi ai servizi di pagamento, per contestazioni legate all'esecuzione di operazioni di pagamento/incasso; nel 42 per cento dei casi al risparmio postale, per contestazioni sui rendimenti/condizioni applicati ai Buoni Fruttiferi Postali; nel 24 per cento dei casi ai servizi bancari, per es. disconoscimento di operazioni *on line*; mentre un ulteriore 4 per cento è relativo ai servizi di investimento e all'intermediazione assicurativa.

Figura 4 – Reclami ricevuti nel 2023

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

Con riferimento all'Arbitro bancario e finanziario (ABF), nel corso del 2023 sono stati presentati 1.634 ricorsi di competenza BancoPosta, con un decremento del 30 per cento

rispetto ai 2.356 del 2022. Nel 58 per cento dei casi, i ricorsi sono riconducibili a contestazioni dei rendimenti e delle prescrizioni sui BFP, il 16 per cento al disconoscimento delle operazioni *on line* e l'11 per cento alle condizioni economiche applicate inclusi gli oneri fiscali. Per quanto riguarda la questione dei buoni della c.d. fattispecie "21/30"⁴⁵, si veda il cap. 1, par. 1.1.

Infine, nel processo di gestione dei reclami, la Società riferisce che tutti i ricorsi sono stati lavorati entro i 30 giorni.

⁴⁵ Mancata apposizione, per i BFP della serie Q del timbro di variazione dei tassi di rendimento con riferimento al periodo dal 21° al 30° anno nel caso di utilizzo di modulistica relativa ai buoni della serie precedente.

5. RISORSE UMANE

5.1 Costo del lavoro

Il costo del lavoro di Poste italiane s.p.a. ammonta a 5.481 mln, in aumento del 7,3 per cento rispetto al precedente esercizio (5.109 mln) e afferisce a 114.613 unità FTE⁴⁶ mediamente impiegate nell'anno (115.808 risorse nel 2022). Il costo del lavoro include 133 mln di spese per servizi del personale esposti in bilancio tra i costi per servizi e 35 mln riferiti al personale del patrimonio destinato BancoPosta, che conta 412 FTE. In diminuzione l'incidenza del costo del lavoro sui ricavi e proventi, dato che si attesta al 55,5 per cento (57,4 nel 2022), mentre è stabile rispetto all'anno precedente l'incidenza sui costi, 56,9 per cento. La tabella che segue evidenzia il costo del lavoro disaggregato e ripartito secondo le diverse categorie professionali.

⁴⁶ L'acronimo FTE (*Full Time Equivalent*) esprime il numero medio annuo dei dipendenti occupati e li equipara al regime lavorativo di 36 ore settimanali. Tutte le informazioni contenute nel presente referto si intendono espresse in FTE tranne ove diversamente specificato.

Tabella 16 - Costo del lavoro disaggregato 2023

(dati in milioni)

Voci	Dirigenti	Dipendenti a tempo indeterminato	Contratti a tempo determinato	Apprendisti	Somministrati	Totale (*)	% sul totale
Salari e Stipendi	111	3.535	183	46	-	3.875	70,7
Pagamenti basati su azioni	10	-	-	-	-	10	0,2
Contributi	34	1.003	53	6	-	1.096	20,0
TFR	5	210	10	3	-	228	4,2
Altri costi	(6)	(33)	(1)	2	-	(38)	(0,7)
Esodi- vertenze- ammin-coll.	13	164	-	-	-	177	3,2
Costo da bilancio	167	4.879	245	57	-	5.348	97,6
Spese per servizi del personale		133				133	2,4
Costo del lavoro	167	5.012	245	57	-	5.481	100
% su costo lavoro	3,0	91,4	4,5	1,0	0,0	100	
Numero medio unità	541	106.065	6.478	1.529	-	114.613	

(*) Gli importi indicati derivano dalla somma del costo dei dirigenti (che comprende anche quello del direttore generale) e dei dipendenti.

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

Il 91,4 per cento del costo del lavoro (5.012 mln) afferisce ai 106.065 dipendenti a tempo indeterminato, il 4,5 per cento (245 mln) riguarda il personale assunto con contratto a tempo determinato (Ctd), il 3 per cento (167 mln) il personale dirigente. Minima l'incidenza della categoria degli apprendisti, nulla quella dei somministrati. Il costo medio *pro/capite* annuo si attesta ad euro 47.820, rispetto ad euro 44.118 del 2022, aumentando principalmente per effetto del maggior impatto che l'esodo incentivato ha avuto rispetto al precedente esercizio e si riduce ad euro 45.108 considerando le sole componenti ordinarie. Il costo medio per ogni nuovo FTE assunto è di euro. 42.262⁴⁷. Nella tabella che segue si riporta il dettaglio del costo del lavoro 2023.

⁴⁷ Il costo riguarda tutte le tipologie contrattuali (tempi indeterminati, apprendistato, dirigenti) e tiene conto della retribuzione fissa, accessoria, dei contributi e tfr (non considera i costi per trasferta, *ticket* mensa e ulteriori *benefit* non rientranti nel perimetro ordinario del costo del lavoro).

Tabella 17 - Costo del lavoro 2022/2023

(dati in milioni)

Voci	2022	2023	Δ % 23/22
<u>Componenti ordinarie</u>			
Salari e stipendi	3.694	3.874	4,9
Oneri sociali	1.050	1.096	4,4
TFR: costo relativo prev.za compl. e Inps	225	228	1,3
Contratti di somministrazione/a progetto	1	1	0,0
Compensi e spese amministratori	2	2	0,0
Pagamenti basati su azioni	7	10	42,9
Altri costi (recuperi di costo) del personale	(58)	(38)	-34,5
Totale Costo ordinario del lavoro	4.921	5.173	5,1
<u>Partite straordinarie</u>			
Accantonamento al Fondo di incentivazione agli esodi	53	158	198,1
Incentivi all'esodo	21	11	-47,6
Accantonamenti netti per vertenze con il personale	(3)	9	-400,0
Recuperi del personale per vertenze	(5)	(3)	-40,0
Totale partite straordinarie	66	175	165,2
COSTO DEL LAVORO DA BILANCIO	4.987	5.348	7,2
Spese per servizi del personale	122	133	9,0
TOTALE COSTO DEL LAVORO	5.109	5.481	7,3

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

Il costo del lavoro registra complessivamente un incremento di 372 mln (7,3 per cento) rispetto all'esercizio 2022. In particolare, l'incremento della componente ordinaria (252 mln, +5,1 per cento) rispetto all'anno precedente è dovuto all'aumento del costo unitario, che si può ricondurre principalmente all'incremento sui minimi contrattuali in relazione al Ccnl rinnovato a giugno 2021, e all'incremento della componente variabile trainata dalla quota legata all'azione commerciale. L'incremento della componente straordinaria (175 mln, +165,2 per cento) è invece correlato al premio di risultato aggiuntivo e straordinario erogato nel mese di novembre 2023 per circa 130 mln, nonché ai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo.

Invariato sia il costo dei contratti di somministrazione/a progetto (1 mln) sia il costo dei compensi agli amministratori (2 mln). I pagamenti basati su azioni registrano un incremento

di ca. 3 mln in relazione al raggiungimento di scadenze e obiettivi previsti nei diversi piani di incentivazione a medio/lungo termine. Gli altri costi (recuperi di costo) del personale afferiscono a sopravvenienze e recuperi e presentano un saldo positivo per 38 mln (58 mln di saldo positivo nel 2022).

L'accantonamento al *Fondo di incentivazione agli esodi*, da utilizzare per l'uscita volontaria incentivata di ca. 3.900 dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro la fine del 2025 ammonta a 158 mln (53 mln nel 2022). Nell'anno in commento il Fondo, il cui saldo al 31 dicembre 2022 ammontava a 352 mln, è stato utilizzato per 227 mln per la copertura di 4.038 esodi del personale dipendente. Il costo per incentivi all'esodo passa da 21 a 11 mln e sostiene l'uscita volontaria di 17 dirigenti (36 nel 2022). La voce recuperi del personale per vertenze, che evidenzia il venir meno di passività riferite a precedenti esercizi, riduce il costo di 3 mln (5 mln nel 2022).

Le spese per servizi del personale ammontano a 133 mln (122 mln nel 2022) e accolgono, tra l'altro, costi per servizio mensa per 97,1 mln e per la formazione del personale per 7,7 mln. Con riferimento ai compensi incentivanti corrisposti al personale nell'ambito delle competenze accessorie alla retribuzione, sono stati erogati premi per 103,4 mln (84,7 mln nel 2022), in aumento rispetto all'esercizio precedente principalmente per la componente erogata nell'ambito del Piano di incentivazione a lungo termine del personale dirigente (13,1 mln rispetto a 0,2 mln del 2022). Le premialità corrispondono anche al risultato di un processo di valutazione delle prestazioni che ha interessato il 98,3 per cento della popolazione manageriale.

5.2 Composizione e gestione del personale

Nel mese di febbraio 2024 la Società ha attuato un importante adeguamento della propria struttura organizzativa, attraverso una redistribuzione di responsabilità e competenze tra le funzioni apicali di governo societario.

Con riferimento alla funzione Mercato privati, che presidia la clientela *retail* e il *front end* commerciale con circa 52.100 risorse (ca. 54.000 nel 2022), di cui 47.400 operanti nei 12.755 uffici postali aperti sul territorio nazionale, è proseguito il percorso di valorizzazione della

figura dell'operatore *front end*⁴⁸, istituita per garantire una gestione efficiente dei servizi più innovativi. La distribuzione dei prodotti/servizi continua, tuttavia, a essere orientata verso una piattaforma multicanale composta non solo dalla rete degli uffici, ma anche dalle *digital properties*⁴⁹, dai punti di contatto remoto (*contact center*) e da una rete fisica "di terzi"⁵⁰ per rispondere ai mutati bisogni della clientela. Nel 2023 la piattaforma di interazione omnicanale di Poste italiane ha raggiunto più di 23 mln di contatti giornalieri; nel corso dell'anno, inoltre, è stata creata l'infrastruttura della nuova *app*, in cui convergeranno progressivamente tutti i servizi del Gruppo.

Dal mese di marzo 2023, negli uffici postali inclusi nel progetto Polis, è possibile effettuare la richiesta e il rinnovo passaporti⁵¹.

Dal mese di giugno 2023 è stato esteso a tutti gli uffici postali coinvolti nel progetto "Hub&Spoke"⁵² l'applicativo che consente ai direttori degli uffici *Hub* di procedere in autonomia alla sostituzione delle risorse della propria area di riferimento, garantendo efficienza e continuità operativa in caso di assenza del personale, soprattutto agli uffici postali minori.

La funzione Posta, Comunicazione e Logistica si avvale di ca. 47.600 dipendenti (ca. 46.900 nel 2022) distribuiti sull'intera catena di lavorazione della corrispondenza, dall'accettazione e raccolta, fino allo smistamento e consegna. Il recapito ha impegnato ca. 38.000 risorse (ca. 37.700 nel 2022), di cui ca. 32.900 portalettere (ca. 31.600 nel 2022). Le iniziative gestionali realizzate nell'anno hanno previsto stabilizzazioni *part time* per 1.050 FTE, 30 conversioni da *part time* a *full time* presso i nodi di rete e un incremento nel settore Mercato privati per 950 FTE.

⁴⁸ L'operatore *front end* è la figura professionale che, nell'ambito della rete Punto Poste Casa&Famiglia, si concentra sulla vendita di prodotti ad alto contenuto relazionale, quali polizze RC auto, energia e fibra.

⁴⁹ Il 69 per cento delle interazioni giornaliere è avvenuto sulle *digital properties* (*app* e sito *web*), canali remoti e reti terze; crescono anche il numero dei visitatori unici medi giornalieri (6,3 mln, +10 per cento rispetto al 2022) e l'incidenza delle operazioni digitali sul totale delle operazioni complessive (17,7 per cento rispetto a 15,2 per cento del 2022).

⁵⁰ L'offerta di prodotti/servizi nei canali di distribuzione di terzi è composta da 51mila punti di consegna/ritiro (di cui oltre 15.700 sono rappresentati dalla rete Punto Poste).

⁵¹ Il servizio di richiesta e rinnovo passaporti è disponibile grazie alla convenzione firmata tra Poste italiane, Ministero dell'interno e Ministero delle imprese e del *made in Italy*. Da luglio 2024, il servizio è progressivamente disponibile in tutti gli uffici postali d'Italia, senza distinzioni tra piccoli e grandi centri.

⁵² Si tratta di un sistema di gestione delle reti che consente al direttore dell'ufficio postale *hub* (centrale) di coordinare le risorse degli uffici postali *spoke* (periferici) della propria area.

Tabella 18 - Tipologia del personale

Qualifiche professionali	2022	2023	Δ 23/22
Dirigenti	537	541	4
Quadri - A1	6.511	6.573	62
Quadri - A2	7.564	7.549	(15)
Livelli B, C, D	87.430	85.640	(1.790)
Livelli E, F	4.611	6.303	1.692
Contratti di apprendistato	1.752	1.529	(223)
Totale organico a tempo indeterminato	108.405	108.135	(270)
Personale CTD	7.403	6.478	(925)
Contratti di somministrazione lavoro	-	-	-
Totale organico flessibile	7.403	6.478	(925)
Totale organico Poste italiane s.p.a.	115.808	114.613	(1.195)

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

Nel 2023 il personale si è ridotto complessivamente di 1.195 FTE. Analizzando le diverse categorie, si rileva una significativa riduzione del personale appartenente ai livelli B, C, D (-1.790 FTE) soprattutto per effetto dell'adesione all'esodo incentivato. Si riduce anche la categoria dei Ctd (-925 FTE), mentre aumenta il personale quadro A1 (+62 FTE) e rimane sostanzialmente in linea il personale quadro A2. In diminuzione il personale assunto con contratto di apprendistato (-223 FTE). Infine, non sono più presenti nell'organico contratti di somministrazione.

Con riferimento alle politiche gestionali, nel corso del 2023, Poste ha rinnovato gli accordi con le OO.SS. per la regolamentazione del lavoro agile (*smart working*): in data 14 settembre 2023, è stato convenuto di prorogare fino al 31 dicembre 2024 gli effetti dei precedenti accordi, prevedendo la fruizione del lavoro agile per un massimo di 2 giorni a settimana, 9 al mese, non solo a tutto il personale di *staff*, ma anche al personale assunto a tempo determinato nonché, per le sole finalità formative, al personale assegnato ad attività operative.

In data 1° agosto 2023 è stato, invece, firmato un accordo sul premio di risultato, che prevede un incremento del 4 per cento degli importi medi unitari del premio rispetto al 2022. Per il 2023 è stata inoltre prevista l'erogazione, nel mese di novembre, di un premio per tutti i dipendenti, aggiuntivo e straordinario, di 1.000 euro.

5.3 Personale dirigente

Il contratto nazionale di riferimento per il personale dirigente è il Ccnl per i dirigenti di aziende produttrici di beni e servizi stipulato tra Confindustria e Federmanager rinnovato in data 30 luglio 2019, con decorrenza 1° gennaio 2019 e scadenza al 31 dicembre 2023.

Il costo del personale dirigente ammonta a 167 mln, in diminuzione del 2,9 per cento rispetto al 2022 (172 mln) e rappresenta il 3 per cento del costo del lavoro. Nel 2023 si sono realizzate 4 assunzioni e 22 cessazioni. La tabella che segue riepiloga le voci costitutive del suddetto onere confrontate con il 2022.

Tabella 19 - Costo personale dirigente 2022/2023

(dati in milioni)					
Voci di costo	2022	FTE	2023	FTE	Δ % 23/22
Competenze fisse	74		75		1,4
Competenze accessorie	32		36		12,5
Pagamenti basati su azioni	7		10		42,9
Contributi	33		34		3
TFR	5		5		ns
Altri costi	(2)		(6)		200
Esodi - Vertenze -Amm.- Collab.	23		13		-43,5
TOTALE	172	537	167	541	-2,9
Costo del lavoro	5.109		5.481		7,3
Percentuale del costo personale dirigente su costo totale del lavoro	3,4		3		

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

Le competenze fisse della retribuzione sono sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente, le spese accessorie aumentano del 12,5 per cento, mentre per l'incremento dei pagamenti basati su azioni (42,9 per cento) si rimanda a quanto rappresentato nel par. 5.1. La voce "Altri costi" presenta un miglioramento di ca. 4 mln (passando da una rettifica di costo di 2 mln del 2022 a una rettifica di costo di 6 mln nel 2023) per maggiori recuperi di sopravvenienze e diminuisce (-43,5 per cento) l'aggregato esodi-vertenze, ecc. (13 mln contro 23 mln del 2022), la cui voce più rappresentativa (11 mln) è costituita dal costo per l'esodo incentivato di 17 dirigenti (36 nel 2022).

Tabella 20 - Costo 2023 Dirigenti con responsabilità strategiche (Dires) e altri dirigenti

(dati in milioni)

DIRS + DG	Costo 2022	FTE	Costo 2023	FTE	Altri dirigenti	Costo 2022	FTE	Costo 2023	FTE
Competenze fisse	6,0		6,2		Competenze fisse	68,1		68,6	
Competenze accessorie	3,4		3,9		Competenze accessorie	28,1		32,0	
Pagamenti basati su azioni	2,5		4,9		Pagamenti basati su azioni	4,8		4,7	
Contributi	2,6		2,5		Contributi	30,8		31,5	
TFR	0,4		0,4		TFR	4,8		4,8	
Altri costi	1,5		(0,6)		Altri costi	(4,4)		(5,1)	
Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	-		-		Esodi, Vertenze, Amm., Collab.	23,2		13,4	
TOTALE	16,4	13	17,3	13	TOTALE	155,4	524	149,9	528

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

I dirigenti a cui sono riconosciute responsabilità strategiche nelle scelte gestionali sono 13, come nel 2022, ma il relativo costo si incrementa passando da 16,4 del 2022 a 17,3 mln nel 2023, soprattutto in relazione a maggiori “pagamenti basati su azioni”; si riduce invece il costo degli altri 528 dirigenti, passando da 155,4 a 149,9 mln, principalmente per effetto della diminuzione dell’onere per incentivi all’esodo. Le complessive *performance* manageriali hanno raggiunto i *target* degli obiettivi per l’accesso ai sistemi di incentivazione MBO 2022 erogati nel 2023 a 540 dirigenti per complessivi 25,6 mln, mentre ulteriori 15,8 mln afferiscono ai sistemi di incentivazione a lungo termine erogati a 258 risorse. Il costo del sistema MBO di competenza 2023 accantonato in bilancio, erogato nel corso del 2024, è pari a 41,4 mln, di cui 30,5 mln per i dirigenti e 10,9 mln per il personale quadro.

5.4 Personale dipendente

Contratto collettivo nazionale di lavoro

Con riferimento al personale non dirigente, a partire dal mese di luglio 2023 è stato erogato il secondo incremento retributivo previsto in applicazione del ccnl rinnovato il 23 giugno 2021 con validità 1° gennaio 2019 - 31 dicembre 2023 (in linea con gli accordi sindacali stipulati, il primo dei due incrementi previsti era stato riconosciuto a partire da luglio 2022). Il 23 luglio 2024 è stata sottoscritta l'ipotesi di rinnovo del ccnl di Poste italiane s.p.a. per il personale non dirigente e delle società del Gruppo scaduto il 31 dicembre 2023; nel mese di settembre 2024, dopo l'approvazione da parte dei dipendenti nel corso delle specifiche assemblee indette dalle organizzazioni sindacali, tale accordo ha assunto piena efficacia. Il nuovo contratto, che avrà vigenza quadriennale fino al 31 dicembre 2027, prevede, tra l'altro, un incremento retributivo di 230 euro lordi medi, ripartiti nell'intero periodo di validità del contratto. Ai dipendenti è stato inoltre riconosciuto un importo di 1.000 euro lordi *una tantum*, erogato nel mese di settembre 2024 (gli importi indicati si riferiscono al personale inquadrato nel livello C).

Assunzioni e cessazioni

Nel corso del 2023 la Società ha realizzato 2.570 assunzioni con contratto a tempo indeterminato (di cui 1.540 *part time*) e 463 con contratto di apprendistato. Le assunzioni rientrano in un piano straordinario di politiche attive del lavoro realizzato per sostenere l'operatività del *front end* commerciale e per bilanciare gli interventi di efficientamento realizzati con gli esodi incentivati. In particolare, nel mese di giugno 2023 l'Azienda ha avviato un processo di assunzione a tempo indeterminato per 2.100 risorse che avevano già reso prestazione lavorativa con contratto a termine, per lo svolgimento di attività di portalettere *part time*. Con riferimento al personale con contratto a tempo determinato (Ctd), sono stati stipulati nell'anno 15.374 contratti di cui 390 *part time*; di questi, un dipendente è stato riammesso in servizio, come da disposizione del giudice del lavoro per sentenza sfavorevole alla Società. Le previsioni occupazionali stimano, per l'anno 2024, l'assunzione di circa 5.500 dipendenti tra giovani laureati, stabilizzazioni di contratti a termine, conversioni da *part time* a *full time*, e mobilità del personale interno verso le attività di sportello.

I dipendenti cessati dal servizio si attestano a 7.109, in aumento del 2,3 per cento rispetto al 2022 (6.946). Le risorse che hanno aderito ai programmi di esodo incentivato ammontano a

4.038 (con un costo di 227 mln). Ulteriori 2.093 dipendenti hanno raggiunto i requisiti pensionistici secondo la normativa vigente.

Gestione Coordinamento e Sicurezza sul lavoro

Il 5 maggio 2023 l'Organizzazione mondiale della sanità (Oms) ha dichiarato la fine della fase pandemica dell'emergenza sanitaria da Covid-19. La Società ha quindi gradualmente provveduto a rimuovere le misure di tutela, come ad esempio l'obbligo della mascherina, e ad aggiornare procedure e istruzioni operative per la gestione dei casi Covid-19 presenti in Azienda. Come precedentemente riportato, è proseguito lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, in conformità alla normativa vigente in materia.

Anche nel 2023 la Società ha mantenuto la certificazione internazionale di conformità⁵³ secondo la norma ISO 45001, rilasciata da organismo terzo accreditato, che definisce gli *standard* minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori. L'attività di verifica e controllo è proseguita in tutti i siti aziendali secondo specifici piani⁵⁴ di intervento e l'esito degli accertamenti è stato comunicato ai competenti uffici per la soluzione delle problematiche rappresentate. Sono 456 i *report* consuntivati (428 nel 2022) che riepilogano 3.668 dichiarazioni di non conformità, in diminuzione del 7,6 per cento rispetto alle 3.972 del 2022. Gli ambiti impiantistico/strutturali rilevano, come per il passato, le maggiori criticità impegnando il 29 per cento del totale; seguono le irregolarità nei sistemi antincendio e nella gestione delle emergenze (20,3 per cento) e quelle riscontrate negli ambienti di lavoro (13 per cento).

Sono in aumento le segnalazioni di non conformità provenienti dagli organi di vigilanza esterni alla Società che rivestono la qualifica di Ufficiali di Polizia giudiziaria (Asl, Vvf, ecc.): occorre tuttavia sottolineare che negli anni precedenti si era assistito a una diminuzione dei sopralluoghi nei siti aziendali e quindi anche dei verbali di prescrizione. I verbali emessi nell'anno sono 38 (29 nel 2022), riepilogativi di 76 prescrizioni (56 nel 2022) comminate, in massima parte, per irregolarità accertate nei locali e arredi, nell'uso di impianti di areazione

⁵³ L'ottenimento della certificazione ha consentito un risparmio sulle tariffe applicate dall'Inail stimato in ca. 1,5 mln annui.

⁵⁴ I piani di intervento e miglioramento sulla salute e sicurezza hanno la finalità di verificare che i sistemi di gestione adottati siano conformi alle normative vigenti (d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81). Nel corso del 2023 la Società ha proceduto, tra l'altro, all'aggiornamento di 13.277 documenti di valutazione dei rischi.

e illuminazione nei locali adibiti a deposito materiali, nella segnaletica, nell'accesso alle vie di esodo, ecc. Ciascuna prescrizione corrisponde a una specifica violazione, cui fa seguito il pagamento di una sanzione amministrativa per l'estinzione del procedimento. L'onere relativo alle ammende si attesta a 63mila euro, in diminuzione del 39 per cento rispetto ai 104mila del 2022. Tra le misure di tutela adottate, si segnalano circa 436mila ore di formazione erogate a oltre 84mila dipendenti (69mila nel 2022), prevalentemente operanti nelle funzioni di Mercato privati e di Posta, Comunicazione e Logistica per la complessità dei processi lavorativi che interessano dette funzioni e per la maggiore esposizione a rischi specifici. L'erogazione dei corsi è avvenuta sia attraverso la modalità tradizionale, in presenza, sia in modalità *webinar* ed *e-learning*. Nell'anno in esame, la Società ha promosso percorsi formativi finalizzati non soltanto all'acquisizione di conoscenze utili per lo sviluppo professionale dei dipendenti, ma anche di competenze trasversali su come orientare i propri comportamenti in un'ottica di inclusione e di percezione delle differenze come valore aggiunto.

La Società è passata dal 37 per cento dei mezzi *green* del 2022 al 44 per cento del 2023. In particolare, nel 2023 ha incrementato la flotta di circa 3.600 nuovi mezzi, di cui circa 2.200 elettrici, circa 800 ibridi e la restante parte a basse emissioni. Al 31 dicembre 2023 la flotta complessiva risulta essere costituita da ca. 26.200 nuovi mezzi a basse emissioni. Inoltre, nel corso del 2023 sono state installate ca. 1.600 infrastrutture per la ricarica dei veicoli elettrici: al 31 dicembre 2023 risultano installate circa 5.600 colonnine elettriche (cfr. par. 3.1).

Infine, si segnala che è stato aggiornato il sistema di gestione degli infortuni digitale con l'istituzione del cosiddetto *operatore unico*, che attribuisce a un'unica figura aziendale tutte le attività di gestione degli infortuni sul lavoro nei confronti dell'Inail.

Malattie e Infortuni

Il fenomeno delle assenze per malattia si riduce del 2,3 per cento (65.049 casi contro i 78.654 del 2022). Le giornate di lavoro perse nell'anno si attestano a 12,5 *pro/capite* (15,7 nel 2022, con una riduzione del 20,7 per cento) corrispondenti a una perdita di capacità lavorativa di ca. 5.100 FTE e, in termini di costo, a un onere stimato dalla Società in circa 213,7 mln. Il tasso di assenteismo per malattia è del 4 per cento. Aumentano le risorse titolari dei benefici

di cui alla legge 5 febbraio 1992, n. 104⁵⁵ che passano da ca. 17.500 del 2022 a ca. 17.900. Le relative assenze dal servizio hanno determinato la perdita di ca. 6 giorni di lavoro *pro/capite* annui (in linea con il 2022).

Da ottobre 2023 le assenze effettuate a titolo di malattia per positività al virus SARS CoV-2 vengono mappate come malattia ordinaria; le assenze per malattia per Covid-19, nell'anno in commento, sono state pari a 0,22 giorni *pro/capite* con un tasso di assenza di 0,1 per cento. Relativamente agli infortuni occorsi sui luoghi di lavoro, l'esercizio 2023 ha registrato una diminuzione del fenomeno, passando dai 4.801 casi del 2022 a 4.640 (-3,35 per cento). Per quanto riguarda gli infortuni per contagio da Covid-19, nel 2023 si sono registrati 11 casi. Nell'anno in commento sono in diminuzione sia l'indice di frequenza (27,51 per cento) sia l'indice di gravità (0,83 per cento) degli infortuni.

Per quanto attiene agli ambiti di lavoro e alle causali degli incidenti, gli infortuni registrati nell'uso di motomezzi aziendali occupano il 20,5 per cento del fenomeno (953 eventi), mentre le cadute durante il percorso a piedi riguardano il 10,6 per cento (493 eventi). Gli incidenti mortali registrati nel 2023 sono 4 (2 sul lavoro e 2 *in itinere*⁵⁶), mentre nel 2022 sono stati 8 (7 sul lavoro e 1 *in itinere*).

5.5 Contenzioso del lavoro e provvedimenti disciplinari

Il contenzioso del lavoro registra nel 2023 l'apertura di 719 nuovi procedimenti (595 nel 2022). Di questi, 518 attengono a diversi aspetti dello svolgimento del lavoro (mobilità, trasferimenti, demansionamenti, ecc.), 127 riguardano la tipologia della costituzione del rapporto di lavoro e 74 quella della risoluzione. Aumentano le vertenze attivate a seguito dell'applicazione di sanzioni disciplinari (196 rispetto a 149 del 2022), per la retribuzione (84 rispetto a 26 del 2022) e per trasferimento e mobilità (65 rispetto a 53 del 2022), mentre diminuiscono i ricorsi attivati per omissioni contributive lamentate dai dipendenti (58 contro 67 del 2022). Si riduce anche il contenzioso con i lavoratori con contratto a tempo

⁵⁵ La legge prevede assenze per 3 giorni al mese fino a un massimo di due anni continuativi nell'intera vita lavorativa del dipendente.

⁵⁶ Gli eventi *in itinere* (occorsi nel tragitto casa/lavoro/casa), pur non rientrando nella disamina del fenomeno rappresentato registrano una crescita dell'8,4 per cento. Nel 2023 sono stati registrati 1.101 casi (1.016 nel 2022).

determinato⁵⁷, che registra nell'anno 13 nuove istanze (41 nel 2022). Per tale tipologia di controversia risultano ancora pendenti 80 cause in ogni grado di giudizio. L'utilizzo del Fondo vertenze con il personale è stato di ca. 8 mln, dei quali 1,5 mln relativi a spese legali di controparte. La percentuale di soccombenza in giudizio stimata ai fini della valorizzazione del suddetto Fondo si attesta al 24,9 per cento.

Per quanto attiene all'adozione dei provvedimenti disciplinari, il fenomeno è in crescita del 5,3 per cento, con 2.758 eventi rilevati nell'anno (2.611 nel 2022). La Società individua fatti e comportamenti illeciti e, a seconda della gravità dell'infrazione, adotta provvedimenti espulsivi o conservativi del posto di lavoro. Le sanzioni di tipo espulsivo sono state 140, in diminuzione del 16,7 per cento (168 casi nel 2022) e hanno riguardato principalmente le causali dell'assenza ingiustificata superiore a 10/60 giorni e le irregolarità operative rilevate nell'adempimento delle mansioni assegnate. Ulteriori 2.618 provvedimenti (2.443 nel 2022) attengono a sanzioni di tipo conservativo, tra le quali 900 per irregolarità operative e 382 per assenza a visita fiscale.

Seguono le sanzioni per incauta custodia dei beni aziendali (202) e per irregolarità nel recapito (157). Circa i comportamenti che violano le misure atte a contenere gli infortuni sul lavoro, si evidenziano 146 provvedimenti presi per rifiuto di indossare i dispositivi antinfortuno e 45 per inosservanza delle norme del codice stradale (soprattutto per guida senza casco). Sono stati adottati anche 585 provvedimenti di "reprimenda", 444 provvedimenti gestionali senza attivazione di un procedimento disciplinare e 139 archiviazioni di casi ritenuti non rilevanti. Le posizioni creditorie vantate nei confronti dei dipendenti per l'applicazione delle sanzioni in argomento hanno consentito alla Società di recuperare ca. 2 mln.

⁵⁷ Il costo medio dell'anno si attesta aad euro 5.093 a vertenza.

6. SISTEMI INFORMATIVI

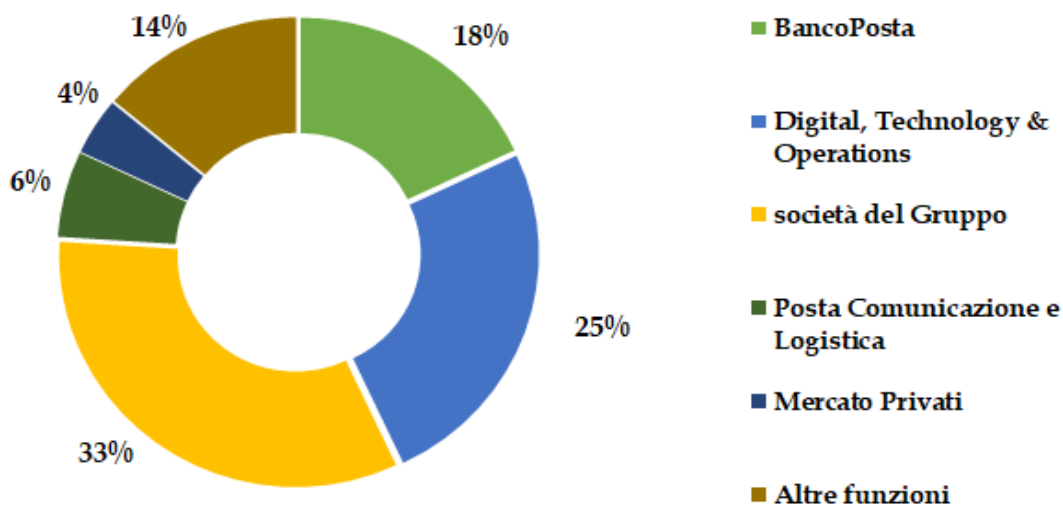
6.1 Evoluzione organizzativa

L'*Information Technology* (IT) rappresenta per Poste un fattore fondamentale per il perseguimento degli obiettivi del Piano Strategico "2024 *Sustain & Innovate*" confermati dal nuovo Piano 2024-2028 "*The Connecting Platform*" approvato a marzo 2024; più in generale, la velocità di adattamento e di reazione all'innovazione tecnologica è un elemento fondamentale in un contesto sempre più competitivo. Poste, attraverso la funzione *Digital, Technology & Operations*, ha intrapreso da tempo un percorso di digitalizzazione che ha influenzato l'offerta e i processi aziendali attraverso l'evoluzione del proprio modello di distribuzione in un'ottica omnicanale.

Nel corso del 2023 sono proseguite le realizzazioni di numerosi progetti all'interno delle piattaforme progettuali (di *business* e infrastrutturali) di Poste, nonché le attività di integrazione dei processi e sistemi IT delle Società del Gruppo oggetto di internalizzazione negli scorsi anni.

Nell'esercizio in esame sono state prese in carico 2.842 iniziative progettuali, di cui il 32 per cento complesse e il 68 per cento semplici. A fronte di queste, nel 2023 sono state completate 2.102 iniziative, di cui il 29 per cento complesse e il 71 per cento semplici. Di seguito viene illustrata la ripartizione delle iniziative per cliente interno.

Figura 5 – Ripartizione iniziative progettuali 2023



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

Dall'analisi per cliente interno emerge che il 14 per cento degli investimenti IT ha riguardato iniziative progettuali di reingegnerizzazione dei processi e conseguente implementazione di sistemi a supporto di attività trasversali a tutte le diverse aree di *business*. Il 18 per cento degli interventi è stato realizzato in ambito BancoPosta. A tal proposito, le principali attività hanno riguardato il processo di miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi offerti al cliente nell'ambito del Risparmio Postale, l'ottimizzazione del processo di vendita *on line* dei libretti, nonché la conformità agli obblighi di legge e di *compliance* di varia natura (leggi, *audit* interni, regolamentazione di Banca d'Italia, norme e orientamenti Consob, disposizioni dell'Agenzia delle entrate), soprattutto a seguito dell'ispezione condotta da Banca d'Italia nel 2022. Sono altresì proseguite le evoluzioni dei sistemi che abilitano la cessione del credito d'imposta introdotto dal Decreto Rilancio⁵⁸, migliorando i processi e le procedure a supporto del collocamento, del monitoraggio e della gestione del prodotto. Il 33 per cento degli interventi riguarda società del Gruppo; in particolare, il 14 cento riguarda il Gruppo Poste Vita, oggetto di una profonda trasformazione dell'intera

⁵⁸ D.l. 19 maggio 2020, n. 34, convertito con modificazioni dalla l. 17 luglio 2020, n. 77.

architettura IT, in relazione all'entrata in vigore, dal 1° gennaio 2023, del nuovo principio contabile internazionale IFRS 17 (per la contabilizzazione dei contratti assicurativi).

Nell'ambito delle attività afferenti al progetto *Polis*, intervento finanziato con fondi previsti dal Piano nazionale per gli investimenti complementari (PNC), per i cui dettagli si rimanda al cap. 1, parr. 1.2 e 1.3, nel corso dell'esercizio sono stati introdotti, in ognuno dei ca. 7mila uffici postali rientranti nella linea di intervento "Sportello Unico"⁵⁹, un nuovo modello di rete di accesso di Gruppo basato su un servizio di connettività innovativo mediante collegamenti in fibra e un nuovo modello di rete con caratteristiche *cloud native*⁶⁰, che garantisce le funzionalità di sicurezza, virtualizzazione e segregazione necessarie.

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

Gli investimenti realizzati nel corso del 2023 da Poste italiane nell'ICT ammontano a circa 459 mln (480 mln nel 2022), di cui 239 mln destinati a progetti "infrastrutturali" di aggiornamento, consolidamento, trasformazione e innovazione tecnologica delle infrastrutture ICT aziendali a supporto del *business* e 220 mln afferenti a progetti tesi alla crescita dei volumi e dei ricavi.

Per quanto riguarda la componente costi ICT, il 2023 ha beneficiato di progetti di ottimizzazione e razionalizzazione delle risorse che hanno consentito di mantenere la spesa pressoché allineata al 2022, nonostante l'ampliamento del perimetro applicativo. Il consuntivo dei costi è infatti pari a circa 311 mln, con un incremento di circa 4 mln rispetto all'anno precedente ed è principalmente dovuto all'aumento dell'utilizzo della tecnologia *cloud* per la realizzazione di nuove progettualità e per la migrazione di applicativi già esistenti, e all'incremento dell'utilizzo del *Mainframe*⁶¹ e del contestuale aumento del prezzo contrattualizzato con il fornitore.

⁵⁹ Si ricorda che Sportello Unico ha come obiettivo primario di dare la possibilità agli italiani residenti nei 6933 comuni con meno di 15mila abitanti, dotati di almeno un ufficio postale, di fruire agevolmente di tutti i servizi pubblici.

⁶⁰ Il *cloud native* (nativo per il *cloud*) è l'approccio *software* per la creazione, l'implementazione e la gestione di applicazioni moderne in ambienti di *cloud computing*.

⁶¹ *Computer* ad alte prestazioni con grandi quantità di memoria e processori che elaborano in tempo reale miliardi di calcoli e transazioni.

6.3 Rischio informatico e sicurezza informatica

Poste italiane già da alcuni anni ha sviluppato un modello di approccio sistemico per il governo della sicurezza informatica che indirizza, in maniera strutturata, omogenea e continuativa, tutti i processi di gestione dei rischi derivanti dalla compromissione della riservatezza, dell'integrità e della disponibilità dei servizi e delle informazioni trattate, in un progetto di adeguamento continuo dei presidi di prevenzione e protezione delle risorse informative. Tale approccio è stato formalizzato nel "Testo unico di sicurezza informatica" (TUS), il cui ultimo aggiornamento è stato approvato dal Consiglio di amministrazione del 12 dicembre 2024, con l'obiettivo di descrivere l'approccio metodologico e operativo adottato dal Gruppo Poste per la gestione della sicurezza informatica, nonché di individuare i ruoli e le responsabilità attribuibili ai diversi soggetti coinvolti.

All'interno del TUS è stato definito il Modello di *Information Security Governance* che definisce i processi e le attività in ambito sicurezza informatica nel contesto aziendale, in coerenza con le esigenze di *business* e in accordo con gli obiettivi delle unità organizzative interne e di Gruppo.

Il Modello è finalizzato al governo delle attività, delle iniziative e dei progetti di sicurezza informatica rilevanti per il contenimento dei rischi informatici, per la protezione delle risorse ICT e per l'adeguamento delle misure di sicurezza in adempimento alle varie normative e *standard* applicabili alla realtà del Gruppo Poste italiane.

In ambito rischi informatici opera il CERT (*Computer Emergency Response Team*), una specifica realtà organizzativa di Poste specializzata in prevenzione dei rischi, coordinamento della gestione degli incidenti informatici del Gruppo e risposta a eventi di criminalità informatica, che si colloca all'interno di una rete nazionale e internazionale di strutture simili con cui dialoga quotidianamente per condividere informazioni, indicatori di compromissione e modelli di attacco in generale; tale scenario vede una forte collaborazione anche con la struttura CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale.

Infine, il 21 marzo 2023 è stato inaugurato il nuovo Centro di prevenzione frodi che adotta le tecnologie più avanzate nell'attività di *fraud management* e di *fraud intelligence* per elevare

ulteriormente il grado di sicurezza delle attività finanziarie dell'intero Gruppo e potenziare gli strumenti di tutela a beneficio dei cittadini contro illeciti e frodi.

7. ATTIVITÀ NEGOZIALE

7.1 Gestione degli acquisti

Il processo di gestione degli acquisti di Poste, che adotta un modello di Gruppo integrato, oltre a definire le politiche di acquisto, la gestione degli approvvigionamenti, la realizzazione e manutenzione di strumenti e supporti per le attività di acquisto, è stato interessato nel 2023 dalla prosecuzione del percorso di innovazione che ha riguardato aspetti organizzativi, procedurali, di sistemi, di sostenibilità e *marketing* d'acquisto.

Tale processo vede una gestione centralizzata degli acquisti secondo un modello integrato e specializzato per ambito merceologico, con il consolidamento delle strutture territoriali. Anche i sistemi hanno subito una importante evoluzione verso processi di dematerializzazione e digitalizzazione del ciclo passivo. Unitamente a ciò è proseguita l'attività di standardizzazione e semplificazione della documentazione di gara e contrattuale resa disponibile all'interno di dedicati *repository* che ne assicurano il costante aggiornamento alle normative vigenti.

Inoltre, in coerenza con l'indirizzo aziendale ispirato agli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals* - SDGs) dell'Agenda 2030 dell'Onu e ai principi del *Global Compact*⁶², restano confermate anche per il 2023 le strategie, gli obiettivi e gli impegni per il miglioramento della sostenibilità nel processo di approvvigionamento.

Sono stati da tempo introdotti degli indicatori di misurazione delle *performance* di sostenibilità, i cui indici sono sottoposti trimestralmente al vaglio del "Comitato Sostenibilità" e pubblicati sul Bilancio Integrato. I risultati raggiunti nel 2023, con riferimento alle gare sopra soglia avviate nell'anno⁶³, confermano un *trend* di crescita degli indici di sostenibilità rispetto all'anno precedente, come illustrato nella tabella seguente.

⁶² L'adesione del Gruppo agli obiettivi del *Global Compact* delle Nazioni Unite è stata riconosciuta dal *Network Italia* del *Global Compact* dell'ONU, che ha incluso l'esempio del Gruppo nel *position paper* intitolato "La gestione sostenibile delle catene di fornitura: tra responsabilità e opportunità per le imprese".

⁶³ Tali indicatori non tengono conto delle gare sprovviste dell'offerta tecnica in quanto aggiudicate al prezzo più basso.

Tabella 21 – Gare sopra soglia avviate con criteri ESG*(dati in valori percentuali)*

KPI	2022	2023	Δ 23/22
Ambientali	84,8	90,5	5,7
Sociali	88,3	87,9	0,0
Governance	52,3	78,9	27,0

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

7.2 Evoluzione dei sistemi di supporto agli acquisti

Nel corso del 2023, in continuità con gli anni precedenti, sono stati effettuati interventi progettuali per consentire la prosecuzione del percorso di digitalizzazione dell'intero ciclo degli acquisti. Particolare attenzione è stata posta alla pianificazione e realizzazione degli adeguamenti tecnologici funzionali a garantire la conformità dei sistemi di supporto agli Acquisti al quadro normativo di riferimento introdotto dal nuovo codice dei contratti pubblici, d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'art.1 della l. 21 giugno 2022, n. 78", che ha armonizzato la disciplina nazionale in coerenza con la giurisprudenza comunitaria. In particolare, sono state definite:

- la certificazione delle piattaforme di approvvigionamento di Poste in conformità alle regole tecniche emanate dall'Agenzia per l'Italia digitale (determina AgId 1° giugno 2023, n. 137);
- l'implementazione di una nuova piattaforma funzionale a garantire l'interoperabilità con la Banca dati nazionale dei contratti pubblici tramite l'abilitazione alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati;
- l'integrazione di nuove funzionalità e l'implementazione di nuovi processi nelle piattaforme di *procurement* di Poste.

Nel 2023 sono state certificate sia la piattaforma "*PosteProcurement*", strumento in uso da anni nel Gruppo per lo svolgimento in modalità telematica delle procedure di gara, sia la nuova piattaforma *software* di interoperabilità con l'Anac (GGAP 4.0).

In tema di trasparenza, Poste italiane pubblica costantemente sul proprio sito istituzionale (nella sezione "Contratti aperti e trasparenti") le informazioni sulla gestione degli appalti del Gruppo. Nel corso del 2023 è stata introdotta una nuova sezione dedicata a tutti i contratti formalizzati in ambito Pnc per il progetto Polis.

Con l'entrata in vigore del nuovo Codice dei contratti pubblici è stato abrogato, a decorrere dal 1° luglio 2023, l'art.1, c. 32 della l. 6 novembre 2012, n. 190 (c.d. "Legge Anticorruzione"), con il conseguente venir meno, in capo delle stazioni appaltanti, dell'obbligo di pubblicare e rendere disponibili ad Anac, sul proprio sito istituzionale, i dati in formato aperto riguardanti gli appalti svolti nell'anno precedente. Gli obblighi informativi vengono, pertanto, assolti con la trasmissione alla Banca dati nazionale dei contratti pubblici (Bdncp) delle informazioni in tema di programmazione, progettazione e pubblicazione, affidamento, esecuzione, il cui invio consente di adempiere anche agli obblighi in materia di trasparenza di cui all'art. 28 del codice.

Non si estendono invece a Poste italiane, in qualità di società quotata, secondo la definizione di cui alla lett. b) c. 2 dell'art. 2-*bis* del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, gli ulteriori obblighi in tema di pubblicazione previsti con delibera Anac n. 264 del 20 giugno 2023, aggiornata e integrata dalla delibera n. 601 del 19 dicembre 2023.

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

Poste italiane provvede costantemente ad aggiornare la normativa interna dei processi di acquisto per gli appalti soggetti al codice dei contratti pubblici e per quelli che ne sono esclusi⁶⁴, mediante una regolamentazione interna che nel corso dell'anno è stata adeguata al nuovo modello operativo con la pubblicazione dei seguenti provvedimenti:

- Procedura "Predisposizione, autorizzazione ed emissione delle Richieste di Acquisto" (approvata a febbraio 2023), che prevede due allegati specifici relativi ai "Principi ESG" e ai "Criteri Ambientali Minimi"⁶⁵;
- Procedura "Gestione della fase di esecuzione contrattuale: ruoli e responsabilità" (approvata a marzo 2023), che introduce nuovi principi e specifici allegati in tema di

⁶⁴ I settori esclusi sono, ad esempio, tutti quelli attinenti ad attività direttamente esposte alla concorrenza su mercati liberamente accessibili (ad es. i servizi finanziari) nonché tutte le attività non strumentali ai servizi postali, come il mercato dell'energia e quello della telefonia. Relativamente alle attività cosiddette promiscue (riguardanti sia attività "escluse" che quelle sottoposte alla normativa appalti) è necessario procedere ad una valutazione di "prevalenza".

⁶⁵ I Criteri Ambientali Minimi (CAM) sono i requisiti ambientali definiti per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare la soluzione progettuale, il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. Sono definiti nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione e sono adottati con decreto ministeriale.

“Distacco di lavoratori” e “Gestione dei rapporti con i dipendenti delle società appaltatrici”;

- Procedura “Generale di Acquisto di lavori, servizi e forniture” (approvata ad aprile 2023), con un’attualizzazione del modello di composizione e nomina delle Commissioni di gara;
- Istruzione operativa “Piano dei Fabbisogni Società del Gruppo” che prevede, attraverso un contratto di *service*, una pianificazione accentrata dei fabbisogni acquisitivi.

In relazione all’efficacia del nuovo codice degli appalti (1° luglio 2023), il Consiglio di amministrazione del 24 luglio 2023 ha approvato il nuovo “Regolamento interno per le procedure di affidamento degli appalti di lavori, servizi e forniture”⁶⁶, che rappresenta il principale presidio di *governance* e di *compliance* normativa per le procedure di affidamento del Gruppo e regola, congiuntamente alle procedure operative di riferimento e alla documentazione di gara, le attività di acquisto.

I documenti sopra riportati disegnano un presidio normativo aziendale ai fini dell’osservanza di quanto previsto dal d.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e trovano applicazione in tutte le Società del Gruppo.

7.4 Attività d’acquisto svolte nell’esercizio 2023

Nel 2023 Poste italiane ha dato seguito a 2.550 procedure acquisitive, che hanno determinato una spesa di circa 4,75 mld; le procedure soggette ad applicazione del Codice degli appalti hanno rappresentato il 26 per cento del totale⁶⁷, come dettagliato nella tabella seguente.

⁶⁶ Tale Regolamento supera il precedente approvato nella riunione del 9 novembre 2017 del Consiglio di amministrazione e successivamente modificato nella riunione del 30 luglio 2019.

⁶⁷ Le principali fattispecie per cui non trova applicazione il Codice dei contratti pubblici sono i contratti *intercompany* (che nel 2023 hanno rappresentato il 14 per cento del totale) nonché quelli relativi ai servizi finanziari e alle attività di corriere espresso nazionali e internazionali, in quanto direttamente esposte a concorrenza su mercati liberamente accessibili.

Tabella 22 - Suddivisione contratti per applicazione del Codice degli appalti*(dati in milioni)*

Totale Poste italiane - Anno 2023	N. atti	Importi	% Spesa
Attività soggette ad applicazione del Codice degli appalti	1.392	1.211	26
Appalti esclusi dall'ambito di applicazione del Codice degli appalti	1.158	3.537	74
<i>Intercompany</i>	<i>24</i>	<i>679</i>	<i>14</i>
<i>Altri appalti esclusi</i>	<i>1.134</i>	<i>2.858</i>	<i>60</i>
<i>Verso Società del Gruppo</i>	<i>29</i>	<i>1.955</i>	<i>41</i>
<i>Verso Società Terze</i>	<i>1.105</i>	<i>903</i>	<i>19</i>
TOTALE	2.550	4.748	100

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

La tabella non include i contratti di approvvigionamento di servizi legali afferenti a specifiche materie, conclusi direttamente dalle strutture Affari Legali e Risorse Umane e Organizzazione, così come i contratti sui temi della sicurezza, la cui responsabilità è direttamente in capo al datore di lavoro⁶⁸. Sono esclusi, parimenti, gli ordini di acquisto di importo inferiore alla soglia di euro 2.500, in quanto di scarsa significatività.

Tali acquisti vengono sintetizzati nella tabella che segue.

Tabella 23 - Acquisti inferiori alla soglia di indagine (euro 2.500)*(dati in euro)*

Anno	N. contratti	Importo complessivo
2022	221	229.321
2023	200	252.320

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

a) Procedure di affidamento

Nell'ambito degli affidamenti di Gruppo soggetti al codice degli appalti, le procedure competitive hanno rappresentato l'87,6 per cento per un valore di 1,061 mln (in crescita del 9,8 per cento rispetto al 2022). In particolare, gli affidamenti conseguenti a procedure di gara a evidenza pubblica nel 2023 ammontano a 77, per un importo di 393 mln (32,4 per cento del totale), includendo sia quelle con bando, sia quelle originate da accordi quadro precedentemente perfezionati. La situazione complessiva è esposta nella tabella seguente.

⁶⁸ Inoltre, la presente rilevazione non include atti di locazione/acquisto di immobili e terreni e i relativi oneri accessori. Sono, altresì, esclusi atti per adeguamento dei corrispettivi emessi in osservanza dei dettami normativi e/o contrattuali.

Tabella 24 - Attività negoziale di Poste italiane s.p.a.

(dati in milioni)

		Attività 2022			Attività 2023			
Procedure di affidamento		Quantità	Valore	Valore %	Quantità	Valore	Valore %	
Attività soggette ad applicazione del d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023	Procedure competitive	Gare pubbliche	163	134.745	11,1	77	393.070	32,4
		Selezione Albo fornitori	309	644.614	53,2	240	501.854	41,4
		Altre procedure di gara	120	14.233	1,2	50	5.910	0,5
		Atti aggiuntivi	344	149.333	12,3	403	160.629	13,3
		Totale procedure competitive	936	942.925	77,9	770	1.061.463	87,6
	Affidamenti diretti	Deroga ex art. 125 d.lgs. 50/2016 e art. 76 d.lgs. 36/2023	132	64.376	5,3	97	40.213	3,3
		Sottosoglia da Regolamento	159	3.167	0,3	172	3.319	0,3
		Altro	78	1.525	0,1	88	4.497	0,4
		Atti aggiuntivi	23	1.695	0,1	43	2.787	0,2
		Totale affidamenti diretti	392	70.764	5,8	400	50.816	4,2
	Altri affidamenti	Proroghe Tecniche	239	197.335	16,3	222	99.062	8,2
		Totale altri affidamenti	239	197.335	16,3	222	99.062	8,2
Totale attività soggette a d.lgs 50/2016 e d.lgs 36/2023		1.567	1.211.023	100,0	1.392	1.211.340	100,0	
Attività Escluse dal d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023	Intercompany	16	163.941	14,7	24	679.478	19,2	
	Esclusi	920	952.108	85,3	1.134	2.857.795	80,8	
	Verso Società del Gruppo	23	394.867		29	1.954.959		
	Verso Società Terze	897	557.241		1.105	902.836		
	Totale attività escluse dal d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023	936	1.116.049	100,0	1.158	3.537.272	100,0	
TOTALE COMPLESSIVO		2.503	2.327.072		2.550	4.748.612,48		
Incidenza attività soggette a d.lgs. 50/2016 e al d.lgs. 36/2023 dell'anno				52%	26%			
Incidenza attività escluse applicazione d.lgs. 50/2016 e d.lgs. 36/2023 dell'anno				48%	74%			

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

Il ricorso all'albo fornitori ha interessato 240 contratti, 50 sono state le altre procedure di gara e 403 gli atti aggiuntivi attivati direttamente da Poste. Ai fini di una corretta valutazione dei dati, occorre tuttavia tener conto che le variazioni, in aumento o in diminuzione, dei valori assoluti e percentuali delle procedure competitive rispetto

all'esercizio precedente, sono determinate prevalentemente dalla durata pluriennale dei contratti stessi, che possono determinare oscillazioni anche consistenti tra un anno e l'altro. Gli affidamenti diretti registrano una diminuzione del valore, che passa da 70,8 a 50,8 mln (4,2 per cento del totale), riduzione essenzialmente ascrivibile alle deroghe *ex art.* 125 d.lgs. n. 50 del 2016 e art. 76 d.lgs. n. 36 del 2023, che passano da 64,4 mln del 2022 a 40,2 mln nel 2023 (che rappresentano il 3,3 per cento del totale). Il valore delle proroghe tecniche passa da 197 mln del 2022 a 99 mln nel 2023, in riduzione rispetto all'anno precedente (-49,8 per cento).

Nel dettaglio, la Società riferisce che il ricorso alle proroghe tecniche nel 2023 è dipeso da eventi non ricorrenti intervenuti in alcuni comparti quali:

- servizi legati all'ICT per ca. 67 mln, in relazione alla complessità di predisposizione della documentazione tecnica e di espletamento delle procedure di gara per i servizi di supporto specialistico per i sistemi digitali, postali e *corporate* del Gruppo;
- servizio di trasporto dei prodotti postali e attività collegate afferenti alla rete di base nell'ambito territoriale delle MAL (Macro Aree Logistiche) per garantire la continuità del servizio postale per 25 mln.

Per quanto riguarda il settore degli appalti non ricadenti nel perimetro di applicazione del codice dei contratti, si riepilogano di seguito sia gli atti di acquisto esclusi *ex art.* 6 e 7 d.lgs. n. 50 del 2016 e art. 142 d.lgs. n. 36 del 2023, sia le altre procedure negoziali esperite per attività svolte in regime di concorrenza su mercati liberamente accessibili, ai sensi dell'art. 120, d.lgs. n. 50 del 2016 e art. 151, d.lgs. n. 36 del 2023. Per quanto concerne la prima categoria, gli acquisti *infragruppo* hanno generato una spesa complessiva di circa 679,5 mln (164 mln nel 2022) e hanno riguardato prevalentemente i seguenti ambiti merceologici: energia elettrica e servizi connessi, per un valore stimato di 432 mln per 36 mesi; modulistica, cancelleria, materiali consumabili e servizi connessi, per un valore di circa 90 mln per 24 mesi.

Nell'esercizio 2023 il perimetro degli appalti esclusi, al netto degli acquisti *infragruppo* sopramenzionati, si è attestato su un valore complessivo di 2.858 mln, pari all'80,8 per cento del totale, determinando un incremento del 200 per cento rispetto all'anno precedente. Inoltre, la quota più rilevante degli appalti esclusi ha riguardato i contratti stipulati verso

società del Gruppo per un valore di quasi 2 mld (55,3 per cento) che nell'anno precedente non superava i 395 mln (35,4 per cento), un'inversione di tendenza che rappresenta la volontà del Gruppo di puntare maggiormente su strategie di *procurement* orientate ad ampliare progressivamente il perimetro degli appalti esclusi. Infatti, la nuova disciplina codicistica prevede per alcune categorie merceologiche "non strumentali ai servizi postali" deroghe al Codice dei contratti, in quanto rientranti tra le attività considerate non prevalenti⁶⁹.

b) Tipologie contrattuali

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

Tabella 25 - Tipologie contrattuali

Tipologia di contratto	Attività 2022		Attività 2023		(Valori in migliaia di euro) Δ 23/22	
	Quantità (n. contratti)	Valore	Quantità (n. contratti)	Valore aggiudicazione	Quantità (n. contratti) %	Valore %
Comunicazione	-	-	68	5.877	na	na
Consulenze	36	4.167	23	1.332	-36,1	-68,0
Formazione	38	2.059	19	3.477	-50,0	68,8
Fornitura	212	260.445	308	955.276	45,3	266,8
Lavori	161	223.054	204	136.710	26,7	-38,7
Servizi (*)	2.056	1.837.346	1.928	3.645.941	-6,2	98,4
TOTALE	2.503	2.327.072	2.550	4.748.612	1,9	104

(*) La categoria include le attività afferenti igiene ambientale, trasporto effetti postali e manutenzioni di apparati e automezzi.

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

Analizzando le singole tipologie contrattuali, si evidenzia che anche nel 2023 la tipologia maggiormente rilevante, sia per quantità che per valore di risorse economiche impiegate, è quella relativa ai Servizi, il cui valore è aumentato sensibilmente rispetto al 2022 (+98,4 per cento) benché se ne sia ridotto il numero. Nel dettaglio, i contratti che hanno inciso in maggior misura sul totale della spesa sono stati quelli stipulati con le società del Gruppo:

⁶⁹ In applicazione del principio di "strumentalità necessaria al servizio postale", la cui assenza determina l'esonero dell'assoggettamento alla disciplina del Codice appalti e del "criterio di prevalenza" che prevede l'applicazione alla procedura di affidamento delle norme relative all'attività prevalente, entrambi affermati dalla costante giurisprudenza sia a livello europeo che nazionale (v., tra le altre, le Ordinanze della Cassazione civ., Sez. Unite, del 12 maggio 2022, n. 15105 e del 9 gennaio 2023, n. 310).

SDA *Express Courier* s.p.a. per 1,7 mld (gestione pacchi nazionali e internazionali), *PostePay* s.p.a. per 181,2 mln (servizi finanziari legati agli strumenti di pagamento elettronici) e Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a. per 131,6 mln (servizi di trasporto nazionale e attività correlate). Riguardo ai contratti per servizi stipulati con società esterne al Gruppo si evidenziano quelli relativi ai servizi informatici legati alla gestione dell'infrastruttura tecnologica per 175 mln (*Kyndryl Italia* s.p.a.), servizi digitali di *business mobile* e di supporto alla clientela per oltre 163 mln (n. 3 contratti), accordo di *partnership* con *AWS* (*Amazon Web Services Inc.*) per un valore di 100 mln e acquisto, gestione e manutenzione dei sistemi ATM per oltre 66 mln. Seguono per valore i contratti di Fornitura, il cui dato evidenzia un aumento rispetto all'anno precedente sia nel numero (+45 per cento) che nel valore (+266 per cento). I contratti di maggior rilievo interessano quasi in egual misura sia le società del Gruppo che società terze per un valore di circa 1 mld. In particolare, sono rispettivamente le forniture di energia elettrica e dei servizi connessi erogati dal Consorzio Servizi s.c.p.a. ad assorbire gran parte della spesa complessiva (432 mln), seguito dalle forniture di carburante tramite "*fuel card*" assicurate da *Kuwait Petroleum Italia* s.p.a (149 mln).

Per quanto concerne gli appalti di lavori, il numero delle procedure è aumentato (+26 per cento) registrando però una diminuzione del valore dei contratti (-38,7 per cento). Tale andamento è per lo più riconducibile alla necessità di realizzare gli interventi previsti dal progetto Polis, che per i lavori assorbono quasi la metà della spesa (59 mln), la cui diffusione territoriale e specificità necessitano di contratti mirati a soddisfare i rigorosi *standard* richiesti dall'autorità di gestione nell'ambito del finanziamento ottenuto da Poste, pari a 800 mln, a valere sui fondi del Pnc. Le altre voci di spesa riguardano principalmente interventi volti a migliorare gli impianti sotto il profilo energetico e ambientale. Nella categoria relativa alla Formazione si evidenzia una riduzione dei contratti a fronte di un crescente valore medio nel biennio osservato, realizzando progetti formativi rivolti a tutto il personale del Gruppo in materia di antiriciclaggio (per un valore di 2,2 mln) e percorsi di valorizzazione per le figure direttive anche in campo assicurativo (per un valore di circa 1 mln).

Le procedure negoziali afferenti alla categoria Comunicazione nel 2023, la cui spesa ammonta a 5,9 mln, riguardano principalmente servizi legati alla realizzazione di campagne

informative ed elaborazione di modulistica e grafica in ambito *corporate* per un valore di oltre 2,7 mln (pari al 47 per cento e servizi informativi delle agenzie di stampa che superano 1,4 mln (pari al 25 per cento).

Infine, le Consulenze nel 2023 si riducono sensibilmente rispetto all'anno precedente sia sotto il profilo delle procedure espletate (-36,1 per cento) sia per il valore complessivo dei servizi contrattualizzati che ammontano ad oltre 1,3 mln (-68 per cento). Le consulenze più rilevanti hanno riguardato l'attivazione dell'accordo quadro per l'assistenza legale per le operazioni di collocamento di titoli da parte di emittenti esteri, per un valore di euro 240.000, e servizi di *advisory* per il supporto e la gestione integrata dei rischi aziendali, per un valore di euro 117.000, compresi i servizi per la ricerca e selezione del personale *executive* in ambito BancoPosta, per un valore di 104mila.

Nella tabella che segue sono riportati sinteticamente i dati riferiti al numero e al valore dei contratti di consulenza stipulati dalla Società nel quinquennio 2019-2023.

Tabella 26 - Contratti di consulenza sottoscritti nel periodo 2019-2023

(valori in migliaia di euro)

Anno	Atti stipulati	Spesa sostenuta
2019	54	3.399
2020	31	4.268
2021	22	1.266
2022	36	4.167
2023	23	1.332

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

c) Attività negoziali espletate in relazione al Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari (Pnc)

Ad integrazione di quanto già esposto nel capitolo 1, paragrafo 1.3, le procedure negoziali concluse nel corso del 2023, per dare seguito a quanto previsto dal progetto *Polis*, sono state 121 per un valore complessivo di circa 253 mln.

Nella tabella seguente sono sinteticamente riportate le informazioni in merito alle attività negoziali, ripartite per tipologia contrattuale ed espletate ai fini della realizzazione del progetto⁷⁰.

Tabella 27 - Attività negoziali espletate in relazione al Pnc

(valori in migliaia di euro)

Tipologia di contratto	Attività 2022		Attività 2023		Totale attività 2022-23		Variazione 2023/2022	
	Quantità	Valore	Quantità	Valore	Quantità	Valore	Quantità %	Valore %
Forniture ⁽¹⁾	7	57.774	46	120.483	53	178.257	5,6	47,6
Lavori ⁽²⁾	80	183.085	65	33.369	145	216.454	-0,2	13,2
Servizi ⁽³⁾	45	54.368	10	99.509	55	153.877	-0,8	39,3
TOTALE	132	295.227	121	253.361	253	548.588	100,0	100,0

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

(1) di cui atti aggiuntivi n. 4 (valore 0,91 mln) per l'anno 2023

(2) di cui atti aggiuntivi n. 22 (valore 8,2 mln) per l'anno 2023

(3) di cui atti aggiuntivi n. 4 (valore 7,1 mln) per l'anno 2023

I contratti relativi alle Forniture (120,5 mln) riguardano sostanzialmente l'acquisto di colonnine elettriche ad uso pubblico per veicoli elettrici (53,2 mln) e di arredi e sedute per gli spazi di *coworking* (56,8 mln). Inoltre, è stata completata la procedura per la fornitura di n. 502 *locker* e n. 25 automezzi per gli uffici postali mobili, per un valore rispettivamente di 5,8 mln e di 3 mln. Per quanto concerne gli appalti per lavori occorre evidenziare che nel 2022 la scelta di Poste era stata quella di ricorrere all'appalto integrato, mentre nel 2023 sono stati sottoscritti oltre 60 accordi quadro per un valore complessivo di oltre 30 mln per l'esecuzione di interventi edili ed impiantistici necessari alla realizzazione dello "Sportello Unico" per la pubblica amministrazione e alla conseguente installazione della strumentazione tecnologica negli uffici postali interessati. La macro-voce Servizi copre essenzialmente le procedure necessarie per l'acquisizione degli ATM e dei servizi connessi per un valore che supera gli 85 mln, la restante quota riguarda supporti specialistici per l'erogazione dei servizi ai cittadini e la fornitura di *software* collegati alla gestione della piattaforma per la pubblica amministrazione prevista dal progetto (circa 14 mln).

⁷⁰ Con riferimento ai 121 contratti aggiudicati nel 2023, 34 afferiscono a procedure di gara con bando (di cui 7 per accordi quadro) e 87 a procedure competitive attivate tramite albo fornitori (di cui 76 accordi quadro).

Per quanto concerne l'avanzamento delle due linee di intervento previste dal progetto:

- per lo "Sportello Unico" sono stati avviati interventi su 1.766 uffici postali (dato superiore ai 1500 previsti dal Piano entro il 2023) dei quali 945 risultano già attivi, per una spesa complessiva di oltre 582 mln, così come rendicontato all'amministrazione titolare (Mimit) e al Mef che includono anche il contributo diretto di Poste (340 mln);
- per la linea "Spazi per l'Italia" sono stati avviati interventi su 55 immobili per la creazione di spazi di *coworking* su un totale di 150 unità e resi già operativi 31 siti per una spesa complessiva di circa 81 mln, inclusi gli investimenti diretti di Poste italiane (100 mln).

Inoltre, per quanto riguarda il monitoraggio procedurale, al 31 dicembre 2023 risultano bandite 41 procedure di gara per un importo complessivo a base d'asta di circa 859 mln e perfezionati 223 contratti, per un importo complessivo pari a 532 mln, a cui si aggiungono 16 mln per le 30 opzioni previste a gara.

8. CONTENZIOSO

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

A copertura delle prevedibili passività relative a contenziosi di varia natura è costituito il Fondo vertenze con i terzi il cui saldo, al 31 dicembre 2023, ammonta a 209 mln. La movimentazione del Fondo nell'anno evidenzia accantonamenti per 14 mln, corrispondenti al valore stimato di nuove passività, utilizzi per 40 mln, a fronte della definizione di passività pregresse e assorbimenti a conto economico per 33 mln. Gli affari aperti e curati da avvocati interni nel 2023 sono stati 14.586 (22.456 nel 2022) di cui 7.447 contenziosi e precontenziosi, 6.339 affari consultivi e assistenze legali varie e 800 affari penali. Il ricorso a professionisti esterni ha riguardato 320 incarichi (372 nel 2022), corrispondenti all'1,2 per cento del totale dei contenziosi trattati nell'anno.

Per quanto concerne il contenzioso legato alla cessione dei crediti d'imposta, servizio che consente a cittadini e imprese titolari di conto BancoPosta di cedere i propri *bonus* fiscali e ottenere liquidità in un'unica soluzione, si rinvia a quanto già esposto nel par. 1.1.

Di seguito, viene fornita una breve informativa sulle altre tipologie di contenziosi.

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Agcm)

L'Agcm nel dicembre 2015 notificava a Poste il provvedimento n. 25785/15, con cui era irrogata alla Società la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 540.000 per pratica commerciale scorretta. Avverso il suddetto provvedimento, Poste ha presentato ricorso al Giudice amministrativo. Il Consiglio di Stato, con sentenza n. 6077 del 9 luglio 2024, ha accolto le motivazioni di Poste annullando integralmente la sanzione versata.

In data 3 ottobre 2018 Poste italiane ha provveduto al pagamento della sanzione di 23 mln, oltre interessi, accertata nel gennaio 2018 dall'Autorità a suo carico, per abuso di posizione dominante per il periodo 2014-2017⁷¹. Poste ha presentato ricorso al Tar Lazio che lo ha

⁷¹ Con provvedimento adottato in data 13 dicembre 2017 l'Agcm ha emesso nei confronti di Poste una sanzione amministrativa pari a 23 mln per aver tenuto – nel periodo 2014 - 2017 - un "abuso di natura escludente" - contrario all'art. 102 del TFUE - finalizzato ad ostacolare l'effettiva concorrenza nei mercati del recapito degli invii multipli di corrispondenza ordinaria.

respinto; la sentenza del TAR è stata appellata innanzi al Consiglio di Stato. L'udienza di merito è stata fissata il 16 dicembre 2025.

In data 19 novembre 2019 l'Agcm ha avviato il procedimento PS11563 nei confronti di Poste, per accertare una presunta pratica commerciale scorretta, all'esito del quale è stata irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 5 mln, il cui pagamento è stato effettuato in data 5 gennaio 2021. Avverso il provvedimento la Società ha tuttavia presentato ricorso al Giudice amministrativo. Il Consiglio di Stato che, con sentenza n. 3175 del 5 aprile 2024, ha ridotto la sanzione del 50 per cento.

In data 6 aprile 2020 l'Agcm ha avviato un procedimento nei confronti di Poste, su segnalazione da parte di una società, per l'asserita imposizione di clausole contrattuali ingiustificatamente onerose. A conclusione del procedimento, l'Agcm ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di oltre 11 mln per abuso di dipendenza economica, il cui pagamento è stato effettuato in data 6 settembre 2021. Avverso il suddetto provvedimento Poste ha presentato ricorso al Tar Lazio, il quale ha annullato la sanzione con sentenza n. 10044/2023. Avverso la predetta sentenza l'Agcm ha presentato appello e la Società ha proposto appello incidentale. L'udienza di merito è fissata al 17 luglio 2025.

In data 24 marzo 2022 l'Agcm ha avviato il procedimento PS11287 per presunte pratiche commerciali scorrette relativamente alle informative sui termini di scadenza e di prescrizione dei Buoni Fruttiferi Postali in forma cartacea. L'Autorità in data 4 novembre 2022 ha irrogato una sanzione amministrativa di 1,4 mln. La delibera è stata oggetto di impugnativa al Tar che, con ordinanza n. 13747 pubblicata il 13 settembre 2023, ha disposto la sospensione del processo, in attesa della definizione del rinvio pregiudiziale alla CGUE, disposto con ordinanza n. 12962 del 1° agosto 2023. In data 30 gennaio 2025 la Corte di Giustizia ha definito il procedimento e Poste ha depositato, in data 14 febbraio 2025, l'istanza di riassunzione del giudizio. L'udienza è stata fissata al 21 maggio 2025.

In data 7 febbraio 2024 l'Agcm ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Poste volto a verificare l'effettiva sussistenza dei requisiti necessari all'adozione di misure cautelari ai sensi dell'art. 14-bis della l. 10 ottobre 1990, n. 287, in relazione ad una vicenda in cui Poste avrebbe negato a due società concorrenti di *PostePay* s.p.a. l'accesso alle risorse messe a disposizione di quest'ultima; in data 2 aprile 2024 ha deliberato l'adozione delle

suddette misure cautelari. Tale provvedimento è stato impugnato in sede giurisdizionale e in data 20 maggio 2024 il Consiglio di Stato ha accolto l'appello. Il 16 luglio 2024 l'Autorità ha deliberato il provvedimento finale, notificato alla Società il 19 luglio, con il quale ha imposto a Poste di garantire ai concorrenti di *PostePay* che ne facciano richiesta l'accesso, ex art. 8 comma 2-*quater*, a tutti gli uffici postali non ricompresi nel progetto Polis. L'art. 8 comma 2-*quarter* della legge n. 287/1990 è stato abrogato dal d.l. 9 agosto 2024, n.113 (art. 10, comma 2), convertito in l. 7 ottobre 2024, n. 143, con conseguente venir meno degli obblighi di accesso in capo a Poste Italiane. In ogni caso, al fine di far valere la legittimità del proprio operato anche prima dell'abrogazione della norma in parola, in data 18 ottobre 2024 la Società ha impugnato il provvedimento dell'AGCM dinanzi al Tar del Lazio. L'udienza deve ancora essere fissata.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom)

In data 25 marzo 2021 Poste ha provveduto al pagamento della sanzione amministrativa pecuniaria di 1,06 mln, accertata nel 2020 in relazione alle mancate aperture di alcuni uffici. L'Agcom, con delibera 313/21/CONS notificata il 21 ottobre 2021, ha chiuso il procedimento irrogando alla Società una sanzione di 900mila euro per la violazione degli obblighi di continuità del servizio universale e degli obblighi informativi. Il pagamento della sanzione è stato effettuato il 10 novembre 2021 e la delibera è stata impugnata innanzi al Tar Lazio, con R.G. n. 13769/2021. L'udienza di merito è stata fissata per l'11 aprile 2025.

Buoni Fruttiferi Postali serie "Q/P"

Altra questione, già trattata nei precedenti referti, riguarda l'evoluzione delle controversie con la clientela inerenti al riconoscimento degli interessi su alcune serie di Buoni Fruttiferi Postali (BFP) che nel corso degli ultimi anni hanno generato reclami e ricorsi all'Arbitro bancario finanziario (ABF). La giurisprudenza di merito è stata inizialmente orientata nel rigettare, per infondatezza, le domande giudiziali volte a ottenere l'accertamento del diritto all'applicazione dei tassi riportati sui buoni. Con quattro ordinanze del febbraio 2022 (n. 4384 del 10 febbraio 2022 e nn. 4748, 4751 e 4763 del 14 febbraio 2022⁷²) la Corte di cassazione

⁷² Delle quali si è riferito nella Relazione dello scorso anno.

aveva riconosciuto la correttezza della posizione processuale assunta da Poste. Successivamente sono intervenute ulteriori tre ordinanze (n. 87 del 3 gennaio 2023, n. 122 del 4 gennaio 2023, n. 567 dell'11 gennaio 2023) da parte della VI Sezione della Cassazione le quali, oltre a rigettare i ricorsi confermando la corretta posizione di Poste, hanno condannato la controparte alle spese processuali. In data 26 luglio 2023, è stata inoltre emessa dalla I Sezione della Corte Suprema la prima sentenza (n. 22619/2023) nella quale vengono confermati i principi già espressi nelle predette ordinanze a cui poi sono seguite ulteriori 6 ordinanze, emesse nel corso del mese di settembre. Il 30 dicembre si è poi aggiunta la sentenza n. 36565/2023 della III Sezione che ha affermato come i recenti indirizzi espressi dalla Corte, in tema di BFP, risultino essere «oramai consolidati».

A fronte della uniforme posizione assunta dalla Cassazione, il 22 settembre 2023 il Collegio di coordinamento dell'Arbitro Bancario Finanziario – in ossequio al principio secondo cui *“l'ABF non può che uniformarsi ai principi di diritto enunciati dalla Suprema Corte”* – ha mutato il proprio orientamento, accogliendo pertanto le ragioni sostenute da Poste.

Sempre sul tema, Federconsumatori, con atto di citazione del 14 maggio 2021, aveva avviato nei confronti di Poste un'azione ex art. 140-bis del codice del consumo, dinanzi al Tribunale di Roma, contestando che la capitalizzazione degli interessi dei BFP serie “Q” fosse effettuata al netto della ritenuta fiscale (oggi imposta sostitutiva), anziché al lordo. Il 27 luglio 2021, Poste si era costituita in giudizio eccependo, in via preliminare, l'inammissibilità dell'azione, nonché la prescrizione del diritto di credito vantato dagli attori e dai potenziali aderenti e aveva contestato, nel merito, la fondatezza della domanda proposta. Il Tribunale di Roma, con ordinanza dell'11 gennaio 2022, ha ritenuto manifestamente infondata la domanda presentata da Federconsumatori riconoscendo il difetto di legittimazione passiva di Poste. Federconsumatori ha proposto appello e la Corte d'Appello di Roma ha rigettato il reclamo, condannando le parti al pagamento di euro 10.000 in favore di Poste.

Altre società/Poste

Nel 2015 il MiBACT dichiarava “di interesse culturale particolarmente importante” un immobile sito in Lecce, venduto nel 2011 da Poste ad una s.r.l. al prezzo di 7,3 mln. Quest'ultima, lamentando che Poste non le avrebbe rappresentato che era in corso al

momento della vendita un procedimento per l'apposizione del vincolo, chiedeva la risoluzione del contratto di compravendita e avanzava una richiesta di 15 mln oltre spese legali e interessi. Poste si è costituita in giudizio argomentando che quando l'immobile è stato alienato non sussisteva alcun vincolo e ha chiamato in causa il MiBACT - Soprintendenza di Lecce, chiedendo di essere manlevata per i profili di responsabilità lamentati dall'attrice. La s.r.l. ha impugnato il provvedimento di vincolo innanzi al Tar Puglia (giudizio al quale Poste è rimasta estranea), che ha accolto il ricorso ottenendo l'annullamento del provvedimento limitatamente alle condizioni oggetto di ricorso; la sentenza è stata confermata nel 2017 dal Consiglio di Stato.

Un'altra s.r.l. con atto di citazione notificato a fine luglio 2018 proponeva ricorso innanzi al Tribunale Civile di Roma, rivendicando di aver svolto prestazioni di recapito con carattere di imprevedibilità, non ricomprese nell'ambito degli affidamenti disposti da Poste sul territorio campano, senza ricevere retribuzione. Per tali prestazioni, svolte impiegando 10 unità operative, chiedeva un importo complessivo di 28,3 mln. Inoltre, assumendo di aver subito un abuso di dipendenza economica, chiedeva ulteriori 6,7 mln come risarcimento danni. L'udienza, inizialmente fissata al 16 gennaio 2025, è stata rinviata all'11 settembre 2025.

9. BILANCIO D'ESERCIZIO DI POSTE ITALIANE SPA

L'Assemblea degli azionisti di Poste italiane del 31 maggio 2024 ha deliberato di approvare il bilancio di esercizio della Società al 31 dicembre 2023, comprendente il rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta. Il conto annuale è stato redatto in applicazione dei principi contabili internazionali, *International Financial Reporting Standard* (IFRS), emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e adottati dall'Unione europea, nonché ai sensi del d.lgs. 28 febbraio 2005, n. 38 che ha disciplinato l'applicazione degli IFRS nell'ambito del corpo legislativo italiano. Il bilancio è stato redatto nel presupposto della continuità aziendale, tenendo conto anche delle prospettive economico finanziarie del Gruppo desunte dal nuovo piano strategico 2024-2028 approvato dal Consiglio di amministrazione il 19 marzo 2024.

L'informativa fornita nel documento tiene conto degli orientamenti e raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza italiani ed europei (ESMA e Consob⁷³).

Ai sensi dell'art. 2447-septies del c.c., a seguito della costituzione nell'esercizio 2011 del Patrimonio destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività Bancoposta, i beni e i rapporti compresi in tale Patrimonio sono distintamente indicati nello Stato patrimoniale di Poste italiane s.p.a., in apposito prospetto integrativo, e nelle relative note del bilancio (cfr. cap. 4 e par. 9.6).

In conformità con la Direttiva 2004/109/CE (c.d. "*Direttiva Transparency*") e il Regolamento Delegato (UE) 2019/815⁷⁴ la relazione finanziaria annuale è stata predisposta nel formato XHTML e le "Note Illustrative al Bilancio consolidato" e i relativi prospetti di bilancio, sono "marcati" utilizzando la tassonomia ESMA-IFRS e il linguaggio informatico integrato (iXBRL).

⁷³ Public statement ESMA32-193237008-1793 del 25 ottobre 2023 "*European common enforcement priorities for 2023 annual financial reports*" e comunicato Consob del 27 ottobre 2023. Nella redazione del bilancio si è inoltre tenuto conto delle disposizioni Consob contenute nella delibera n. 15519 del 27 luglio 2006 e nella comunicazione n. DEM/6064293 del 28 luglio 2006.

⁷⁴ La Direttiva 2004/109/CE (c.d. "*Direttiva Transparency*") e il Regolamento delegato (UE) 2019/815 hanno introdotto, a decorrere dal 1° gennaio 2021, l'obbligo per gli emittenti valori mobiliari quotati nei mercati regolamentati dell'Unione, di redigere la relazione finanziaria annuale in un formato elettronico unico di comunicazione (*European Single Electronic Format*) approvato da ESMA.

Il bilancio è inoltre corredato dall'attestazione congiunta dell'Amministratore delegato e del dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, ai sensi dell'art. 154-bis, c. 5 del (Tuf), dalla Relazione sulla revisione contabile del bilancio d'esercizio rilasciata, ai sensi dell'art. 14 d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 39 e del Regolamento (UE) 537/2014, da una società di revisione e dalla relazione del Collegio sindacale agli azionisti, redatta ai sensi dell'art. 153 del Tuf e consegnata il 12 aprile 2024. In data 4 aprile 2024 la società di revisione ha emesso senza rilievi le proprie relazioni sul bilancio d'esercizio e sul bilancio consolidato di Poste italiane chiusi al 31 dicembre 2023. Sulla base delle attività di vigilanza svolte nel corso del 2023, il Collegio non ha rilevato motivi ostativi all'approvazione del bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a. e del bilancio consolidato del Gruppo Poste al 31 dicembre 2023 e alla proposta di distribuzione del dividendo, formulata dal Consiglio di amministrazione.

9.1 Principali eventi intervenuti nel corso dell'anno

Nel 2023 Poste ha realizzato risultati in crescita sul precedente esercizio, sia in termini di fatturato, sia di marginalità. Come analizzato nel prosieguo, i ricavi registrano una crescita dell'11 per cento (+1.102 mln) a fronte di un incremento dei costi del 7,2 per cento (+650 mln). Tale dinamica ha consentito di conseguire un risultato operativo netto (Ebit) superiore del 42 per cento sul 2022 (+452 mln) e un utile in crescita del 64,1 per cento (+543 mln).

I principali eventi intercorsi nell'esercizio hanno riguardato:

- la distribuzione di un acconto sul dividendo 2023 di euro 0,237 per azione per un ammontare complessivo di 307 mln;
- l'acquisto di n. 3.500.000 azioni proprie, pari allo 0,268 per cento del capitale sociale, per un controvalore complessivo di circa 34 mln. In seguito all'operazione, al 31 dicembre 2023 Poste italiane detiene 10.675.798 azioni proprie, pari allo 0,817 per cento del capitale sociale;
- il rinnovo dell'operazione di *Ancillary Own Fund* (cfr. par. 1.1) a favore di Poste Vita s.p.a. per un importo massimo pari a 1.750 mln, mirata al mantenimento della stabilità patrimoniale di Poste Vita.

Tra le principali operazioni societarie si evidenzia:

- l'acquisto di una quota del capitale sociale di *MLK Deliveries* s.p.a. per complessivi 20 mln;
- la riorganizzazione societaria del Gruppo Agile mediante fusione inversa della capogruppo *Agile Power* srl in *Agile Lab* srl e contestuale fusione diretta per incorporazione in quest'ultima delle società *AIM2*, *Agile Next* e *Agile Skill*. A seguito di tale operazione Poste italiane detiene una partecipazione pari al 70 per cento in *Agile Lab* s.r.l.;
- il conferimento del 35 per cento della partecipazione detenuta in *sennder* Italia s.r.l. al socio "*sennder Technologies GmbH*" nell'ambito della più ampia rinegoziazione dell'attuale *partnership* tra la società e Poste italiane. A seguito del perfezionamento dell'operazione, che ha comportato una plusvalenza per circa 91 mln, Poste detiene una partecipazione del 25 per cento in *sennder* Italia s.r.l. che, pertanto, ha perso la qualifica di società controllata ed assunto quella di società collegata.

L'Assemblea ordinaria degli azionisti nella riunione del 31 maggio 2024, in coerenza con la politica di distribuzione dei dividendi approvata dal Consiglio di amministrazione della Società, ha deliberato:

- di destinare l'utile del Patrimonio BancoPosta di 600 mln, a "Riserva di utili" per 60 mln e a disposizione della Società per 540 mln;
- di destinare l'utile netto dell'esercizio 2023 di Poste italiane s.p.a. di 1.390 mln, come segue:
 - a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 60 mln;
 - a Riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota non disponibile alla distribuzione, per 5,6 mln⁷⁵;
 - alla distribuzione in favore degli azionisti, a titolo di dividendo, dell'importo di euro 0,800 per ognuna delle azioni ordinarie in circolazione alle date di stacco cedola di seguito indicate, escluse le azioni proprie in portafoglio a tale data;
 - quanto residua, a seguito della predetta distribuzione in favore degli azionisti, alla riserva disponibile denominata "Risultati portati a nuovo";

⁷⁵ L'ammontare di 5,6 mln si riferisce al provento indisponibile alla distribuzione rilevato a Conto economico per la valutazione a *fair value* delle azioni *Visa Preferred Stock* che - in applicazione del d.lgs. n. 38 del 2005 - non può essere oggetto di distribuzione fino al suo effettivo realizzo.

- di distribuire il predetto dividendo di euro 0,800 per azione come segue:
 - l'importo di euro 0,237 per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola" del 20 novembre 2023, escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di acconto sul dividendo, messo in pagamento a decorrere dal 22 novembre 2023 per un importo complessivo di euro 307 mln;
 - l'importo di euro 0,563 per ognuna delle azioni ordinarie risultate in circolazione alla data di "stacco cedola" del 24 giugno 2024, escluse le azioni proprie in portafoglio, a titolo di saldo del dividendo e messo in pagamento a decorrere dal 26 giugno 2024.

9.2 Investimenti

Gli investimenti realizzati nell'anno (tabella 28) ammontano complessivamente a 800 mln, in diminuzione del 62,3 per cento sul 2022. La variazione è riferibile quasi esclusivamente a minori investimenti finanziari.

Tabella 28 - Investimenti

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ% 23/22	% sul totale
Investimenti Industriali	751	780	3,9	97,5
di cui:				
<i>Materiali</i>	287	325	13,2	40,6
<i>Immateriali</i>	464	455	-1,9	56,9
Investimenti Finanziari	1.373	20	-98,5	2,5
INVESTIMENTI	2.124	800	-62,3	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Gli investimenti industriali si attestano a 780 mln, in crescita del 3,9 per cento sul 2022 (+29 mln), e rappresentano il 97,5 per cento del complessivo volume investitorio; gli investimenti finanziari ammontano a 20 mln e costituiscono il restante 2,5 per cento.

Gli investimenti industriali, realizzati in coerenza con l'assetto organizzativo che l'Azienda si è data per il raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico "2024 Sustain & Innovate

Plus” e del nuovo Piano Strategico 2024/2028 “*The Connecting Platform*”, sono illustrati nella tabella 29 distinti per le quattro aree di attività del Gruppo.

Tabella 29 – Investimenti industriali

(dati in milioni)

	2022	2023	$\Delta\%$ 23/22	% sul totale
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	590	647	9,7	82,9
Servizi Finanziari	60	56	-6,7	7,2
Pagamenti e Mobile	74	55	-25,7	7,1
Servizi Assicurativi	27	22	-18,5	2,8
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	751	780	3,9	100,0

Fonte: Poste italiane s.p.a.

L’82,9 per cento degli investimenti industriali (647 mln) ha riguardato i servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione per interventi di potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e della rete logistica, nel cui ambito sta proseguendo il processo di ammodernamento e automazione della attività di trasporto, smistamento e recapito, e per maggiori interventi relativi alla realizzazione del progetto *Polis*.

In particolare, nel 2023 è proseguito il percorso di rinnovo della flotta dedicata al recapito. Sono proseguiti gli interventi legati alla gestione ordinaria della sicurezza sui luoghi di lavoro e di quella informatica tramite attività di prevenzione delle minacce e contrasto agli attacchi informatici; è stato ulteriormente esteso il servizio di videosorveglianza di Poste italiane ai siti non ancora serviti e migliorati gli impianti già esistenti.

Gli interventi immobiliari hanno riguardato la riqualificazione degli uffici postali, la realizzazione di nuovi spazi destinati agli specialisti commerciali e ai consulenti mobili.

Nell’ambito della Trasformazione e ingegnerizzazione tecnologica è proseguita la migrazione dei servizi digitali esistenti alla nuova infrastruttura basata su *Hybrid Cloud* e in ambito assistenza clienti il processo di trasformazione vede il crescente utilizzo della piattaforma di Intelligenza Artificiale a supporto della gestione dei contatti.

Gli investimenti realizzati nell'ambito dei *Servizi Finanziari*, che passano da 60 mln del 2022 a 56 mln nel 2023, hanno principalmente riguardato lo snellimento dei processi di vendita e post-vendita, nonché il potenziamento dell'insieme di interazioni tra i vari canali, in particolare digitali, finalizzato ad un miglioramento dell'esperienza della clientela.

Gli investimenti realizzati nei *Servizi di Pagamenti e mobile* ammontano a 55 mln (-25,7 per cento sul 2022) e hanno riguardato gli sviluppi a supporto dell'offerta di rete fissa e mobile con l'obiettivo di accrescerne la competitività sul mercato, nonché gli investimenti sui sistemi IT finalizzati a supportare i nuovi processi di vendita in ufficio postale, l'erogazione dei servizi PagoPA e il rilascio di nuove funzionalità. Infine, in seguito al lancio dell'offerta Poste Energia, proseguono le attività di sviluppo sulla piattaforma di gestione e il rilascio di funzionalità specifiche sui canali digitali.

Relativamente ai *Servizi Assicurativi*, nel 2023 sono proseguite le attività progettuali a sostegno dello sviluppo industriale e del continuo miglioramento funzionale/infrastrutturale dei più importanti sistemi di supporto al *business*, nonché gli interventi di adeguamento dei sistemi per ottemperare agli obblighi normativi.

Il confronto fra le risultanze del 2023 e i valori di *budget* è illustrato nella tabella seguente.

Tabella 30 - Risultanze dell'anno/previsioni di *budget*

(dati in milioni)

	Consuntivo 2023	Budget 2023	Δ Budget	Δ% Budget
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione	647	828	(181)	-21,9
Servizi Finanziari	56	59	(3)	-5,1
Pagamenti e Mobile	55	70	(15)	-21,4
Servizi Assicurativi	22	23	(1)	-4,3
INVESTIMENTI INDUSTRIALI	780	980	(200)	-20,4

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli investimenti industriali realizzati nell'anno risultano inferiori di 200 mln rispetto alle previsioni di *budget* (-20,4 per cento); tale minor valore è imputabile principalmente all'area

di attività Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (-21,9 per cento) per effetto, secondo quanto riferito dalla Società, di uno slittamento temporale dell'avvio delle attività del progetto Polis, dovuto alla complessità del progetto.

Nel corso del 2023 è proseguita la realizzazione delle attività relative al finanziamento con la BEI "Poste italiane *Green Mobility*", che prevede un finanziamento di 100 mln, a fronte di una previsione di spesa di 144,9 mln, per l'ammodernamento del parco veicoli di Poste attraverso l'acquisto (in *leasing*) di 4.159 veicoli elettrici e l'installazione di 4.159 punti di ricarica e dei relativi sistemi informatici. Come illustrato nella tabella 31, nel periodo 2022-2023 sono stati acquistati (in *leasing*) 3.852 veicoli elettrici e installati 3.852 punti di ricarica per una spesa complessiva di circa 35,1 mln.

Tabella 31 – Finanziamento BEI: Accordo contrattuale/Risultanze dell'anno

Quantità	CONTRATTO		CONSUNTIVO		CONSUNTIVO VS CONTRATTO	
			2022	2023	2022-23	%
Tricicli	803	309	650	959	119%	
Quadricicli	500	90	130	220	44%	
Macchine	2.356	1.107	1.106	2.213	94%	
Van	500	254	206	460	92%	
Totale Veicoli e Colonnine	4.159	1.760	2.092	3.852	93%	
(dati in milioni)						
Costo Totale	145	16	19	35	24%	

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Inoltre, nel corso del 2023 è stato attivato un nuovo finanziamento con il CEB "Council of Europe Development Bank", per un ammontare di 250 mln a fronte di una previsione di spesa di 537 mln nel periodo 2022-2026. Il finanziamento è finalizzato a supportare Poste nella

realizzazione di interventi a sostegno dello sviluppo dei servizi nei piccoli comuni (< 15.000 abitanti) e nelle regioni del sud Italia, e interventi di efficienza energetica e rinnovo della flotta aziendale in ottica *green* per la salvaguardia dell'ambiente. Nel corso del 2022-2023, sono stati realizzati interventi per un totale di circa 300 mln.

Infine, si sono concluse nel 2023 le attività relative al progetto "*Mixed Mail*", finanziato nell'ambito dei Contratti di Sviluppo (gestiti da Invitalia, l'Agenzia nazionale per l'attrazione degli investimenti e lo sviluppo d'impresa). Il progetto ha previsto l'acquisto di 4 impianti di nuova generazione per lo smistamento della corrispondenza, per un importo complessivo sostenuto nel periodo 2018-2023 di circa 23 mln. A dicembre 2023 sono stati inviati i documenti di rendicontazione e sono tutt'ora in corso le verifiche tecniche amministrative da parte di Invitalia, finalizzate anche alla determinazione del contributo a fondo perduto (fino ad un massimo di 5,65 mln).

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

Al 31 dicembre 2023, la struttura patrimoniale di Poste italiane s.p.a. presenta un *Capitale investito netto* di 7.033 mln (7.188 mln a fine 2022, -2,2 per cento), come illustrato nella tabella che segue. Il patrimonio netto ammonta a 5.653 mln, con un incremento del 48,5 per cento rispetto al 2022.

Tabella 32 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Immobilizzazioni materiali	2.234	2.348	114	5,1
Immobilizzazioni immateriali	945	1.053	108	11,4
Attività per diritti d'uso	1.040	970	(70)	-6,7
Partecipazioni	3.676	3.695	19	0,5
Capitale Immobilizzato	7.895	8.066	171	2,2
Rimanenze	4	4	0	0,0
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	5.277	5.553	276	5,2
Debiti commerciali e Altre passività	(5.332)	(5.328)	4	0,1
Crediti (Debiti) per imposte correnti	54	(81)	(135)	n.s.
Capitale Circolante netto	3	148	145	n.s.
Capitale investito lordo	7.898	8.214	316	4,0
Fondi per rischi e oneri	(1.257)	(1.229)	28	2,2
Trattamento di fine rapporto	(678)	(608)	70	10,3
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	1.225	656	(569)	-46,4
Capitale investito netto	7.188	7.033	(155)	-2,2
Patrimonio netto	3.808	5.653	1.845	48,5

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Al 31 dicembre 2023 il *Capitale immobilizzato* si attesta a 8.066 mln segnando un incremento di 171 mln rispetto alla fine dell'esercizio 2022 (7.895 mln). Alla sua formazione hanno concorso investimenti per 780 mln, in parte compensati da ammortamenti e svalutazioni per 550 mln. Le Attività per diritti d'uso (970 mln) registrano una variazione negativa di 70 mln (1.040 mln a fine 2022) per effetto di acquisizioni di nuovi contratti e rinnovi di quelli già esistenti per 134 mln, rettifiche positive per 54 mln relative a variazioni contrattuali intercorse nell'esercizio, nonché dismissioni e ammortamenti per 258 mln.

Al 31 dicembre 2023 il valore delle Partecipazioni si incrementa di 19 mln rispetto a fine 2022 (attestandosi a 3.695 mln) quale risultante di incrementi per 22 mln e decrementi per 3 mln.

Al 31 dicembre 2023 il Capitale circolante netto si attesta a 148 mln e si incrementa di 145 mln rispetto a fine 2022 (3 mln). La variazione è riconducibile all'effetto congiunto dell'aumento dei crediti, principalmente dei maggiori crediti verso Cdp (+225 mln) e dell'incremento dei debiti netti per imposte correnti (-135 mln).

Crediti

Nel dettaglio, i crediti (tabella seguente) ammontano a 5.552 mln e sono costituiti per il 50 per cento da crediti commerciali e per il 50 per cento da altri crediti e attività.

Tabella 33 - Crediti
(dati in milioni)

Saldo al 31 dicembre 2022					Saldo al 31 dicembre 2023				
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	% sul totale	Δ% 23/2 2
Crediti verso clienti	1	1.608	1.609	30,5	1	1.762	1.763	31,8	9,6
Crediti verso imprese controllate e collegate	-	791	791	15,0	-	763	763	13,7	-3,5
Crediti verso Controllante	-	257	257	4,9	-	249	249	4,5	-3,1
CREDITI COMMERCIALI	1	2.656	2.657	50,4	1	2.774	2.775	50,0	4,4
Crediti per sostituto d'imposta	1.738	525	2.263	42,9	1.752	572	2.324	41,9	2,7
Crediti per accordi CTD	36	76	112	2,1	29	73	102	1,8	-8,9
Crediti vs enti previdenziali e assistenziali (escl. accordi CTD)	-	137	137	2,6	-	72	72	1,3	-47,4
Crediti per somme indisponibili per provvedimenti giudiziari	-	71	71	1,3	-	58	58	1,0	-18,3
Ratei e risconti attivi di natura commerciale e altre attività	-	9	9	0,2	-	10	10	0,2	11,1
Crediti tributari	-	43	43	0,8	-	26	26	0,5	-39,5
Crediti vs imprese controllate e collegate	-	32	32	0,6	-	150	150	2,7	n.s.
Crediti per interessi attivi su rimborso IRES	-	46	46	0,9	-	46	46	0,8	-
Crediti diversi	17	42	59	1,1	17	57	74	1,3	25,4
Fondo svalutazione crediti verso altri	(3)	(149)	(152)	-2,9	(3)	(82)	(85)	-1,5	-44,1
ALTRI CREDITI E ATTIVITA'	1.788	832	2.620	49,6	1.795	982	2.777	50,0	6,0
TOTALE CREDITI	1.789	3.488	5.277	100,0	1.796	3.756	5.552	100,0	5,2

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Al 31 dicembre 2023 i crediti commerciali si attestano a 2.775 mln, in aumento di 118 mln rispetto a fine 2022 (2.657 mln), come mostrato nella tabella seguente.

Tabella 34 - Crediti commerciali

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	$\Delta\%$ 23/22
Clienti privati	1.102	1.042	(60)	-5,4
Crediti verso clienti privati	1.415	1.361	(54)	-3,8
Fondo svalutazione verso clienti privati	(313)	(319)	(6)	1,9
CDP - Attività di raccolta del Risparmio postale	22	247	225	n.s.
Ministeri ed Enti pubblici	485	474	(11)	-2,3
Rimborso delle Integrazioni tariffarie editoria - PCM	173	215	42	24,3
Pagamento Pensioni - Inps	21	11	(10)	-47,6
Servizi di Spedizione con utilizzo dei conti di credito - Varie pp.aa.	38	36	(2)	-5,3
Rimborso spese immobili, veicoli e vigilanza per conto - Mimit	49	51	2	4,1
Altri Servizi - Varie pubbliche amm.ni	284	235	(49)	-17,3
Fondo svalutazione crediti	(80)	(74)	6	-7,5
CREDITI VS CLIENTI	1.609	1.763	154	9,6
Remunerazione raccolta su c/c	227	218	(9)	-3,96
Servizio Universale	31	31	-	-
Riduzioni tariffarie/Agevolazioni elettorali	1	1	-	-
Servizi delegati	30	30	-	-
Altri crediti	1	2	1	100,0
Fondo svalutazione crediti vs Controllante	(33)	(33)	-	-
CREDITI VS CONTROLLANTE	257	249	(8)	-3,1
Crediti verso imprese controllate e collegate	792	765	(27)	-3,4
Fondo svalutazione crediti	(1)	(2)	(1)	-1,0
CREDITI COMMERCIALI	2.657	2.775	118	4,4

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

I crediti verso clienti, al netto del Fondo svalutazione di 393 mln stanziato a copertura delle perdite attese, ammontano a 1.763 mln e registrano un incremento di 154 mln rispetto a fine 2022 (1.609 mln).

In tale ambito, i crediti verso clienti privati si riducono di 60 mln, passando da 1.102 mln di fine 2022 a 1.042 mln a tutto il 2023 per effetto principalmente della riduzione dei crediti per servizi eseguiti a beneficio di amministrazioni postali estere. A copertura dei Crediti verso clienti privati è stanziato un Fondo svalutazione crediti di 319 mln.

I crediti verso Cassa depositi e prestiti (247 mln) si riferiscono al compenso per il servizio di gestione del risparmio postale prestato dal Patrimonio BancoPosta per conto di Cdp e si incrementano di 225 mln per effetto dei corrispettivi da fatturare maturati al 31 dicembre 2023, in base all'Atto integrativo e modificativo della Convenzione in essere sottoscritto il 30 gennaio 2024 (avente efficacia retroattiva dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023). Il credito è stato interamente incassato nel corso del primo trimestre 2024.

I crediti verso Ministeri ed Enti pubblici si riducono di 11 mln, passando da 485 mln di fine 2022 a 474 mln a tutto il 2023. Nel dettaglio, il credito per Rimborso delle integrazioni tariffarie all'editoria, riferito alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento dell'editoria, ammonta a 215 mln, di cui 55 mln maturati nell'esercizio. Nel mese di dicembre 2023 sono stati incassati 13 mln per le integrazioni tariffarie praticate negli esercizi 2018-2019. Il valore complessivo di tale credito è esposto al lordo dell'incasso non disponibile di 195 mln, relativo alle integrazioni tariffarie praticate nel triennio 2020-2022 e fino al terzo trimestre 2023, depositato dalla Presidenza su un conto infruttifero tenuto dalla Società presso la Tesoreria dello Stato e per tale motivo iscritto nei Debiti per anticipi ricevuti.

In data 29 gennaio 2024, la Commissione europea in materia di aiuti di Stato ha anticipato la formale decisione di autorizzazione del meccanismo compensativo in favore di Poste italiane delle agevolazioni tariffarie praticate alle imprese editoriali. Conseguentemente, con comunicazione del 31 gennaio 2024, la Presidenza del Consiglio dei ministri ha autorizzato lo svincolo delle somme accreditate e la Società, nel corso del primo trimestre 2024, ha portato in compensazione i citati crediti e debiti per 195 mln e incassato ulteriori 20 mln riferiti all'ultimo trimestre 2023.

Il credito di 51 mln verso il Ministero delle imprese e del *made in Italy* (Mimit), è composto per 28 mln dall'originario credito di 62 mln per oneri derivanti dall'utilizzo di immobili e altri servizi erogati fino al 2012. Tale credito era stato parzialmente incassato nel 2021 per un importo di 34 mln, in ottemperanza a quanto stabilito nella sentenza del Tribunale civile di Roma al termine dell'azione giudiziale intentata da Poste⁷⁶. Il complemento al saldo è composto da 23 mln principalmente relativi agli oneri derivanti dall'utilizzo di immobili per il periodo 2013-2023, per i quali è in corso un tavolo negoziale.

I crediti verso Controllante subiscono complessivamente una riduzione di 8 mln, passando da 257 mln di fine 2022 a 249 mln a tutto il 2023, principalmente a causa della diminuzione dei crediti relativi alla remunerazione della raccolta su c/c, il cui importo si riferisce esclusivamente a quanto maturato nell'esercizio 2023. I compensi per il Servizio Universale maturati nel periodo, pari a 262 mln, sono stati interamente incassati e il credito residuo (31 mln) come riferito nel precedente referto, è stato interamente svalutato⁷⁷. Il credito per Servizi delegati (30 mln), regolamentati da una specifica Convenzione con il Mef rinnovata il 19 maggio 2023 per il biennio 2023-2024, corrisponde a quanto maturato nell'esercizio.

A fronte dei crediti verso controllante è stanziato un Fondo svalutazione di 33 mln.

I crediti verso le imprese controllate e collegate si attestano a 763 mln, al netto del relativo Fondo svalutazione di 2 mln, e registrano un decremento di 28 mln rispetto alla fine del 2022 riferibile principalmente alla diminuzione dei crediti di natura commerciale verso *PostePay*.

Gli altri crediti e attività passano da 2.620 mln di fine 2022 a 2.777 mln.

In tale ambito, i crediti per sostituto di imposta ammontano a 2.324 mln (2.263 mln a fine 2022) e si riferiscono principalmente, per 1.752 mln alla rivalsa sui titolari di buoni fruttiferi postali in circolazione dell'imposta di bollo maturata al 31 dicembre 2023⁷⁸ e per 407 mln ad

⁷⁶ Poste aveva avviato un'azione giudiziale per il riconoscimento di 62 mln di oneri derivanti dall'utilizzo di immobili, sostenuti dalla Società nel periodo 1997-2012. Tale credito era stato completamente svalutato. Il Tribunale civile di Roma, con sentenza del 30 aprile 2020 parzialmente favorevole alla Società, aveva condannato il Mimit al pagamento dell'importo di 33,6 mln, oltre a interessi per 3,5 mln. Il Mimit aveva impugnato la sentenza dinanzi alla Corte di Appello, con istanza di sospensione, ma in data 3 dicembre 2020 tale istanza non è stata accolta.

⁷⁷ Il credito per *Servizio universale* si riferisce a quanto maturato nel 2005 (8,7 mln), oggetto di tagli delle Leggi finanziarie 2007 e 2008, e soprattutto nel 2012 (22,6 mln) relativo al differenziale tra il compenso originariamente rilevato (350 mln) e quanto riconosciuto dall'Agcom per lo stesso anno (327 mln) al termine del processo di verifica del costo netto.

⁷⁸ Introdotta dall'art. 19 del dld.l. n. 201 del 2011 convertito con modifiche dalla legge n. 214 del 2011 con le modalità previste con decreto MEFMef del 24 maggio 2012: Modalità di attuazione dei commi da 1 a 3 dell'articolo 19 del dl 6 dicembre 2011,

acconti versati all'Erario per imposta di bollo da assolvere in modo virtuale nel 2024 e da recuperare dalla clientela.

I crediti verso imprese controllate e collegate, che ammontano a 150 mln, si riferiscono per 129 mln al credito vantato dalla Società in qualità di consolidante fiscale, nei confronti principalmente delle società controllate Poste Vita, *PostePay* e Poste Assicura.

I crediti per accordi Ctd, pari a 102 mln, sono costituiti da salari da recuperare a seguito degli accordi stipulati⁷⁹ tra la Società e le Organizzazioni Sindacali sul tema delle riammissioni giudiziali di personale già assunto in Azienda con contratto a tempo determinato. La voce si riferisce a crediti del valore attuale complessivo residuo di 102 mln verso il personale, le gestioni previdenziali e i fondi pensione recuperabili in rate variabili, l'ultima delle quali nell'esercizio 2042. La voce accoglie inoltre il credito verso Inps (ex IPOST) di 42 mln, di cui a uno specifico accordo stipulato con Ipost il 23 dicembre 2009, costituito da sei rate di 6,9 mln ciascuna, scadute tra il 30 giugno 2012 e il 31 dicembre 2014; per il recupero dello stesso sono tuttora in corso trattative con l'ente debitore.

A fronte degli altri crediti e attività è stanziato un Fondo svalutazione di 85 mln.

Crediti d'imposta

I crediti d'imposta si riferiscono ai crediti acquistati dalla Società a fronte di risorse patrimoniali libere ovvero trasferite al Patrimonio BancoPosta per risorse soggette e non al vincolo di impiego, nel rispetto delle disposizioni del citato d.l. n. 34 del 2020, convertito in l. n. 77 del 2020, con le quali sono state introdotte agevolazioni fiscali a sostegno dei cittadini e delle imprese per favorire la ripresa economica a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Tali crediti sono valutati al costo ammortizzato in quanto acquistati per essere utilizzati principalmente ai fini della compensazione di debiti di natura previdenziale o fiscale, sulla

n. 201, in materia di imposta di bollo su conti correnti e prodotti finanziari (G.U. n. 127 del 1° giugno 2012). Per tali crediti, relativi al Patrimonio BancoPosta, un corrispondente ammontare è iscritto negli Altri debiti tributari sino alla scadenza o estinzione anticipata dei buoni fruttiferi postali, data in cui l'imposta dovrà essere versata all'Erario.

⁷⁹ Gli accordi Ctd sono stati siglati in data 13 gennaio 2006, 10 luglio 2008, 27 luglio 2010, 18 maggio 2012, 21 marzo 2013, 30 luglio 2015 e 19 giugno 2018.

base di quanto previsto dalla normativa emanata con riferimento alle caratteristiche stesse dei singoli crediti.

Al 31 dicembre 2023 il portafoglio di crediti d'imposta acquisiti da Poste (tabella seguente) ammonta a circa 8,3 mld (di cui 7,9 mld allocati al Patrimonio BancoPosta), in diminuzione di 0,7 mld rispetto a fine 2022 (9,0 mld, -7,8 per cento). Il valore nominale di tali posizioni ammonta complessivamente a 9,3 mld (di cui 8,8 mld allocati al Patrimonio BancoPosta).

Tabella 35 - Crediti d'imposta

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dicembre 2022			Saldo al 31 dicembre 2023			Δ 23/22
	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	Attività non correnti	Attività correnti	Totale	
Crediti d'imposta al Costo ammortizzato	7.458	1.563	9.021	6.534	1.784	8.318	(703)

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

La variazione del saldo è riconducibile all'effetto combinato di incrementi derivanti da acquisti per 691 mln, da maturazione di proventi di competenza dell'esercizio per 320 mln, da compensazioni per 1.682 mln effettuate nel corso dell'esercizio e da perdite per 32 mln a seguito della mancata compensazione di alcuni crediti in scadenza. Al 31 dicembre 2023 il *fair value* dei crediti d'imposta valutati al costo ammortizzato è di 7.823 mln.

Nell'ambito delle azioni volte al contrasto delle frodi fiscali perpetrate da terzi attraverso la monetizzazione dei crediti d'imposta, a partire da novembre 2021 alcune Procure della Repubblica hanno notificato alla Società, in qualità di cessionario soggetto terzo, diversi provvedimenti cautelari, disponendo il sequestro preventivo sul cassetto fiscale di Poste di crediti per un ammontare nominale, al 31 dicembre 2023, di circa 530 mln⁸⁰, corrispondente al 4,29 per cento del volume totale del valore nominale dei crediti acquisiti, pari a circa 12,4 mld. Avverso tali provvedimenti la Società ha proposto istanze innanzi ai competenti

⁸⁰ Dal mese di marzo 2023 Poste ha ricevuto nuove notifiche di sequestro di crediti d'imposta da parte dell'Autorità giudiziaria per circa 122 mln (di cui 18 mln nei primi mesi del 2024) le quali hanno portato il totale sequestri su crediti d'imposta a 451 mln, pari ad un valore nominale complessivo di 530 mln.

Tribunali del riesame ottenendo, a tutto il 2023, dissequestri per 134 mln. Alla stessa data i crediti ancora soggetti a sequestro ammontavano a 325 mln.

La Società effettua un'analisi costante sui crediti d'imposta e sui potenziali rischi economici, finanziari e patrimoniali cui potrebbe essere esposta, qualora a valle dei procedimenti giudiziari in corso venisse accertato che parte dei crediti acquistati nel tempo derivassero da comportamenti fraudolenti di terze parti. All'esito degli approfondimenti è stato rilevato un accantonamento di 80 mln, portando il Fondo rischi ed oneri a complessivi 400 mln.

Debiti

I debiti rimangono sostanzialmente in linea con l'anno precedente, passando da 5.332 mln a fine 2022 a 5.327 mln a tutto il 2023 (-0,1 per cento), e sono costituiti per il 36,9 per cento da debiti commerciali e per il 63,1 per cento da Altre passività (tabella seguente).

Tabella 36 - Debiti

(dati in milioni)

	Saldo al 31 dic. 2022	% sul totale	Saldo al 31 dic. 2023	% sul totale	Δ% 23/22
Debiti vs fornitori	1.047	19,6	1.018	19,1	-2,8
Debiti verso imprese controllate e collegate	422	7,9	444	8,3	5,2
Passività derivanti da contratti	501	9,4	505	9,5	0,8
DEBITI COMMERCIALI	1.970	36,9	1.967	36,9	-0,2
Debiti vs il personale	699	13,1	659	12,4	-5,7
Debiti vs istituti di previdenza e sicurezza sociale	442	8,3	433	8,1	-2,0
Altri debiti tributari	1.909	35,8	2.076	39,0	8,7
Altri debiti vs imprese controllate	147	2,8	24	0,5	-83,7
Debiti diversi	31	0,6	30	0,6	-3,2
Ratei e risconti passivi	134	2,5	138	2,6	3,0
ALTRE PASSIVITA'	3.362	63,1	3.360	63,1	-0,1
DEBITI	5.332	100	5.327	100	-0,1

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

I debiti commerciali passano da 1.970 mln a 1.967 mln, mentre le altre passività si attestano a 3.360 mln (3.362 mln nel 2022).

Il saldo dei Fondi per rischi e oneri si attesta a 1.228 mln (1.257 mln a fine 2022) e riflette accantonamenti per 393 mln, assorbimenti a conto economico per 72 mln, utilizzi per 353 mln e oneri finanziari per 3 mln. Gli accantonamenti più rilevanti hanno interessato il Fondo di incentivazione agli esodi (158 mln al 31 dicembre 2023, 53 mln nel 2022), che riflette la stima delle passività che la Società dovrà sostenere per i trattamenti di incentivazione agli esodi su base volontaria per i dipendenti che risolveranno il rapporto di lavoro entro il 31 dicembre 2025, il Fondo oneri del personale (121 mln nel 2023, 89 mln nel 2022), costituito a fronte delle passività afferenti al costo del lavoro, e il già argomentato Fondo rischi per crediti d'imposta (80 mln al 31 dicembre 2023, 320 mln nel 2022).

Gli utilizzi hanno riguardato principalmente il Fondo per incentivazione all'esodo (227 mln).

Al 31 dicembre 2023 il patrimonio netto di Poste italiane, che include la Riserva per il Patrimonio BancoPosta di 1.210 mln, ammonta a 5.653 mln, in aumento di 1.845 mln rispetto a fine 2022 (3.808 mln) e risulta composto come segue:

Capitale Sociale	1.306 mln
Riserve	1.549 mln
Azioni proprie	(94) mln
Risultati portati a nuovo	2.892 mln
Patrimonio Netto	5.653 mln

Le variazioni del Patrimonio netto sono sinteticamente illustrate nella tabella che segue.

Tabella 37 - Variazioni del patrimonio netto

(dati in milioni)

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2022		3.808
<i><u>Incrementi:</u></i>		
Utile netto dell'esercizio 2023	1.390	
Variazione della Riserva di <i>fair value</i>	1.549	
Piani di incentivazione	10	
Imposte differite su perdite attuariali da TFR	1	
		2.950
<i><u>Decrementi:</u></i>		
Movimentazione della Riserva di <i>Cash flow hedge</i>	170	
Perdite attuariali da TFR	8	
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	16	
Acquisto azioni proprie	34	
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	877	
		1.105
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2023		5.653

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

La variazione del periodo è riconducibile principalmente all'Utile netto dell'esercizio (1.390 mln), alla movimentazione delle riserve di *fair value* (+1.549 mln) e di *cash flow hedge* (-170 mln), nonché al pagamento del saldo 2022 (570 mln) e dell'acconto 2023 (307 mln) dei dividendi agli azionisti.

Posizione finanziaria netta

Al 31 dicembre 2023 la Posizione Finanziaria netta della Società (tabella seguente) è in disavanzo di 1.380 mln, in diminuzione di 2 mld rispetto al 31 dicembre 2022 (in cui presentava il disavanzo di 3.380 mln).

Tabella 38 - Posizione finanziaria netta
(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Passività finanziarie BancoPosta	100.445	92.539	(7.906)	-7,9
Debiti per conti correnti postali	78.004	72.797	(5.207)	-6,7
Debiti verso istituzioni finanziarie	10.125	8.216	(1.909)	-18,9
Mef conto Tesoreria dello Stato	4.169	5.371	1.202	28,8
Strumenti finanziari derivati	975	1.138	163	16,7
Altre passività finanziarie	7.172	5.017	(2.155)	-30,0
Passività finanziarie Patrimonio non destinato	4.259	4.324	65	1,5
Finanziamenti	1.873	1.948	75	4,0
Obbligazioni	1.048	998	(50)	-4,8
Debiti verso istituzioni finanziarie	825	950	125	15,2
Debiti per leasing	1.101	1.032	(69)	-6,3
Passività finanziarie verso imprese controllate	1.281	1.340	59	4,6
Altre passività finanziarie	4	4	0	0,0
PASSIVITA' FINANZIARIE	104.704	96.863	(7.841)	-7,5
Attività Finanziarie BancoPosta	(83.293)	(80.210)	3.083	-3,7
Attività finanziarie al costo ammortizzato	(43.982)	(42.858)	1.124	-2,6
Attività finanziarie al FVTOCI	(33.161)	(33.069)	92	-0,3
Attività finanziarie al FVTPL	(40)	(26)	14	-35,0
Strumenti finanziari derivati	(6.110)	(4.257)	1.853	-30,3
Attività Finanziarie Patrimonio non destinato	(904)	(1.062)	(158)	17,5
Attività Finanziarie al costo ammortizzato	(368)	(417)	(49)	13,3
Attività finanziarie al FVTOCI	(536)	(636)	(100)	18,7
Attività finanziarie al FVTPL	-	(9)	(9)	n.s.
Credit d'imposta Legge 77/2020	(9.021)	(8.318)	703	-7,8
ATTIVITA' FINANZIARIE	(93.218)	(89.590)	3.628	-3,9
INDEBITAMENTO NETTO/(AVANZO FINANZIARIO NETTO)	11.486	7.273	(4.213)	-36,7
Cassa e Depositi BancoPosta	(5.848)	(4.671)	1.177	-20,1
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(2.258)	(1.222)	1.036	-45,9
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	3.380	1.380	(2.000)	-59,2

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Al 31 dicembre 2023 le Passività finanziarie ammontano a 96,9 mld, in diminuzione di 7,5 mld rispetto a fine 2022. Nel dettaglio:

- le Passività finanziarie BancoPosta si riducono di 7,9 mld passando da 100,4 mld di fine 2022 a 92,5 mld al 31 dicembre 2023, principalmente per effetto della diminuzione dei Debiti per conti correnti postali (-5.207 mln) conseguente alla riduzione delle giacenze della pubblica amministrazione. Anche le Altre passività finanziarie registrano una flessione (-2.155 mln), dovuta in particolare alla riduzione dei Depositi in garanzia ricevuti come collaterale dalle controparti di operazioni in derivati e dei Debiti verso istituzioni finanziarie (-1.909 mln) relativi a operazioni di pronti contro termine;
- le Passività finanziarie del patrimonio non destinato ammontano a 4.324 mln ed evidenziano un aumento di 65 mln (4.259 mln a fine 2022) riconducibile essenzialmente all'aumento dei Debiti verso istituzioni finanziarie, in particolare per la sottoscrizione di una linea di credito con la CEB (*Council of Europe Development Bank*) di cui è stata erogata una prima tranche di 125 mln il 28 dicembre 2023.

Le Attività finanziarie ammontano a 89,6 mld e mostrano una riduzione di 3,6 mld rispetto al 2022 (-3,9 per cento) principalmente per l'effetto della diminuzione delle Attività finanziarie BancoPosta (-3 mld) e dei Crediti d'imposta (-0,7 mld) già commentati in precedenza. In particolare, le Attività finanziarie BancoPosta passano da 83,3 mld di fine 2022 a 80,2 mld al 31 dicembre 2023 (-3,7 per cento) e sono composte principalmente da:

- Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato per 42,9 mld (44,0 mld a fine 2022) riconducibili per 30,4 mld (30,9 mld di valore nominale) a investimenti in titoli di Stato e titoli garantiti dallo Stato italiano, per 8,9 mld (11,9 mld a fine 2022) a depositi presso il Mef⁸¹, per 1,7 mld (3,0 mld a fine 2022) ad altri crediti finanziari relativi principalmente a somme depositate in garanzia, versate a favore di controparti per operazioni in derivati;
- le Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (FVTOCI)⁸² ammontano a 33,1 mld (33,2 mld a fine 2022) e si riferiscono a titoli di Stato italiani, del valore nominale di 34,9 mld. La variazione di *fair value*

⁸¹ Costituiti dagli impieghi della raccolta da clientela pubblica.

⁸² Acronimo di *Fair value through other comprehensive income*. Le Attività finanziarie valutate al *Fair Value Through Other Comprehensive Income* sono quelle il cui valore stimato ha impatto sulla redditività complessiva.

dell'esercizio, positiva per 2,3 mld e parzialmente compensata da acquisti e vendite avvenute nel periodo, è rilevata nell'apposita riserva di patrimonio netto per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge* (1,9 mld) e a conto economico per la parte coperta (0,4 mld);

- al 31 dicembre 2023 i derivati stipulati a copertura del portafoglio titoli di BancoPosta⁸³ ammontano a 32,3 mld di nozionale. Gli strumenti di copertura del rischio di tasso di interesse sui flussi finanziari hanno complessivamente subito nell'esercizio una variazione negativa netta di 236 mln, mentre l'impatto sugli strumenti di *fair value hedge* è stato negativo per complessivi 1.781 mln.

Le Attività finanziarie del Patrimonio non destinato passano da 0,9 mld di fine 2022 a 1,1 mld al 31 dicembre 2023 (+17,5 per cento) e sono composte principalmente da:

- Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato per 0,42 mld (0,37 mld a fine 2022) riconducibili principalmente a finanziamenti concessi alle società del Gruppo;
- Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo (FVTOCI) pari a 0,64 mld (0,54 mld a fine 2022), che si riferiscono per 0,54 mld ad azioni detenute in *Nexi*, *sennder Technologies*, *MFM Holding* e *Scalapay Limited* e per 0,1 mld a Titoli di Stato italiani.

9.4 Conto economico di Poste italiane s.p.a.

I risultati economici realizzati da Poste italiane s.p.a. nel corso del 2023, sinteticamente illustrati nella tabella seguente, evidenziano un Ebit di 1.529 mln, in aumento del 42,1 per cento (1.076 mln nel 2022), e un utile di esercizio di 1.390 mln, in crescita del 64,1 per cento rispetto al 2022 (847 mln).

⁸³ I derivati stipulati hanno principalmente la finalità di proteggere gli investimenti dai rischi di natura finanziaria e rispettano, come rappresentato dalla Società, i requisiti di copertura contabile richiesti dai principi contabili internazionali IAS 39 e IFRS 9.

Tabella 39 - Conto economico di Poste italiane s.p.a.
(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	$\Delta\%$ 23/22
Ricavi e proventi	8.904	9.880	976	11,0
Proventi diversi derivanti da operatività finanziaria	428	272	(156)	-36,4
Altri ricavi e proventi	721	1.003	282	39,1
TOTALE RICAVI	10.053	11.155	1.102	11,0
Costi per beni e servizi	2.376	2.508	132	5,6
Oneri dell'operatività finanziaria	215	633	418	n.s.
Costo del lavoro ^(*)	5.109	5.481	372	7,3
Ammortamenti e svalutazioni	744	773	29	3,9
Incrementi per lavori interni	(37)	(41)	(4)	10,8
Altri costi e oneri	473	223	(250)	-52,9
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	97	50	(47)	-48,5
COSTI	8.977	9.627	650	7,2
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	1.076	1.528	452	42,0
Oneri finanziari	71	111	40	56,3
Proventi finanziari	95	176	81	85,3
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	(25)	(25)	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	1.100	1.619	519	47,2
Imposte dell'esercizio	253	229	(24)	-9,5
UTILE DELL'ESERCIZIO	847	1.390	543	64,1

^(*) Il *Costo del lavoro* comprende le Spese per servizi del personale (133 mln nel 2023, 122 mln nel 2022) incluse nel bilancio della Società tra i *Costi per beni e servizi*.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Ricavi

I ricavi della Società ammontano a 11.155 mln e registrano un aumento dell'11 per cento sul 2022 (10.053 mln). La voce Ricavi e proventi, che accoglie i ricavi rivenienti dai Servizi Postali, dai Servizi Finanziari e dagli Altri ricavi frutto della vendita dei beni e servizi, si incrementa di 976 mln, passando da 8.904 mln del 2022 a 9.880 mln nel 2023 (+11 per cento). Gli Altri ricavi e proventi (721 mln nel 2022, 1.003 mln nel 2023) crescono per effetto principalmente dei maggiori dividendi distribuiti da società controllate (641 mln nel 2022, 829 mln nel 2023) e alla plusvalenza di circa 91 mln generata dall'operazione di cessione della partecipazione di controllo della società *sennder* (cfr. par. 9.1).

Tabella 40 - Ricavi e proventi
(dati in milioni)

		2022	2023	Δ 23/22	$\Delta\%$ 23/22
<u>Servizi Postali</u>					
Corrispondenza		1.748	1.744	(4)	-0,2
Pacchi		1.041	1.078	37	3,6
Filatelia		7	10	3	42,9
Totale ricavi da mercato	A	2.796	2.832	36	1,3
Contribuzioni statali	B	316	317	1	0,3
<u>di cui:</u>					
Compensi per Servizio Universale		262	262	0	0
Integrazioni tariffarie editoria		54	55	1	1,9
TOTALE RICAVI SERVIZI POSTALI	(A+B)	3.112	3.149	37	1,2
<u>Servizi BancoPosta</u>					
	-				
Ricavi da mercato	C	5.467	6.379	912	16,7
<u>di cui Ricavi da Stato:</u>		1.941	2.277	336	17,3
Proventi degli impieghi presso il Mef		252	446	194	77,0
Remunerazione Risparmio Postale		1.600	1.740	140	8,8
Remunerazione Servizi Delegati		89	91	2	2,2
TOTALE RICAVI SERVIZI BANCOPOSTA		5.467	6.379	912	16,7
TOTALE RICAVI DA MERCATO AREE DI BUSINESS	(A+C)	8.263	9.211	949	11,5
<u>Altri ricavi della vendita di beni e servizi</u>					
	-				
Ricavi da mercato	D	325	352	27	8,3
TOTALE ALTRI RICAVI DELLA VENDITA DI BENI E SERVIZI		325	352	27	8,3
TOTALE RICAVI DA MERCATO	(A+C+D)	8.588	9.563	975	11,4
TOTALE CONTRIBUZIONI STATALI	B	316	317	1	0,3
RICAVI E PROVENTI		8.904	9.880	976	11,0

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

I Ricavi da mercato realizzati dalle aree di *business* si attestano a 9.211 mln e registrano una crescita dell'11,5 per cento (+949 mln sul 2022) riconducibile alla buona *performance* dei Servizi BancoPosta i cui ricavi si incrementano di 912 mln, passando da 5.467 mln del 2022 a 6.379 mln nel 2023 (+16,7 per cento). Nel dettaglio, i ricavi da mercato dei Servizi postali (cfr. cap. 3) si attestano a 2.832 mln, segnando un miglioramento dell'1,3 per cento rispetto all'esercizio precedente (+36 mln) imputabile principalmente ai ricavi del comparto pacchi, che nel 2023 ha beneficiato dell'andamento positivo dell'*e-commerce* e di dinamiche di crescita, che in termini assoluti torna al livello *standard* del periodo precedente la pandemia. Con riferimento alle Contribuzioni statali, il Compenso per lo svolgimento del Servizio universale è definito nel contratto di programma 2020-2024 e ammonta a 262 mln annui, mentre la Società quantifica tale onere mediante l'applicazione della metodologia del cosiddetto "costo netto evitato" (cfr. cap. 3). Sulla base delle risultanze delle verifiche effettuate dall'Agcom per il servizio reso negli anni 2020 e 2021⁸⁴, l'onere sostenuto dalla Società è risultato in eccesso rispetto alla compensazione e pertanto l'Autorità ha disposto l'avvio di un apposito procedimento per la valutazione dell'alimentazione del fondo di compensazione di cui all'art. 10 del d.lgs. n. 261 del 1999.

I proventi per Integrazioni tariffarie all'editoria ammontano a 55 mln (54 mln nel 2022) e riflettono gli effetti della delibera Agcom 454/22/CONS, che ha definito le nuove tariffe base dei prodotti editoriali a tariffa agevolata rientranti nel servizio universale, prevedendone l'incremento progressivo con conseguente incremento della compensazione ricevuta dalla Società per singolo invio spedito a tariffa agevolata. L'importo delle agevolazioni concesse dalla Società per l'esercizio 2023 trova completa copertura nel bilancio dello Stato.

I ricavi da mercato dei Servizi BancoPosta (cfr. cap. 4), come anticipato, registrano un incremento del 16,7 per cento, principalmente riconducibile al buon andamento dei Proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere. In

⁸⁴ Il 14 marzo 2024 è stata pubblicata la delibera Agcom 62/24/CONS con la quale si è concluso il procedimento di verifica del costo netto del servizio postale universale sostenuto da Poste per gli anni 2020 e 2021. In particolare, l'onere del servizio postale universale per tali anni è stato quantificato, rispettivamente, in 585 e 480 mln.

particolare, gli interessi maturati sugli investimenti della raccolta riveniente dalla clientela privata e pubblica nonché sugli impieghi in crediti d'imposta, evidenziano un aumento del 34,6 per cento rispetto al precedente esercizio (+694 mln), in relazione al contesto di mercato caratterizzato dal rialzo dei tassi di interesse. Nel dettaglio, la positiva variazione è ascrivibile principalmente ai maggiori interessi maturati sugli impieghi in titoli dei fondi provenienti dalla raccolta presso la clientela privata (1.482 mln nel 2022, 1.962 mln nel 2023) e sugli impieghi della raccolta effettuata presso il Mef (252 mln nel 2022, 446 mln nel 2023), il cui rendimento è variabile ed è calcolato su un paniere di titoli di Stato⁸⁵.

I proventi derivanti dall'attività di raccolta del risparmio postale sono aumentati dell'8,8 per cento nel 2023, passando da 1.600 mln nel 2022 a 1.740 mln. L'incremento è attribuibile ai corrispettivi maturati nell'anno, calcolati in base all'Atto modificativo e integrativo della convenzione 2021-2024 con Cdp firmato il 30 gennaio 2024. Le modifiche hanno avuto efficacia dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023.

Le commissioni per intermediazione che ha modificato e integrato la Convenzione assicurativa, ricevute per l'attività di collocamento presso gli uffici postali delle polizze delle controllate Poste Vita e Poste Assicura, si incrementano del 15,8 per cento (538 mln nel 2022, 623 mln nel 2023), mentre rimangono stabili i ricavi per servizi di conto corrente (431 mln nel 2022, 428 mln nel 2023).

Ricavi e proventi - Ricavi da Stato

I ricavi e proventi sono costituiti per il 73,7 per cento da ricavi da mercato e per il 26,3 per cento da ricavi da Stato. Nell'anno in riferimento questi ultimi ammontano a 2.594 mln, in crescita del 14,9 per cento sul 2022 (tabella seguente).

⁸⁵ In conformità alla Convenzione con il Mef, rinnovata il 29 maggio 2023 per il biennio 2023-2024, il tasso variabile è calcolato per il 40 per cento in base alla media del rendimento del BOT a sei mesi rilevato mensilmente e per il restante 60 per cento in base alla media del rendimento del BTP a dieci anni rilevato mensilmente.

Tabella 41 - Ricavi e proventi – Ricavi da Stato

(dati in milioni)

	2022	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi	2023	Δ% 23/22	% Ricavi da Stato	% Ricavi e Proventi
<u>Servizi Postali</u>							
Compensazioni Servizio Universale	262	11,6	2,9	262	-	10,1	2,7
Integrazioni tariffarie editoria	54	2,4	0,6	55	1,9	2,1	0,6
Totale Servizi Postali	316	14,0	3,5	317	0,3	12,2	3,2
<u>Servizi BancoPosta</u>							
Proventi degli impieghi presso il Mef	252	11,2	2,8	446	77,0	17,2	4,5
Remunerazione Risparmio Postale	1.600	70,9	18,0	1.740	8,8	67,1	17,6
Remunerazione Servizi Delegati	89	3,9	1,0	91	2,2	3,5	0,9
Totale Servizi BancoPosta	1.941	86,0	21,8	2.277	17,3	87,8	23,0
TOTALE RICAVI DA STATO	2.257	100	25,3	2.594	14,9	100	26,3

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

I ricavi da Stato dei Servizi Postali ammontano a 317 mln e rappresentano il 12,2 per cento del totale e il 3,2 per cento dei Ricavi e proventi; per i Servizi BancoPosta i ricavi da Stato ammontano a 2.277 mln e costituiscono l'87,8 per cento dei proventi da Stato e il 23 per cento dei Ricavi e proventi.

Costi

Al 31 dicembre 2023 i costi si attestano a 9.627 mln e registrano un incremento del 7,2 per cento sul 2022 (8.977mln, +650 mln), come rappresentato nella tabella seguente.

Tabella 42 - Costi*(dati in milioni)*

	2022	2023	$\Delta\%$ 23/22	% totale
Costi per beni e servizi (*)	2.376	2.508	5,6	26,1
Oneri dell'operatività finanziaria	215	633	n.s.	6,6
Costo del lavoro	5.109	5.481	7,3	56,9
Ammortamenti e svalutazioni	744	773	3,9	8,0
Incrementi per lavori interni	(37)	(41)	10,8	-0,4
Altri costi e oneri	473	223	-52,9	2,3
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	97	50	-48,5	0,5
TOTALE COSTI	8.977	9.627	7,2	100,0

(*) I Costi per beni e servizi non comprendono le Spese per servizi del personale (133 mln nel 2023, 122 mln nel 2022), incluse nel Costo del lavoro.

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

I Costi per beni e servizi, al netto delle spese per il personale, si incrementano di 132 mln, passando da 2.376 mln del 2022 a 2.508 mln nel 2023. Tale andamento è principalmente dovuto alla spinta dell'inflazione che ha causato un aumento generale dei prezzi, all'incremento dei costi per i servizi di logistica e recapito legati al comparto pacchi, e ai canoni connessi al maggior ricorso alla tecnologia *Cloud*.

L'incremento degli oneri derivanti da operatività finanziaria, che passano da 215 mln del 2022 a 633 mln nel 2023, è principalmente riconducibile all'innalzamento della curva dei tassi di interesse, che ha generato maggiori interessi passivi su depositi in garanzia ricevuti da controparti (158 mln nel 2023, 25 mln nel 2022), su operazioni di pronti contro termine (128 mln nel 2023, 14 mln nel 2022) e sui conti correnti della clientela pubblica (286 mln nel 2023, 114 mln nel 2022).

Il costo del lavoro (cfr. cap. 5) si attesta a 5.481 mln e registra un aumento del 7,3 per cento sul 2022 (5.109 mln, +372 mln) attribuibile, per la componente ordinaria, principalmente all'aumento del costo unitario e, per la componente straordinaria, ai maggiori

accantonamenti per incentivi all'esodo e al premio di risultato aggiuntivo e straordinario, erogato nel mese di novembre 2023, per circa 130 mln.

Gli ammortamenti e svalutazioni evidenziano un incremento del 3,9 per cento rispetto al precedente esercizio (773 mln nel 2023, 744 mln nel 2022), riconducibile principalmente a maggiori ammortamenti di Immobili, impianti e macchinari (+5 mln) e dei diritti d'uso (+15 mln) in gran parte legati all'ampliamento della flotta in *leasing*.

Gli altri costi e oneri si riducono del 52,9 per cento e si attestano a 223 mln (473 mln nel 2022) principalmente, come anticipato, per effetto dei minori accantonamenti per rischi ed oneri sui crediti d'imposta (cfr par. 9.3).

Consulenze

I Costi per servizi accolgono spese per Consulenze varie e assistenze legali per 9,6 mln, in diminuzione rispetto ai valori dell'esercizio precedente (12,3 mln), come illustrato nella tabella seguente.

Tabella 43 - Consulenze*(dati in migliaia)*

	2022	2023	$\Delta\%$ 23/22	% sul totale
Consulenze normative, amministrative/contabili/fiscali	586	793	35,3	8,3
Consulenze Organizzative	-	115	n.s.	1,2
Consulenze Tecnico Specialistiche	328	(199)	n.s.	-2,1
Consulenze Strategiche	337	94	-72,1	1,0
Consulenze Ricerca personale	641	94	-85,3	1,0
Consulenze Finanziarie	1.930	307	-84,1	3,2
Assistenza legale	7.688	7.722	0,4	80,4
Consulenze varie e assistenze legali	11.510	8.926	-22,5	93,0
Collaborazioni assimilate a lavoro dipendente ^(*)	750	673	-10,3	7,0
CONSULENZE VARIE E ASSISTENZE LEGALI	12.260	9.599	-21,7	100,0

^(*) L'importo relativo alla voce "Collaborazioni assimilate al lavoro dipendente" è inclusa, nel bilancio della Società, nel costo del lavoro.

Fonte: Poste italiane s.p.a.

Gli incarichi di consulenza avviati o prorogati nell'anno hanno interessato un vasto ambito di materie: dall'assistenza tecnico specialistica, alla ricerca di personale, alle consulenze finanziarie, alla normativa contrattuale e fiscale.

Le spese per assistenze legali si attestano a 7.722 mln, sostanzialmente in linea con il 2022 (7.688 mln) e rappresentano l'80,4 per cento del costo complessivo. Il ricorso a professionisti esterni per l'attività di rappresentanza e difesa in giudizio in cause di recupero crediti e procedimenti penali e per assistenze e supporto legale è stato limitato nell'anno a 320 incarichi, ovvero all'1,2 per cento degli affari trattati nell'anno (cfr. cap. 8).

9.5 Rendiconto finanziario

I dati del rendiconto finanziario al 31 dicembre 2023 di Poste italiane s.p.a., sono esposti nella tabella 44, confrontati con quelli del 2022.

Tabella 44 - Rendiconto finanziario

	<i>(dati in milioni)</i>	
	2022	2023
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio	3.869	2.258
Risultato prima delle imposte	1.100	1.619
Ammortamenti e svalutazioni	744	773
Svalutazioni (rivalutazioni) di partecipazioni	-	-
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri	430	321
Utilizzo fondi rischi e oneri	(343)	(353)
Trattamento di fine rapporto	(114)	(103)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(1)	(93)
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	(25)
(Dividendi)	(11)	(16)
Dividendi incassati	11	16
(Proventi Finanziari per interessi)	(77)	(154)
Interessi incassati	73	150
Interessi passivi e altri oneri finanziari	66	106
Interessi pagati	(32)	(54)
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	89	43
Imposte sul reddito pagate	(360)	(45)
Altre variazioni	(12)	(2)
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	[a] 1.563	2.183
Variazioni del capitale circolante:		
(Incremento)/Decremento Rimanenze	6	-
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali	247	(160)
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività	409	263
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	11	(352)

Incremento/(Decremento) Debiti commerciali	(61)	(3)	
Incremento/(Decremento) Altre passività	229	(16)	
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	[b]	841	(268)
Incremento/(Decremento) passività finanziarie Patrimonio BancoPosta	4.822	(8.983)	
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie Patrimonio BancoPosta	(5.180)	917	
Incremento/(Decremento) dalle attività finanziarie Patrimonio BancoPosta e crediti d'imposta Legge n. 77/2020	(2.177)	5.671	
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta	1.810	1.177	
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie dell'operatività finanziaria	384	153	
Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria Patrimonio BancoPosta	[c]	(341)	(1.065)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[d]=[a+b+c]	2.063	850
- di cui parti correlate	2.766	4.970	
<i>Investimenti:</i>			
Immobili, impianti e macchinari	(287)	(325)	
Investimenti immobiliari	-	-	
Attività immateriali	(463)	(455)	
Partecipazioni	(1.373)	(20)	
Altre attività finanziarie	(175)	(77)	
<i>Disinvestimenti:</i>			
Imm.li, imp.ti e macchinari, inv.imm.ri ed attività dest. alla vendita	5	10	
Partecipazioni	-	-	
Altre attività finanziarie	37	24	
Fusioni	-	-	
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[e]	(2.256)	(843)
- di cui parti correlate	1.096	(44)	
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine	100	125	
(Incremento)/Decremento crediti finanziari	-	-	
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve	(674)	(235)	
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	-	-	
Dividendi pagati	(799)	(877)	

Strumenti di capitale – obbligazioni ibride perpetue	(21)	(34)
Cessione (Acquisto) di azioni proprie	(25)	(21)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	[f] (1.419)	(1.042)
- di cui parti correlate	(417)	758
Flusso delle disponibilità liquide	[g]=[d+e+f] (1.612)	(1.035)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio	2.258	1.223
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti vincolati alla fine dell'esercizio	(1.724)	(551)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti non vincolati alla fine dell'esercizio	534	672

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Il saldo delle disponibilità liquide al 31 dicembre 2023 è di 1.223 mln e comprende disponibilità vincolate per 551 mln, di cui:

- 341 mln riferiti a risorse depositate presso il Mef, c.d. conto *Buffer*⁸⁶, raccolte presso la clientela privata e assoggettate a vincolo d'impiego;
- 195 mln depositati dalla Presidenza del Consiglio dei ministri – Dipartimento dell'Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Società;
- 14 mln vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziali relativi a contenziosi di diversa natura;
- 1 mln per altri vincoli.

9.6 Rendiconto separato del Patrimonio BancoPosta

Il Rendiconto separato del patrimonio BancoPosta, che è parte integrante del bilancio d'esercizio di Poste italiane s.p.a., è redatto in coerenza con quanto previsto dall'8° aggiornamento della circolare della Banca d'Italia n. 262 del 22 dicembre 2005, nonché della comunicazione della Banca d'Italia del 14 marzo 2023 "Aggiornamento delle integrazioni alle disposizioni della Circolare n. 262 aventi ad oggetto gli impatti del Covid-19 e delle

⁸⁶ Una quota della raccolta privata può essere impiegata in uno specifico deposito presso il Mef (regolato da Convenzione rinnovata il 29 maggio 2023 di durata triennale e scadenza al 31 dicembre 2025), c.d. conto "*Buffer*", finalizzato a consentire una gestione flessibile degli impieghi in funzione delle oscillazioni quotidiane della raccolta privata.

misure a sostegno dell'economia", ed è elaborato ai sensi delle disposizioni previste dall'art. 2447-septies c. 2 c.c.

Il documento è conformato ai principi contabili internazionali *International Financial Reporting Standards* (IFRS) emanati dall'*International Accounting Standards Board* (IASB) e adottati dall'Unione europea con il Regolamento (CE) n. 1606/2002 del 19 luglio 2002, nonché al disposto del d.lgs. 28 febbraio 2005, n. 38 che ha disciplinato l'applicazione degli IFRS nell'ambito del corpo legislativo italiano. Per la sua predisposizione, in ottemperanza a quanto disposto dal d.l. 29 dicembre 2010, n. 225 convertito, con modificazioni, in l. 26 febbraio 2011, n. 10 – che ha normato la costituzione del patrimonio stesso prevedendone la separazione dei libri e delle scritture contabili prescritti dagli artt. 2214 e seguenti del c.c. – la Società ha introdotto un apposito sistema contabile volto a garantire che le operazioni afferenti al patrimonio siano rilevate in maniera distinta da quelle riguardanti l'operatività della Società, ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia previsti dalla citata legge n. 10 del 2011. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati nel Rendiconto al 31 dicembre 2023 sono uniformi a quelli di predisposizione del precedente Rendiconto relativo al 2022.

9.6.1 STATO PATRIMONIALE

Le consistenze patrimoniali di BancoPosta sono illustrate nella tabella che segue.

Tabella 45 - Stato Patrimoniale BancoPosta
(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Cassa e disponibilità liquide	5.874	4.732	(1.142)	-19,4
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto a Conto economico	40	26	(14)	-35,0
Attività finanziarie obbligatoriamente valutate al <i>fair value</i>	40	26	(14)	-35,0
Attività finanziarie valutate al <i>fair value</i> con impatto sulla redditività complessiva	33.161	33.069	(92)	-0,3
Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	46.576	44.562	(2.014)	-4,3
Crediti verso banche	1.500	976	(524)	-34,9
Crediti verso clientela	45.076	43.586	(1.490)	-3,3
Derivati di copertura	6.109	4.257	(1.852)	-30,3
Attività fiscali	1.157	642	(515)	-44,5
Altre attività	11.521	10.857	(664)	-5,8
TOTALE DELL'ATTIVO	104.438	98.145	(6.293)	-6,0
Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato	98.944	90.964	(7.980)	-8,1
Debiti con le banche	12.850	10.336	(2.514)	-19,6
Debiti verso la clientela	86.094	80.628	(5.466)	-6,3
Passività finanziarie di negoziazione	4	3	(1)	-25,0
Derivati di copertura	971	1.136	165	17,0
Passività fiscali	226	266	40	17,7
Altre passività	2.789	2.833	44	1,6
Trattamento di fine rapporto del personale	2	2	0	0,0
Fondi per rischi e oneri	188	163	(25)	-13,3
TOTALE DEL PASSIVO	103.124	95.367	(7.757)	-7,5
PATRIMONIO NETTO	1.314	2.778	1.464	n.s.
di cui:				
Riserve	2.585	2.569	(16)	-0,6
Riserve da valutazione	(2.223)	(841)	1.382	-62,2
Strumenti di capitale	350	450	100	28,6
Utile d'esercizio	602	600	(2)	-0,3
TOTALE DEL PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	104.438	98.145	(6.293)	-6,0

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Con riferimento alle voci dell'attivo, in parte già commentate nel par. 9.3, al 31 dicembre 2023:

- la Cassa e disponibilità liquide ammontano a 4.732 mln (5.874 mln a fine 2022) e includono la liquidità presso gli uffici postali e presso le società di trasporto valori per 3.969 mln e le giacenze sul conto presso Banca d'Italia destinato ai regolamenti interbancari per 756 mln;
- le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto a conto economico, pari a 26 mln, sono riconducibili principalmente al *fair value* di 32.059 azioni convertibili Visa *Incorporated* (Serie C);
- le Attività finanziarie valutate al *fair value* con impatto sulla redditività complessiva, che raccolgono investimenti in titoli di Stato italiani, ammontano a 33.069 mln e rimangono stabili rispetto all'anno precedente (33.161 mln a fine 2022);
- le Attività finanziarie valutate al costo ammortizzato si attestano a 44.562 mln (46.576 mln a fine 2022) e sono riconducibili principalmente a investimenti in titoli di Stato di emissione italiana e titoli garantiti dallo Stato italiano per 30.398 mln (27.699 mln a fine 2022, -2.699 mln) e a depositi e crediti diversi per 14.164 mln (18.877 mln a fine 2022). La diminuzione è dovuta principalmente alla diminuzione degli impieghi e dei depositi presso il Mef (-4.088 mln) e dei crediti verso altre controparti finanziarie a fronte di operazioni di collateralizzazione (-1.234 mln), parzialmente compensata da una variazione positiva dei nuovi investimenti in titoli emessi o garantiti dallo Stato italiano (+2.498 mln);
- i Derivati di copertura con *fair value* positivo ammontano a 4.257 mln (6.109 mln al 31 dicembre 2022, -1.852 mln). La variazione è dovuta prevalentemente alla riduzione di *fair value* dei derivati in essere e al significativo decremento del nozionale avvenuto nel corso dell'esercizio per effetto di vendite e acquisti a termine giunti a scadenza, nonché dalla chiusura anticipata di alcune coperture di *fair value* nell'ambito di una più ampia strategia di ristrutturazione del portafoglio titoli;
- le Altre attività ammontano a 10.857 mln (11.521 mln a fine 2022, -664 mln) e diminuiscono principalmente per effetto dei minori impieghi e delle maggiori compensazioni di crediti di imposta, iscritti in bilancio al 31 dicembre 2023 per un valore di 7,9 mld.

Per quanto riguarda le voci del passivo:

- le Passività finanziarie valutate al costo ammortizzato si attestano a 90.964 mln (98.944 mln a fine 2022) e accolgono: *Debiti verso clientela* per 80.628 mln (86.094 mln a tutto il 2022) riconducibili alla raccolta effettuata mediante conti correnti, a operazioni in pronti contro termine, a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti e al saldo del conto intrattenuto con il Mef presso la Tesoreria dello Stato; *Debiti verso banche* per 10.336 mln (12.850 mln a tutto il 2022), riferibili a rapporti di conto corrente, a operazioni in pronti contro termine e a debiti per depositi in garanzia versati dalle controparti bancarie;
- i Derivati di copertura relativi a titoli in portafoglio con *fair value* negativo ammontano a 1.136 mln (971 mln a fine 2022, +165 mln);
- le Altre Passività, pari 2.833 mln (2.789 mln a fine 2022), si riferiscono prevalentemente a debiti di natura tributaria verso l'Erario e a partite in corso di lavorazione;
- il Fondo Trattamento di fine rapporto del personale, ca. 2 mln, è in linea con il valore del 31 dicembre 2022;
- i Fondi per rischi e oneri ammontano a 163 mln, in diminuzione di 25 mln rispetto al 31 dicembre 2022 (188 mln), accolgono stanziamenti per far fronte a vertenze e oneri con il personale e la clientela, nonché a rischi di varia natura derivanti dall'operatività in ambito BancoPosta.

Il Patrimonio Netto BancoPosta al 31 dicembre 2023 si attesta a 2.778 mln (1.314 mln al 31 dicembre 2022, +1.464 mln) e accoglie:

- la Riserva per Patrimonio BancoPosta per 2.569 mln, che si è ridotta di 16 mln per gli interessi passivi maturati sugli strumenti di capitale;
- riserve da valutazione, passate da -2.223 mln di fine 2022 a -841 mln al 31 dicembre 2023, il cui miglioramento (+1.382 mln) è legato all'andamento del *fair value* delle attività finanziarie;
- strumenti di capitale per 450 mln complessivi, afferenti a due finanziamenti subordinati perpetui concessi rispettivamente in data 30 giugno 2021 per 350 mln, e in data 30 giugno 2023 per 100 mln;
- il risultato netto di 600 mln conseguito nell'esercizio 2023.

9.6.2 CONTO ECONOMICO

Al termine dell'esercizio 2023 il Patrimonio BancoPosta evidenzia un utile netto di 600 mln, in diminuzione dello 0,3 per cento rispetto al 2022 (602 mln, -2 mln), come illustrato nella tabella seguente.

Tabella 46 - Conto economico riclassificato BancoPosta

		(dati in milioni)		
	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Interessi attivi e proventi assimilati	2.095	2.778	683	32,6
Interessi passivi e oneri assimilati	(172)	(587)	(415)	n.s.
Margine di interesse	1.923	2.191	268	13,9
Commissioni attive	3.454	3.670	216	6,3
Commissioni passive	(216)	(200)	16	-7,4
Commissioni nette	3.238	3.470	232	7,2
Risultato netto dell'attività di negoziazione e di copertura	(49)	4	53	n.s.
Utili/(Perdite) da cessione o riacquisto di:	335	158	(177)	-52,8
a) attività finanziarie valutate al costo ammortizzato	77	48	(29)	-37,7
b) attività finanziarie valutate al fair value con impatto sulla redditività complessiva	258	110	(148)	-57,4
MARGINE DI INTERMEDIAZIONE	5.446	5.823	377	6,9
Spese amministrative:	(4.627)	(4.973)	(346)	7,5
a) spese per il personale	(32)	(35)	(3)	9,4
b) altre spese amministrative	(4.595)	(4.938)	(343)	7,5
ONERI OPERATIVI NETTI	(4.627)	(4.973)	(346)	7,5
RISULTATO NETTO DELLA GESTIONE OPERATIVA	819	850	31	3,8
Accantonamenti netti ai fondi per rischi e oneri ed altri proventi ed oneri di gestione	15	(4)	(19)	n.s.
Rettifiche/riprese di valore nette per rischio di credito	(1)	(12)	(11)	n.s.
RISULTATO CORRENTE AL LORDO DELLE IMPOSTE	834	834	0	0,0
Imposte sul reddito del periodo	(231)	(233)	(2)	0,9
UTILE/(PERDITA) DEL PERIODO	602	600	(2)	-0,3

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

L'andamento economico del patrimonio evidenzia un risultato netto della gestione operativa di 850 mln, in crescita del 3,8 per cento sul 2022 (819 mln, +31 mln).

Nel dettaglio:

- il *Margine di interesse* si attesta a 2.191 mln e segna un aumento del 13,9 per cento (1.923 mln, +268 mln) riconducibile principalmente ai maggiori proventi (+683 mln) degli impieghi in titoli e del portafoglio derivati ad essi collegati, nonché degli impieghi presso il Mef della raccolta da conti correnti postali appartenenti alla clientela pubblica, in parte compensati dall'aumento degli interessi passivi (+415 mln) riconosciuti alla clientela pubblica per le giacenze su conti correnti postali e dai maggiori oneri sostenuti per operazioni in pronti contro termine e per i depositi in garanzia;
- le *Commissioni nette* ammontano a 3.470 mln e registrano un incremento del 7,2 per cento sul 2022 (3.238 mln, +232 mln) che riflette principalmente l'effetto di maggiori ricavi rivenienti dall'attività di raccolta del Risparmio Postale e del miglioramento delle commissioni per intermediazione assicurativa. Le commissioni passive ammontano a 200 mln, in diminuzione del 7,4 per cento sul precedente esercizio (216 nel 2022, -16 mln) per effetto dei minori costi maturati nell'ambito del contratto di *service* sottoscritto con *PostePay*;
- gli oneri operativi sono illustrati nella tabella seguente.

Tabella 47 - Costi

(dati in milioni)				
	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Spese amministrative	4.627	4.973	346	7,5
<u>di cui:</u>				
Spese per il personale	32	35	3	9,4
Altre spese amministrative	4.595	4.938	343	7,5
ONERI OPERATIVI NETTI	4.627	4.973	346	7,5

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Gli oneri operativi netti si attestano a 4.973 mln e includono spese per il personale per 35 mln, in aumento del 9,4 per cento rispetto al 2022, e altre spese amministrative per 4.938 mln in aumento del 7,5 per cento rispetto al 2022.

La voce Accantonamenti netti a Fondi per rischi e oneri e altri proventi e oneri presenta un saldo negativo di 4 mln (+15 mln nel 2022) per effetto, tra l'altro, della liberazione di fondi per rischi ed oneri per 8 mln dovuti alla revisione di stima di alcuni rischi legati alla distribuzione del prodotto vaglia e alle vertenze giudiziali con terzi afferenti al Patrimonio destinato BancoPosta.

Le imposte del periodo ammontano a 233 mln, sostanzialmente in linea con il precedente esercizio (231 mln, +0,9 per cento).

10. BILANCIO CONSOLIDATO DI GRUPPO

Il bilancio consolidato del Gruppo Poste, che include la Capogruppo Poste italiane e le società sulle quali esercita, direttamente o indirettamente, il controllo ai sensi dell'IFRS 10, è redatto secondo i principi contabili internazionali IFRS, emanati dallo IASB e adottati dall'Unione europea. I principi contabili e i criteri di rilevazione, valutazione e classificazione adottati sono uniformi a quelli di predisposizione dei conti annuali al 31 dicembre 2022 e conformi agli orientamenti e alle raccomandazioni degli organismi regolamentari e di vigilanza europei (ESMA, Consob E IFRS *Foundation*).

Il 1° gennaio 2023 è entrato in vigore il principio contabile internazionale "IFRS 17 – contratti assicurativi" e, per effetto della sua applicazione, sono stati modificati i prospetti di bilancio consolidato e parte delle tabelle di nota integrativa, nonché rettificati e riclassificati taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione al fine di tener conto delle nuove disposizioni.

10.1 Stato Patrimoniale

Al 31 dicembre 2023 la struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un patrimonio netto di 10.439 mln, che copre ampiamente il capitale investito netto di 6.578 mln (tabella seguente).

Tabella 48 - Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Immobilizzazioni materiali	2.434	2.574	140	5,8
Attività immateriali	1.817	2.062	245	13,5
Attività per diritti d'uso	1.334	1.265	(69)	-5,2
Partecipazioni	267	294	27	10,1
Capitale Immobilizzato	5.852	6.195	343	5,9
Crediti commerciali e Altri crediti e attività	7.444	7.713	269	3,6
Debiti commerciali e Altre passività	(6.236)	(6.595)	(359)	5,8
Crediti (Debiti) per imposte correnti	80	(22)	(102)	n.s.
Capitale circolante netto	1.288	1.096	(192)	-14,9
Capitale investito lordo	7.140	7.291	151	2,1
Fondi per rischi e oneri	(1.355)	(1.336)	19	-1,4
Trattamento di fine rapporto	(705)	(637)	68	-9,6
Crediti/(Debiti) per imposte differite	1.786	1.260	(526)	-29,5
Fondi diversi e Altre attività/Passività	(274)	(713)	(439)	n.s.
Capitale investito netto	6.866	6.578	(288)	-4,2
Patrimonio netto	7.878	10.439	2.561	32,5

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

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

Al 31 dicembre 2023 il capitale immobilizzato si attesta a 6.195 mln (5.852 mln a fine 2022). Alla formazione del saldo hanno concorso investimenti per 845 mln, incrementi per diritti d'uso per 248 mln, in relazione a nuove stipule, rinnovi e variazioni di contratti già esistenti. Inoltre, si segnala l'incremento derivante dal primo consolidamento di *Net Insurance* per 160 mln⁸⁷. Tali variazioni sono state parzialmente compensate da ammortamenti per 882 mln. Al saldo della voce concorrono, inoltre, le partecipazioni in imprese valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 294 mln riferibili principalmente alle partecipazioni detenute in *Anima Holding*, *Financit*, *Replica SIM* e *sennder Italia*.

⁸⁷ L'importo comprende 124 mln relativi alla rilevazione degli avviamenti provvisori derivanti dalle acquisizioni.

Il capitale circolante netto ammonta a 1.096 mln e diminuisce di 192 mln rispetto a fine 2022 (1.288 mln). La variazione è da ricondurre all'effetto combinato di maggiori crediti commerciali e altri crediti e attività (+269 mln), di minori debiti commerciali e altre passività (-359 mln) e minori crediti netti per imposte correnti (-102 mln).

Il saldo dei Fondi diversi e delle altre attività/passività ammonta a 713 mln e si incrementa di 439 mln rispetto al 31 dicembre 2022 principalmente per l'effetto combinato dei minori crediti netti per imposte differite (-526 mln), del decremento dei fondi per rischi e oneri (-19 mln) e del trattamento di fine rapporto (-68 mln).

Riguardo ai fondi per rischi e oneri (1.355 mln a fine 2022, 1.336 mln a tutto il 2023) la movimentazione dell'anno è stata caratterizzata da accantonamenti per 434 mln (di cui 80 mln al Fondo rischi per crediti d'imposta), assorbimenti a conto economico per 86 mln, utilizzi per 371 mln e oneri finanziari per 4 mln.

Al 31 dicembre 2023 il patrimonio netto del Gruppo ammonta a 10.439 mln, con un aumento di 2.561 mln rispetto a fine 2022 (7.878 mln ricalcolato, come detto, per tener conto delle disposizioni del principio IFRS 17) e risulta composto come segue:

Capitale Sociale	1.306 mln
Riserve	1.083 mln
Azioni proprie	(94) mln
Risultati portati a nuovo	8.027 mln
Capitale e riserve di terzi	117 mln
Patrimonio Netto	10.439 mln

Le variazioni di Patrimonio netto intervenute nell'anno sono illustrate nella tabella seguente.

Tabella 49 - Variazioni del Patrimonio Netto

(dati in milioni)

PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2022		7.878
<u>Incrementi:</u>		
Utile netto dell'esercizio 2023	1.933	
Riserva <i>fair value</i>	5.529	
Variazioni del perimetro di consolidamento	74	
Riserva piani di incentivazione	10	
		7.546
<u>Decrementi:</u>		
Distribuzione di dividendi agli Azionisti	883	
Riserva per contratti assicurativi emessi e cessioni in riassicurazione	3.774	
Riserve di <i>Cash flow hedge</i>	169	
Perdite attuariali da TFR	6	
Acquisto azioni proprie	34	
Operazioni con azionisti di minoranza	101	
Cedole pagate a titolari di obbligazioni ibride perpetue	16	
Altre variazioni	2	
		4.985
PATRIMONIO NETTO AL 31 DICEMBRE 2023		10.439

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

La variazione del patrimonio netto rispetto all'anno precedente, complessivamente pari a 2.561 mln, è principalmente riconducibile all'effetto positivo dell'utile del periodo di 1.933 mln e della variazione della riserva di *fair value* (+5.529 mln), che è stato parzialmente compensato dalla variazione delle riserve assicurative (-3.774 mln), dalla distribuzione di dividendi per 883 mln e dal decremento della riserva di *cash flow hedge* (-169 mln).

Posizione finanziaria netta

Al 31 dicembre 2023 la Posizione finanziaria netta del Gruppo Poste italiane (tabella seguente) è in avanzo di 3.861 mln, in aumento di 2.849 mln rispetto ai valori al 31 dicembre 2022 (1.012 mln di avanzo).

Tabella 50 - Posizione Finanziaria Netta del Gruppo
(dati in milioni)

	31 dicembre 2022	31 dicembre 2023	Δ 23/22	Δ% 23/22
Passività finanziarie	103.644	95.393	(8.251)	-8,0
Passività finanziarie al costo ammortizzato	102.582	94.084	(8.498)	-8,3
Debiti per conti correnti postali	68.336	61.908	(6.428)	-9,4
Finanziamenti	12.000	10.175	(1.825)	-15,2
<i>Obbligazioni</i>	1.048	1.008	(40)	-3,8
<i>Debiti verso istituzioni finanziarie</i>	10.952	9.167	(1.785)	-16,3
Debiti per mutui	1	0	(1)	-100,0
Debiti per leasing	1.407	1.341	(66)	-4,7
Mef conto Tesoreria dello Stato	4.169	5.371	1.202	28,8
Altre passività finanziarie	16.669	15.289	(1.380)	-8,3
Passività finanziarie al FVTPL	88	171	83	94,3
Strumenti finanziari derivati	975	1.138	163	16,7
Passività per contratti assicurativi	141.380	155.338	13.958	9,9
PASSIVITA' FINANZIARIE	245.024	250.731	5.707	2,3
Attività Finanziarie	(226.141)	(237.159)	(11.018)	4,9
Attività finanziarie al costo ammortizzato	(46.295)	(45.103)	1.192	-2,6
Attività finanziarie al FVTOCI	(130.235)	(139.594)	(9.359)	7,2
Attività finanziarie al fair value rilevato a conto economico	(43.501)	(48.205)	(4.704)	10,8
Strumenti finanziari derivati	(6.110)	(4.257)	1.853	-30,3
Crediti d'imposta Legge 77/2020	(9.021)	(8.318)	703	-7,8
Attività per cessioni in riassicurazione	(44)	(233)	(189)	n.s.
ATTIVITA' FINANZIARIE	(235.206)	(245.710)	(10.504)	4,5
INDEBITAMENTO NETTO/(AVANZO FINANZIARIO NETTO)	9.819	5.021	(4.798)	-48,9
Cassa e depositi BancoPosta	(5.848)	(4.671)	1.177	-20,1
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(4.983)	(4.211)	772	-15,5
POSIZIONE FINANZIARIA NETTA	(1.012)	(3.861)	(2.849)	n.s.

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

La variazione intervenuta nel periodo è in larga parte riconducibile agli effetti valutativi dell'esercizio, positivi per 2,1 mld, derivanti dalle oscillazioni di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI, detenuti principalmente dalla *Strategic Business Unit* (SBU) Servizi finanziari (per circa 1,9 mld) e, in via residuale, dalla SBU Servizi assicurativi (per circa 0,2 mld).

Alla variazione hanno concorso, inoltre: una gestione operativa positiva per 2,6 mld (di cui 1,9 riferibili all'utile dell'esercizio e 0,9 mld agli ammortamenti), l'effetto positivo riconducibile alla variazione del capitale circolante e delle imposte per circa 0,2 mld, investimenti per 0,8 mld, l'effetto negativo derivante dalla distribuzione di dividendi per 0,9 mld, e altri decrementi per complessivi 0,3 mld essenzialmente ascrivibili all'incremento delle passività finanziarie per *leasing* rientranti nel regime di applicazione dell'IFRS 16. La variazione, infine, include l'effetto negativo derivante essenzialmente dall'acquisizione di *Net Insurance* (108 mln) e dalla partecipazione di Poste Vita in Cronos (circa 49,5 mln).

10.2 Conto economico

Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 1.933 mln, in aumento del 22,1 per cento sul 2022, come illustrato nella tabella seguente.

Tabella 51 – Conto economico consolidato del gruppo
(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	$\Delta\%$ 23/22
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	3.651	3.746	95	2,6
Ricavi da pagamenti e mobile	1.147	1.586	439	38,3
Ricavi da servizi finanziari	4.938	5.229	291	5,9
<i>Ricavi da servizi finanziari</i>	5.125	5.795	670	13,1
<i>Oneri derivanti da operatività finanziaria</i>	(187)	(566)	(379)	n.s.
Ricavi netti da servizi assicurativi	1.650	1.567	(83)	-5,0
<i>Ricavi derivanti da contratti assicurativi emessi</i>	2.456	2.550	94	3,8
<i>Costi derivanti da contratti assicurativi emessi</i>	(805)	(1.058)	(253)	31,4
<i>Ricavi/(costi) derivanti da cessioni in riassicurazione</i>	(8)	(15)	(7)	87,5
<i>Proventi ed (oneri) derivanti dalla gestione finanziaria e altri proventi/oneri</i>	(1.532)	6.458	7.990	n.s.
<i>(Costi)/ricavi netti di natura finanziaria relativi a contratti assicurativi emessi</i>	1.539	(6.373)	(7.912)	n.s.
<i>Ricavi/(costi) netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione</i>	-	5	5	n.s.
TOTALE RICAVI	11.386	12.128	742	6,5
Costi per beni e servizi	2.698	3.096	398	14,8
Costo del lavoro (*)	4.952	5.311	359	7,2
Ammortamenti e svalutazioni	769	811	42	5,5
Incrementi per lavori interni	(41)	(56)	(15)	36,6
Altri costi e oneri	508	275	(233)	-45,9
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	104	71	(33)	-31,7
TOTALE COSTI	8.990	9.508	518	5,8
RISULTATO OPERATIVO E DI INTERMEDIAZIONE	2.396	2.620	224	9,3
Oneri finanziari	(126)	(119)	7	-5,6
Proventi finanziari	169	181	12	7,1
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	25	25	n.s.
Proventi /(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del patrimonio netto	(6)	20	26	n.s.
RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE	2.433	2.727	294	12,1
Imposte sul reddito	850	794	(56)	-6,6
UTILE D'ESERCIZIO	1.583	1.933	350	22,1

(*) Il Costo del lavoro comprende le Spese per servizi del personale (141 mln nel 2023, 129 mln nel 2022) incluse nel bilancio consolidato del Gruppo Poste italiane tra i Costi per beni e servizi.

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

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

I ricavi conseguiti dal Gruppo si attestano a 12.128 mln e segnano un incremento del 6,5 per cento sul 2022 (+742 mln) riconducibile alle buone *performance* delle *Strategic Business Unit* (SBU) Pagamenti e *mobile* (+38,3 per cento), Servizi Finanziari (+5,9 per cento) e Corrispondenza, pacchi e distribuzione (+2,6 per cento), che evidenziano complessivamente maggiori ricavi per 825 mln. La SBU Servizi assicurativi registra, di contro, una flessione dei proventi per 83 mln (-5,0 per cento).

Le masse gestite/amministrate ammontano a 581 mld e sono aumentate di 5 mld rispetto al precedente esercizio (576 mld, +0,9 per cento) principalmente per l'effetto positivo sulle *performance* del risparmio postale (+4,9 mld) e delle riserve assicurative (+3 mld), parzialmente compensato da una raccolta netta negativa sul risparmio postale e sui conti correnti. Si rileva inoltre una raccolta netta positiva sul comparto assicurativo (3,4 mld) e sui Fondi comuni di investimento (2,4 mld).

I costi si attestano a 9.508 mln e registrano una crescita del 5,8 per cento rispetto al 2022, principalmente per effetto dell'aumento del costo del lavoro (+7,2 per cento) e dei costi per beni e servizi (+14,8 per cento), parzialmente compensato dalla diminuzione degli altri costi e oneri (-45,9 per cento).

Nel dettaglio, i costi per beni e servizi registrano un incremento di 398 mln, passando da 2.698 mln del 2022 a 3.096 mln nel 2023. La variazione è correlata principalmente all'ampliamento del perimetro societario per le società acquisite nel corso del 2022 e 2023 e allo scenario inflattivo.

Il costo del lavoro ammonta a 5.311 mln e registra un incremento di 359 mln rispetto al 2022 principalmente riconducibile all'aumento del costo unitario (+186 mln), nonché alla corresponsione di un premio di risultato aggiuntivo e straordinario per ca. 130 mln. parzialmente compensato dalla riduzione dell'organico. Gli ammortamenti segnano un aumento del 5,5 per cento, passando da 769 mln del 2022 a 811 mln nel 2023, riconducibile all'ampliamento del perimetro societario e ai maggiori ammortamenti sui diritti d'uso e su immobili, impianti e macchinari.

Gli altri costi ammontano a 275 mln e registrano una diminuzione di 233 mln rispetto al 2022 ascrivibile principalmente ai minori accantonamenti per rischi e oneri sui crediti d'imposta (cfr. par. 9.3).

Il risultato operativo si attesta a 2.620 mln, evidenziando una crescita del 9,3 per cento sul 2022 (+224 mln), mentre l'utile ammonta a 1.933 mln al netto delle imposte di periodo per 794 mln (850 mln nel 2022).

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

Nel dettaglio:

- la SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione ha chiuso l'esercizio 2023 con un risultato negativo di 46 mln, in miglioramento dell'87,3 per cento rispetto al 2022 (-361 mln).

Tabella 52 - Andamento economico SBU Corrispondenza, pacchi e distribuzione

(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	3.651	3.746	95	2,6
di cui:				
Corrispondenza (*)	2.066	2.070	4	0,2
Pacchi	1.395	1.395	0	0,0
Altri ricavi	190	281	91	47,9
Ricavi infrasettoriali	4.861	5.245	384	7,9
RICAVI TOTALI	8.512	8.991	479	5,6
COSTI	8.838	9.034	196	2,2
di cui:				
Costo del lavoro	5.114	5.494	380	7,4
Altri costi operativi	2.880	2.649	(231)	-8,0
Ammortamenti e svalutazioni	805	844	39	4,8
Costi infrasettoriali	39	47	8	20,5
EBIT	(326)	(43)	283	-86,8
Proventi/(Oneri) finanziari	17	(5)	(22)	n.s.
Imposte	52	(2)	(54)	n.s.
UTILE DELL'ESERCIZIO	(361)	(46)	315	-87,3

(*) La voce include i Compensi per servizio universale (262 mln) e le Integrazioni tariffarie all'editoria (55 mln nel 2023, 54 mln nel 2022)

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

I ricavi da mercato della SBU, comprensivi del compenso per Servizio universale (262 mln) e delle integrazioni tariffarie all'editoria (55 mln), si attestano a 3.746 mln e registrano un incremento del 2,6 per cento (3.651 mln nel 2022). Tale incremento è principalmente riconducibile all'andamento degli altri ricavi e proventi (+91 mln, +47,9 per cento), per la rilevazione di un provento della gestione caratteristica di circa 109 mln e legato alla rinegoziazione degli accordi di *Joint Venture* con *sennder*. I ricavi da corrispondenza passano da 2.066 mln del 2022 a 2.070 nel 2023 con un aumento dello 0,2 per cento.

I ricavi del comparto pacchi risultano esattamente in linea con i risultati conseguiti nei dodici mesi del 2022.

I costi, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 9.034 mln e registrano una crescita del 2,2 per cento (+196 mln) rispetto al 2022. Tale variazione è prevalentemente dovuta all'incremento del costo del lavoro, già commentato nel par. 9.4, che si attesta a 5.494 mln, in crescita di 380 mln (+7,4 per cento) rispetto all'esercizio precedente, solo parzialmente compensato dalla diminuzione per 231 mln degli altri costi operativi (-8,0 per cento), principalmente dovuta ai minori accantonamenti per fondi rischi e oneri sui crediti d'imposta.

Il risultato operativo del 2023 è negativo per 43 mln, in miglioramento rispetto al risultato operativo dell'esercizio precedente che risultava negativo per 326 mln.

La SBU Servizi di Pagamenti e *mobile* (tabella 53), che accoglie i ricavi dei servizi pagamento *PostePay*, dei prodotti di monetica e dei servizi resi nell'ambito della telefonia mobile, ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 338 mln, segnando un aumento del 25,2 per cento (270 mln nel 2022).

Tabella 53 - Andamento economico SBU Servizi di Pagamenti e mobile
(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	1.134	1.446	312	27,5
di cui:				
Monetica	582	717	135	23,2
Mobile	319	331	12	3,8
Servizi di pagamento	233	381	148	63,5
Servizi energia	-	17	17	n.s.
Ricavi infrasettoriali	264	264	0	0,0
RICAVI TOTALI	1.398	1.710	312	22,3
COSTI	1.019	1.270	251	24,6
di cui:				
Costo del lavoro	35	53	18	51,4
Altri costi operativi	479	663	184	38,4
Ammortamenti e svalutazioni	23	36	13	56,5
Costi infrasettoriali	482	518	36	7,5
EBIT	379	440	61	16,1
Proventi/(Oneri) finanziari	1	32	31	n.s.
Imposte	110	134	24	21,8
UTILE DELL'ESERCIZIO	270	338	68	25,2

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

I ricavi da mercato si attestano a 1.446 mln e registrano una crescita del 27,5 per cento (+312 mln) rispetto al 2022, supportata dall'acquisizione delle società LIS Holding s.p.a. e LIS Pay s.p.a. che apportano sull'anno ricavi incrementali per 184 mln (distribuiti tra i comparti Monetica per 65 mln e Incassi e Pagamenti per 119 mln), mentre il nuovo *business* energia (17 mln di ricavi) ha beneficiato del lancio dell'offerta *mass market* avvenuto nel mese di gennaio 2023.

Nel dettaglio, i ricavi della *Monetica* si attestano a 717 mln e registrano una crescita del 23,2 per cento (+135 mln) ascrivibile, oltre alla appena citata acquisizione di LIS, anche alla crescita dell'operatività sia delle carte *PostePay Evolution*, che delle carte di debito *PostePay* nonché dai maggiori ricavi da canone.

I ricavi da mercato del comparto *Mobile* si attestano a 331 mln e registrano una crescita del 3,8 per cento (+12 mln) ascrivibile principalmente ai maggiori ricavi del servizio di connettività in fibra ottica.

I servizi di pagamento hanno conseguito ricavi per 381 mln e risultano in aumento rispetto ai 233 mln del 2022 beneficiando, sia dell'acquisizione di LIS, sia della crescita dei ricavi per avvisi di pagamento PagoPA di *PostePay* e per bonifici *instant*⁸⁸ di *PostePay Evolution*.

I costi ammontano a 1.270 mln e registrano un incremento del 24,6 per cento rispetto al 2022 (+251 mln) riconducibile principalmente alla crescita dei costi operativi (+184 mln) legati all'ampliamento del perimetro generato dall'acquisizione di LIS (+132 mln), ai costi di *start-up* del comparto Energia (+16 mln), nonché alla crescita dei costi dei circuiti di pagamento dovuti alla maggiore operatività.

Il costo del lavoro aumenta di 18 mln rispetto al 2022, a seguito dell'ampliamento dell'organico sempre a fronte dell'acquisizione di LIS e del nuovo *business* Energia.

Il risultato operativo (Ebit) si attesta a 440 mln, in crescita di 61 mln rispetto al risultato operativo dell'esercizio precedente (379 mln, +16,1 per cento).

La SBU Servizi finanziari, che accoglie i ricavi delle attività BancoPosta, ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 647 mln, in aumento di 25 mln sul 2022 (622 mln, +4,0 per cento).

⁸⁸ Bonifici regolati entro pochi secondi dalla disposizione della transazione, tramite la piattaforma pan-europea TIPS (*Target Instant Payment Settlement*) dedicata al regolamento in tempo reale degli *instant payments*.

Tabella 54 - Andamento economico SBU Servizi Finanziari
(dati in milioni)

	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	4.939	5.229	290	5,9
di cui:				
Ricavi per servizi finanziari	4.684	5.516	832	17,8
Proventi derivanti dall'operatività finanziaria	428	271	(157)	-36,7
Altri ricavi e proventi	14	8	(6)	-42,9
Oneri derivanti da operatività finanziaria	(187)	(566)	(379)	n.s.
Ricavi infrasettoriali	820	866	46	5,6
RICAVI TOTALI	5.759	6.095	336	5,8
COSTI	4.872	5.232	360	7,4
di cui:				
Costo del lavoro	41	45	4	9,8
Altri costi operativi	74	106	32	43,2
Costi infrasettoriali	4.757	5.081	324	6,8
EBIT	887	863	(24)	-2,7
Proventi/(Oneri) finanziari	(22)	30	52	n.s.
Imposte	243	246	3	1,2
UTILE DELL'ESERCIZIO	622	647	25	4,0

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

I ricavi da mercato ammontano a 5.229 mln ed evidenziano una crescita del 5,9 per cento (+291 mln) sul 2022 riferibile principalmente ai maggiori ricavi per servizi finanziari che si incrementano di 832 mln (+17,8 per cento), parzialmente compensati dall'andamento dell'operatività finanziaria e più precisamente dalla riduzione dei proventi per 157 mln e dall'incremento degli oneri per 379 mln. In particolare, l'incremento dei ricavi per servizi finanziari è principalmente imputabile ai proventi degli impieghi della raccolta su conti correnti postali e delle disponibilità libere (+694 mln) e alla remunerazione delle attività di raccolta del risparmio postale (+140 mln), mentre sull'incremento degli oneri derivanti da operatività finanziaria ha inciso in modo significativo la variazione della curva dei tassi di interesse che ha generato maggiori interessi passivi.

I costi ammontano a 5.232 mln e registrano una crescita del 7,4 per cento (+360 mln) rispetto al 2022 dovuta prevalentemente all'effetto dei maggiori corrispettivi riferibili alle attività affidate a Poste italiane.

Il risultato operativo (Ebit) del settore si attesta a 863 mln, segnando una diminuzione di 24 mln rispetto al 2022 (887 mln, -2,7 per cento).

La SBU Servizi assicurativi ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 994 mln, in diminuzione di 57 mln rispetto al precedente esercizio (1.051 mln, -5,4 per cento).

Tabella 55 - Andamento economico SBU Servizi assicurativi

	(dati in milioni)			
	2022	2023	Δ 23/22	Δ % 23/22
Ricavi da mercato	1.650	1.567	(83)	-5,0
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	2.116	2.040	(76)	-3,6
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(528)	(632)	(104)	19,7
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	1	(5)	(6)	n.s.
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	(1.545)	6.436	7.981	n.s.
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	1.538	(6.367)	(7.905)	n.s.
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	-	3	3	n.s.
Ricavi netti Vita	1.582	1.475	(107)	-6,8
Ricavi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	340	510	170	50,0
Costi per servizi assicurativi derivanti da contratti assicurativi emessi	(277)	(426)	149	53,8
Ricavi/costi assicurativi derivanti da cessioni in riassicurazione	(9)	(10)	1	11,1
Proventi ed oneri derivanti dalla gestione finanziaria e diversi	12	20	(8)	66,7
Costi/ricavi netti di natura finanziaria relativi ai contratti assicurativi emessi	1	(6)	7	n.s.
Ricavi/costi netti di natura finanziaria relativi alle cessioni in riassicurazione	-	2	2	n.s.
Ricavi netti Danni	67	90	23	34,3
Altri ricavi e proventi	1	2	1	-100,0
Ricavi infrasettoriali	(148)	(148)	-	-
RICAVI TOTALI	1.502	1.419	(83)	-5,5
COSTI	47	59	12	25,5
di cui:				
Costo del lavoro	9	9	-	-
Altri costi operativi	6	20	14	n.s.
Ammortamenti e svalutazioni	3	2	(1)	-33,3
Costi infrasettoriali	29	28	(1)	-3,4
EBIT	1.455	1.360	(95)	-6,5
Proventi/(Oneri) finanziari	41	50	9	22,0
Imposte	445	416	(29)	-6,5
UTILE DELL'ESERCIZIO	1.051	994	(57)	-5,4

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

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

I ricavi da mercato dei servizi assicurativi ammontano a 1.567 mln, evidenziando un decremento del 5 per cento rispetto al precedente esercizio (-83 mln) essenzialmente riconducibile al *business Vita*, che ha contribuito con 1.475 mln (1.582 mln nel 2022). In particolare, i ricavi netti Vita diminuiscono del 6,8 per cento (-107 mln) prevalentemente per effetto del minor rilascio nell'anno del *Contractual Service Margin* (CSM⁸⁹), rispetto al 2022. L'effetto di tale riduzione risulta parzialmente compensata dai ricavi netti Danni che si attestano a 90 mln, in aumento di 23 mln (+34,3 per cento) rispetto al 2022, per effetto principalmente del maggior rilascio del CSM relativo al contributo di *Net Insurance* acquisita nel corso del 2023.

I costi non direttamente attribuibili ai contratti assicurativi⁹⁰ e principalmente riferiti al costo del lavoro, spese commerciali, costi per servizi informatici e consulenze professionali, ammontano a 59 mln in aumento del 25,5 per cento rispetto al 2022 (+12 mln), per effetto dell'incremento dei costi per beni e servizi e degli altri costi ed oneri.

Il risultato operativo (Ebit) si attesta a 1.360 mln, in diminuzione di 95 mln rispetto al 2022 (1.455 mln, -6,5 per cento).

Al 31 dicembre 2023 il *Solvency ratio* del Gruppo Poste Vita si è attestato al 307 per cento, in aumento di 54 p.p. rispetto al 253 per cento rilevato al 31 dicembre 2022, continuando a rispettare i vincoli regolamentari (superiore al 200 per cento).

La variazione del periodo è dovuta ad un incremento dei fondi propri disponibili (+26 p.p.) e al decremento del requisito di capitale (+28 p.p. sul *Solvency ratio*).

10.3 Rendiconto finanziario

I dati del rendiconto finanziario 2023 del Gruppo Poste italiane sono esposti nella tabella seguente, confrontati con quelli del precedente esercizio 2022.

⁸⁹ Il principio "IFRS 17 – contratti assicurativi", entrato in vigore dal 1° gennaio 2023, introduce il concetto di CSM (*Contractual Service Margin*), che rappresenta il profitto atteso e non realizzato che una Compagnia di assicurazione deve rappresentare nel conto economico, lungo la vita del contratto.

⁹⁰ Alla luce dell'entrata in vigore del nuovo principio IFRS 17 i costi direttamente attribuibili alle polizze assicurative sono infatti rappresentati a diretta riduzione dei ricavi assicurativi. Tali costi, inoltre, al momento della conclusione del contratto vengono considerati all'interno delle passività assicurative e rilasciati periodicamente nel conto economico (tra i ricavi netti assicurativi).

Tabella 56 - Rendiconto finanziario
(dati in milioni)

	2022	2023
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio dell'esercizio	7.958	4.983
Risultato prima delle imposte	2.433	2.727
Ammortamenti e svalutazioni	830	882
Accantonamenti netti ai fondi rischi e oneri	439	348
Utilizzo fondi rischi e oneri	(354)	(371)
Accantonamento per trattamento fine rapporto	2	3
Trattamento di fine rapporto	(118)	(106)
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(1)	(112)
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	(1)	(25)
(Dividendi)	-	(4)
Dividendi incassati	-	4
(Proventi Finanziari da realizzo)	(1)	-
(Proventi Finanziari per interessi)	(158)	(169)
Interessi incassati	146	168
Interessi passivi e altri oneri finanziari	118	110
Interessi pagati	(78)	(45)
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	97	64
Imposte sul reddito pagate	(509)	(191)
Altre variazioni	6	(11)
Flusso di cassa generato dall'attività di es. prima delle variazioni del circolante	[a] 2.851	3.272
Variazioni del capitale circolante:		
(Incremento)/Decremento Rimanenze	2	(15)
(Incremento)/Decremento Crediti commerciali	261	(696)
(Incremento)/Decremento Altri crediti e attività	253	399
Variazione crediti d'imposta Legge n. 77/2020	11	(352)
Incremento/(Decremento) Debiti commerciali	91	25
Incremento/(Decremento) Altre passività	230	279
Flusso di cassa generato/(assorbito) dalla variazione del capitale circolante	[b] 848	(360)
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	5.077	(9.441)
Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie e crediti d'imposta Legge n. 77/2020 da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	(17.954)	2.852
(Incremento)/Decremento della Cassa e depositi BancoPosta	1.810	1.177
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette	3.913	8.033
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	3.635	(4.119)
Liquidità generata/(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	[c] (3.519)	(1.498)
Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa	[d]=[a+b+c] 180	1.414
- di cui parti correlate	1.981	4.420
Investimenti:		
Immobili, impianti e macchinari	(341)	(373)
Investimenti immobiliari	-	-

Attività immateriali	(469)	(473)
Partecipazioni	(3)	(50)
Altre attività finanziarie	(132)	(17)
Investimenti in società consolidate al netto delle disponibilità liquide acquisite	(678)	(95)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Imm.li, imp.ti e macchinari, inv.imm.ri ed attività dest. alla vendita	5	13
Partecipazioni	-	-
Altre attività finanziarie	12	1
Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento	[e]	(1.606)
- di cui parti correlate		(18)
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari a lungo termine	110	126
(Incremento)/Decremento crediti finanziari	-	-
Incremento/(Decremento) debiti finanziari a breve	(812)	(380)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	(25)	(34)
Dividendi pagati	(801)	(883)
Strumenti di capitale - obbligazioni ibride perpetue	(21)	(21)
Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti	[f]	(1.549)
- di cui parti correlate		(512)
Effetto variazione cambi su disponibilità liquide e mezzi equivalenti	[g]	-
Flusso delle disponibilità liquide	[h]=[d+e+f+g]	(2.975)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine dell'esercizio		4.983
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine dell'esercizio	(3.755)	(2.576)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti non vincolati alla fine dell'esercizio		1.228

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

Nota: taluni dati riferiti all'esercizio di comparazione sono stati rettificati o riclassificati per tener conto delle nuove disposizioni del principio IFRS 17

Il saldo delle disponibilità liquide al 31 dicembre 2023 è di 4.211 mln e comprende disponibilità vincolate per 2.576 mln, di cui:

- 2.312 mln costituiti da liquidità posta a copertura di riserve tecniche assicurative;
- 195 mln depositati dalla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento dell'Editoria su un conto infruttifero presso la Tesoreria dello Stato in acconto di pagamenti per riduzioni tariffarie editoriali concesse dalla Società;
- 39 mln di liquidità da retrocedere ai mandanti nell'ambito della gestione dell'attività di incassi e pagamenti della controllata LIS Pay;
- 14 mln vincolati in conseguenza di provvedimenti giudiziali relativi a contenziosi di diversa natura;
- 16 mln per gestioni di incassi in contrassegno e altri vincoli.

11. SOCIETA' DEL GRUPPO

11.1 Assetto organizzativo e andamento delle aree di attività

Dal punto di vista organizzativo il Gruppo fonda il proprio assetto societario e le iniziative industriali e commerciali su quattro SBU (*strategic business unit*): Corrispondenza, pacchi e distribuzione, Pagamenti e *mobile*⁹¹, Servizi finanziari e Servizi assicurativi.

Di seguito le informazioni sull'evoluzione dei quattro settori di attività nel corso del 2023.

Corrispondenza, pacchi e distribuzione

In data 24 gennaio 2023 Sourcesense s.p.a., società che opera nel settore dell'Information Technology e di cui Poste detiene il controllo con una partecipazione del 70 per cento, ha perfezionato l'acquisizione di Eco-Mind Ingegneria Informatica s.r.l. e della sua controllata HeadApp s.r.l., società specializzate nella progettazione e sviluppo di soluzioni business, mobile e cloud native⁹² e soluzioni di realtà aumentata e virtuale, sulla base di un corrispettivo di 1,1 mln. Al fine di semplificare la struttura societaria del Gruppo Sourcesense, le due società, Eco Mind e HeadApp, sono state fuse nella NewCo denominata Sourcesense Platforms s.r.l.. L'operazione di fusione ha avuto efficacia a partire dal 1° luglio 2023.

Nell'ambito della *partnership* con *sennder Technologies GmbH*⁹³, in data 30 maggio 2023 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha approvato una rinegoziazione in cui Poste ha conferito il 35 per cento delle quote detenute in *sennder Italia*⁹⁴ a *sennder Technologies GmbH*, incrementando la partecipazione in quest'ultima dall'1,7 al 10,2 per cento su base *fully diluted*⁹⁵. Inoltre, in seguito al perfezionamento della rinegoziazione avvenuta nel mese di giugno 2023, Poste detiene una partecipazione del 25 per cento in *sennder Italia* che,

⁹¹ Il 20 marzo 2024, con la presentazione del nuovo piano strategico 2024-2028, la SBU è stata ridenominata in Servizi PostePay.

⁹² Il *cloud native* (nativo per il cloud) è l'approccio *software* per la creazione, l'implementazione e la gestione di applicazioni moderne in ambienti di *cloud computing*.

⁹³ La società *sennder Technologies GmbH* opera nel campo delle spedizioni e fonda il suo modello di *business* su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie; mette in contatto aziende di autotrasporto di piccole e medie dimensioni creando una gestione ottimizzata dei processi e distanze percorse.

⁹⁴ In data 3 aprile 2023, a seguito dell'aumento di capitale riservato al socio *sennder Technologies GmbH*, la partecipazione di Poste italiane nella controllata *sennder Italia* è passata dal 65 al 60 per cento.

⁹⁵ Una valutazione su base *fully diluted* include tutto il capitale sociale deliberato e l'esercizio di eventuali opzioni o strumenti finanziari partecipativi (*stock options*, *warrants*, obbligazioni convertibili o altri titoli convertibili in partecipazioni della società).

pertanto, ha perso la qualifica di società controllata e assunto quella di collegata; tale operazione ha comportato la rilevazione di una plusvalenza complessiva di circa 109 mln, classificata nei ricavi per effetto della cessione della quota di controllo della partecipazione. Al fine di ampliare la gamma dei servizi offerti sull'intero territorio nazionale, in data 31 gennaio 2024, attraverso la costituzione della *NewCo* denominata *MLK Fresh s.r.l.*, è stata formalizzata la *partnership* nel settore del *fresh food* tra *MLK Deliveries s.p.a.* e *Mazzocco s.r.l.*, società del Gruppo Italtrans che opera come corriere refrigerato nazionale. *MLK Fresh*, controllata al 70 per cento da *MLK Deliveries s.p.a.* e al 30 per cento da *Mazzocco s.r.l.*, sarà il veicolo attraverso il quale le parti offriranno sul territorio italiano i servizi evoluti di consegna dedicati al segmento di prodotti alimentari freschi principalmente nel mercato *e-commerce B2C*.

Con riferimento alla controllata Postel, si segnala che nel mese di agosto 2023 la Società è stata oggetto di un attacco informatico reso possibile dall'utilizzo di diversi *malware*⁹⁶ e dalla contestuale attivazione di un codice malevolo utilizzato per cifrare tutti i computer (*ransomware*⁹⁷) collegati al dominio Postel, con conseguente compromissione di oltre 150 mila *files*. L'esecuzione del *ransomware*, rivendicato da un gruppo *cybercriminale*, ha inoltre interrotto l'operatività di alcuni *server* e diverse postazioni di lavoro distribuite sul territorio nazionale. A fronte delle attività anomale sono state avviate le necessarie attività di indagine interne al fine di individuare gli impatti sui sistemi, avviando contestualmente le opportune azioni di mitigazione dell'attacco e di ripristino dell'operatività; a inizio settembre la società ha confermato il ripristino di tutti i servizi.

Tale incidente ha, tuttavia, configurato la fattispecie del *data breach*⁹⁸, con un calcolo della gravità, condotto secondo lo *standard* dell'Agenzia dell'Unione europea per la cibersicurezza (ENISA), di valore "alto".

⁹⁶ Per *malware* si intende un programma, documento o messaggio di posta elettronica in grado di apportare danni a un sistema informatico.

⁹⁷ Il *ransomware* è un particolare tipo di *malware* che può "infettare" un dispositivo digitale bloccando l'accesso a tutti o ad alcuni dei suoi contenuti (foto, video, *file*, ecc.) per poi chiedere un riscatto da pagare per renderli nuovamente accessibili.

⁹⁸ Nel GDPR (*General Data Protection Regulation* ovvero il Regolamento UE n. 2016/679 sulla protezione dei dati) per *data breach*, si intende la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

Sulla base di quanto previsto dalla procedura “Gestione *data breach*”, che disciplina le attività di rilevazione, notifica e comunicazione delle violazioni dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Gdpr), la Società ha provveduto, entro le tempistiche previste dal Gdpr, a effettuare le notifiche nei confronti del Garante della *privacy* e le necessarie comunicazioni verso tutti i soggetti interessati (clientela, dipendenti, Organizzazioni Sindacali), utilizzando canali di comunicazione fisici e digitali.

In data 15 dicembre 2023, il Garante per la Protezione dei Dati Personali (Gpdp), ritenendo che gli elementi acquisiti nel corso delle indagini istruttorie avviate a seguito della notificazione del *data breach*, potessero configurare una o più violazioni indicate nell’art. 83 del Gdpr, ha provveduto a notificare alla Società l’avvio del procedimento.

In data 23 settembre 2024, il Gpdp ha ingiunto alla stessa il pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria dell’importo di 0,9 mln entro 30 giorni dalla notifica del relativo provvedimento, salva la facoltà di definire la controversia mediante il pagamento di un importo pari alla metà della sanzione irrogata, entro il termine di cui all’art. 10, comma 3, d.lgs. 1° settembre 2011 n. 150 previsto per la proposizione del ricorso⁹⁹. In data 23 ottobre 2024, la Società ha deciso di prestare acquiescenza al provvedimento del Gpdp, avvalendosi della suddetta facoltà, rinunciando all’opposizione del provvedimento e pagando una sanzione pecuniaria ridotta di 0,45 mln.

Area Pagamenti e *mobile*

Con riguardo all’area dei Pagamenti e *mobile*, le operazioni societarie e strategiche sono volte al consolidamento e rafforzamento delle attività riconducibili a *PostePay* che, anche in virtù del suo ruolo di Imel (Istituto di moneta elettronica), comprendono le attività di gestione dei pagamenti e dei servizi di monetica, svolti anche attraverso il *network* dei punti vendita LIS, nonché i servizi di telefonia (mobile e fissa) e di erogazione luce e gas. Proprio con

⁹⁹ L’art. 10, comma 3, del d. lgs. n. 150 del 2011 prevede che “Il ricorso avverso i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali, ivi compresi quelli emessi a seguito di un reclamo dell'interessato, è proposto, a pena di inammissibilità, entro trenta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento ovvero entro sessanta giorni se il ricorrente risiede all'estero.”

referimento al comparto energia, che si caratterizza per una significativa presenza di operatori (circa 800), oltre all'offerta "Poste energia 160" lanciata a giugno 2022 e riservata ai dipendenti, nel mese di febbraio 2023 la Società ha lanciato l'offerta sul mercato italiano al fine di promuovere il mercato libero dell'energia, con un'opzione nuova. L'offerta energia si contraddistingue per essere 100 per cento *green* nella luce e 100 per cento compensata in termini CO₂ per il gas¹⁰⁰. Inoltre, l'offerta punta anche sulla prevedibilità della spesa per i clienti, offrendo la possibilità di scegliere di pagare attraverso la definizione di una rata fissa per 12 mesi, sia per luce, sia per gas, calcolata sulla base di una bolletta recente. A dicembre 2023 sono state registrate oltre 500mila sottoscrizioni, di cui il 68 per cento per energia elettrica e il 32 per cento per la fornitura di gas.

Come anticipato nel precedente referto, nel mese di febbraio 2022 *PostePay* ha sottoscritto con IGT *Lottery* s.p.a. un accordo vincolante per l'acquisizione del 100 per cento di LIS *Holding* s.p.a. (insieme alla società controllata LIS *Pay* s.p.a.); tale operazione è stata perfezionata in data 14 settembre 2022. Nel corso del 2023, i Consigli di amministrazione di LIS *Holding* e *PostePay* hanno approvato, rispettivamente il 23 giugno e 14 luglio 2023, il progetto di scissione parziale di LIS *Holding* in favore di *PostePay*, con assegnazione diretta dell'intera partecipazione in LIS *Pay* al Patrimonio Destinato Imel. Al riguardo, in data 28 giugno 2023 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha autorizzato la partecipazione della Società all'assemblea straordinaria di *PostePay* per l'approvazione dell'operazione di scissione e della modifica del regolamento del Patrimonio Destinato Imel, al fine di consentire l'imputazione allo stesso di partecipazioni in altri istituti di pagamento e la rimozione del vincolo di attribuzione al Patrimonio Destinato IMEL della partecipazione in LIS *Holding*. In data 5 dicembre 2023, a valle dell'ottenimento

¹⁰⁰ La Società detiene certificati ambientali nella forma delle c.d. Garanzie di origine e crediti di carbonio. Le Garanzie di Origine (GO) sono delle certificazioni che attestano l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti classificati IGO (Impianti Garanzia di Origine). Per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da impianti qualificati IGO, il GSE (Gestore Servizi Energetici) rilascia un titolo GO al produttore, in conformità con la Direttiva UE 2018/2001. A decorrere dal 1° gennaio 2013, le imprese di vendita di energia elettrica hanno l'obbligo di approvvigionarsi di una quantità di titoli GO pari all'energia elettrica venduta come rinnovabile. I crediti di carbonio, invece, rappresentano un titolo negoziabile che permette a un'azienda o un'organizzazione di compensare l'anidride carbonica (CO₂) emessa nello svolgimento delle proprie attività (nel caso di *Postepay* s.p.a., le emissioni di CO₂ del gas commercializzato ai clienti finali), aderendo a progetti di sostenibilità ambientale finalizzati a perseguire un percorso di transizione ecologica e di decarbonizzazione.

dell'autorizzazione da parte di Banca d'Italia, l'operazione è stata perfezionata tramite la stipula dell'atto di scissione con efficacia a decorrere dal 31 dicembre 2023.

Nei mesi di giugno e luglio 2023 Volante *Technologies* Inc. ha emesso in due *tranche* un prestito convertibile per complessivi 16,6 mln di dollari sottoscritto da alcuni azionisti della società, tra i quali *PostePay*, per un ammontare pari a 508mila dollari. Nel mese di settembre, Volante ha inoltre effettuato un'operazione di rifinanziamento del debito *senior*, nell'ambito del quale sono diventati esercitabili i *warrant*¹⁰¹ da assegnare ai sottoscrittori del prestito convertibile. *PostePay* ha esercitato i *warrant* di propria competenza, convertendoli in azioni ordinarie di nuova emissione. Pertanto, a fronte di tali operazioni, la partecipazione in Volante è passata dal 2,9 al 2,4 per cento (su base *fully diluted*). Nell'ambito della predetta operazione di rifinanziamento Volante è stata inoltre interessata da un'operazione di ristrutturazione societaria a seguito della quale *PostePay* è divenuta azionista della nuova entità Volante *Technologies Holdco* Inc.¹⁰² con le medesime quote di partecipazione detenute precedentemente in Volante *Technologies* Inc. (ridenominata Volante *Technologies* LLC e controllata al 100 per cento da Volante *Technologies Holdco*, Inc.).

Come già riferito, nel mese di febbraio 2023 la Banca d'Italia ha avviato un accertamento ispettivo finalizzato alla verifica delle procedure di "*open banking*" previste dalla Direttiva PSD2 volte a consentire l'accesso ai conti di pagamento *on line* da terze parti; l'ispezione si è conclusa nel mese di marzo 2023 e, in data 25 settembre 2023, l'Autorità ha consegnato le risultanze di tale verifica, rilevando che gli strumenti predisposti dall'intermediario per l'accesso delle terze parti risultano adeguati con alcuni aspetti suscettibili di miglioramento, a fronte delle quali è stato definito un piano d'interventi trasmesso all'Autorità nel mese di ottobre.

Nel corso dell'ultimo trimestre 2022 la Banca d'Italia ha condotto due verifiche ispettive nei confronti di *PostePay* s.p.a. – Patrimonio Destinato Imel, di cui si è riferito nel par. 1.1, una

¹⁰¹ Il *warrant* è lo strumento finanziario che conferisce al possessore il diritto (non l'obbligo) di acquistare (*warrant call*), sottoscrivere o vendere (*warrant put*) una determinata quantità di titoli (sottostante) a un prezzo predefinito (*strike-price*) ed entro una scadenza stabilita. Nella maggior parte dei casi i *warrant* conferiscono ai titolari il diritto di sottoscrivere nuove azioni di una società quotata e, pertanto, hanno come finalità quella di raccogliere nuovi fondi.

¹⁰² Volante *Technologies Holdco* Inc. - Società americana che controlla al 100 per cento la Società Volante *Technologies* LLC., specializzata nello sviluppo di soluzioni tecnologiche sottostanti i processi di pagamento e messaggistica finanziaria.

“di carattere generale” e una riguardante “operazioni di pagamento non autorizzate, frodi e disconoscimenti”.

L’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), sulla base di alcune segnalazioni ricevute da utenti *PostePay* a partire dai mesi di luglio e agosto 2023, ha richiesto alcune informazioni in merito all’eventuale applicazione di misure di limitazione della velocità di connessione a *internet* relativamente all’offerta di telefonia “*PosteMobile Casa Web*”¹⁰³.

In data 24 gennaio 2024 Agcom ha peraltro notificato a *PostePay*, sulla medesima materia, l’apertura di un procedimento istruttorio avendo valutato che potrebbe sussistere il rischio che taluni profili dell’offerta e della collegata condotta di *PostePay* possano rivelarsi potenzialmente in contrasto con il quadro regolamentare vigente, con particolare riferimento all’applicazione di taluni presunti limiti e condizioni per la fruizione del servizio dati (pubblicizzato come “illimitato”) incluso nell’offerta medesima. Ciò premesso, *PostePay* ha ritenuto di presentare a quest’ultima, in data 18 marzo 2024, una proposta di impegni, in parte già attuati. In data 16 maggio 2024 l’Autorità ha deciso l’ammissibilità della proposta di impegni presentata da *PostePay* procedendo, pertanto, alla pubblicazione degli stessi sul proprio sito *web* in data 29 maggio 2024.

Infine, come già anticipato nel cap. 8, al quale si rimanda per maggiori approfondimenti, con provvedimento adottato nell’adunanza del 30 gennaio 2024 e notificato a Poste italiane in data 7 febbraio 2024, l’Agcm, al fine di accertare l’esistenza di una possibile violazione sulle norme di concorrenza, ha avviato un procedimento, osservando che l’Azienda, attraverso la controllata *PostePay* s.p.a. (attiva nel settore della fornitura di energia elettrica e gas), avrebbe negato a due società concorrenti l’accesso alle risorse, messe a disposizione di *PostePay*, di cui ha la disponibilità esclusiva in dipendenza delle attività svolte nel perimetro del servizio universale postale.

Area Servizi Finanziari

L’area dei Servizi finanziari include le attività di gestione del Patrimonio BancoPosta e di BancoPosta Fondi s.p.a. SGR. Nel corso del 2023 la SGR ha proseguito nelle attività riferibili

¹⁰³ Tale offerta consiste in un servizio di telefonia fissa di accesso a *internet* erogato tramite rete radiomobile.

alle linee di *business* rappresentate dai Fondi Comuni di Investimento (OICVM¹⁰⁴ o Gestioni collettive), dal servizio di Gestione di portafoglio su base individuale (GPM o Gestioni di portafoglio) e dal servizio di consulenza in materia di investimenti a favore delle Società del Gruppo. In tema di operazioni strategiche volte al rafforzamento dell'area, in data 24 novembre 2022 erano stati sottoscritti alcuni accordi vincolanti che prevedevano l'adesione di Poste italiane, con un investimento di circa 3 mln, a un aumento di capitale promosso da MFM Holding Ltd (Moneyfarm)¹⁰⁵ al fine di finanziare parte del prezzo di acquisizione del 100 per cento di Profile Financial Solutions Ltd, società attiva nel *business* del consolidamento fondi pensioni nel Regno Unito con il marchio *Profile Pensions*.

Il *closing* dell'operazione è stato formalizzato alla fine del mese di luglio 2023, a seguito dell'ottenimento, in data 5 luglio, delle necessarie autorizzazioni da parte dell'autorità di vigilanza del Regno Unito (FCA¹⁰⁶).

Infine, come già anticipato nel capitolo 1, al quale si rimanda per maggiori approfondimenti, la Banca d'Italia, dal 14 marzo al 15 luglio 2022, ha condotto una verifica ispettiva in Poste italiane s.p.a. – Patrimonio BancoPosta, su redditività e modello di *business*, sistemi di governo e controllo, modalità di gestione del rischio di tasso ivi inclusa la relativa modellistica interna, nuovo *business* dei crediti d'imposta e rischi ad esso associati.

Area Servizi Assicurativi

L'area dei Servizi assicurativi riguarda l'attività di Poste Vita s.p.a., operante nel settore assicurativo Vita principalmente dei Rami ministeriali I, III e V, della sua controllata diretta Poste Assicura s.p.a. (che a sua volta detiene l'intero capitale sociale di Poste Insurance Broker s.r.l.), operante nel settore Danni e di Net Insurance s.p.a. compagnia assicurativa la cui offerta è dedicata alle coperture assicurative connesse al mondo del credito e, in particolare, dei prestiti assistiti dalla cessione del quinto dello stipendio o della pensione, alla protezione e all'*insurtech*, grazie ad accordi con *partner* tecnologici. Tale ultima acquisizione, come

¹⁰⁴ Organismo di investimento collettivo in valori mobiliari.

¹⁰⁵ Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli ETF (la partecipazione di Poste italiane in MFM Holding Ltd è pari al 13,98 per cento delle azioni con diritto di voto). Gli ETF (*Exchange Traded Funds*) sono fondi o SICAV a basse commissioni di gestione negoziati in Borsa come le normali azioni. Si caratterizzano per il fatto di avere come unico obiettivo quello di replicare fedelmente l'andamento e quindi il rendimento di indici azionari, obbligazionari o di materie prime.

¹⁰⁶ *Financial Conduct Authority*.

anticipato nel precedente referto, è stata realizzata nel mese di aprile 2023 per il tramite della società *Net Holding s.p.a.*. *Net Insurance s.p.a.* controlla, a sua volta, *Net Insurance Life s.p.a.*, compagnia di assicurazione attiva nei rami vita che offre principalmente coperture assicurative connesse e strumentali ai prodotti danni offerti dalla controllante. L'esborso netto di tale operazione da parte del Gruppo Poste è stato di 108,5 mln.

In data 3 agosto 2023 Poste Vita ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita s.p.a., partecipato anche da Allianz, Generali Italia, Intesa Sanpaolo Vita e UnipolSai Assicurazioni, allo scopo di acquisire un ramo d'azienda relativo alle attività assicurative della compagnia Eurovita s.p.a., in seguito all'ammissione di quest'ultima alla procedura di liquidazione coatta amministrativa. In data 18 settembre 2023 Poste Vita ha partecipato al primo aumento di capitale di Cronos, con una quota di circa 1,7 mln e il 17 ottobre l'Ivass ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita s.p.a a Cronos Vita Assicurazioni s.p.a.). Successivamente, il 27 ottobre 2023, Poste Vita ha partecipato, con gli altri azionisti di Cronos e proporzionalmente alla propria partecipazione del 22,5 per cento, al secondo aumento di capitale di circa 212,5 mln, di cui circa 47,8 mln di competenza di Poste Vita; a completamento dell'operazione, il 30 ottobre l'Ivass ha autorizzato la cessione del ramo d'azienda da Eurovita a Cronos, con efficacia dal 27 ottobre 2023¹⁰⁷.

Con riguardo agli accertamenti ispettivi effettuati dall'Ivass si rinvia al par. 1.1.

11.2 Distribuzione di dividendi

Nell'esercizio 2023 le Assemblee delle controllate hanno deliberato la distribuzione di dividendi per complessivi 829 mln (tabella seguente), con un incremento di 188 mln rispetto all'anno precedente (641 mln nel 2022); tale importo contribuisce per l'82,7 per cento alla voce "altri ricavi e proventi" della Capogruppo, pari a 1.003 mln.

¹⁰⁷ La partecipazione in Cronos al 31 dicembre 2023 è stata classificata tra le attività possedute per la vendita (IFRS 5) in considerazione dell'intenzione di detenere la partecipazione per un arco temporale limitato e degli accordi presi in sede di conclusione dell'operazione circa la stipula di un impegno irrevocabile di acquisto/vendita (*firm purchase commitment*) entro 12 mesi per il trasferimento dei compensi aziendali tra le compagnie assicurative coinvolte nell'operazione e Cronos.

Tabella 57 – Dividendi delle controllate in favore della Capogruppo

(dati in milioni)

SOCIETA' EROGANTE	2021	2022	2023
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	20	26	27
PostePay s.p.a.	126	119	305
Poste Vita s.p.a.	429	397	450
Postel s.p.a.	2	3	-
SDA Express Courier s.p.a.	36	91	35
Sengi Express Limited	-	2	2
EGI s.p.a.	-	2	2
Poste Air Cargo s.r.l.	-	1	1
sennder Italia s.r.l.	-	-	4
PosteWelfare s.p.a.	-	-	3
TOTALE	613	641	829

Fonte: Poste italiane s.p.a. - Relazione finanziaria annuale 2023

11.3 Risultati economico-gestionali delle principali società del Gruppo

Nella seguente tabella sono rappresentati i risultati economici conseguiti nell'esercizio 2023 delle principali Società del Gruppo Poste italiane, raffrontati con quelli del 2022¹⁰⁸.

Tabella 58 – Risultati delle principali Società del Gruppo

(dati in migliaia)

	2022 utile/(perdita)	2023 utile/(perdita)
POSTE, COMUNICAZIONE E LOGISTICA		
Postel s.p.a	(3.809,8)	(3.270,1)
SDA Express Courier s.p.a.	34.963,0	18.701,0
Poste Welfare Servizi s.r.l.	2.937,4	3.511,3
Poste Air Cargo s.r.l.	2.243,8	553,6
MLK Deliveries s.p.a.	663,0	893,6
Europa Gestioni Immobiliari s.p.a. (EGI s.p.a.)	4.314,5	1.096,7
Nexive Network s.r.l.	211,1	2.965,1
Agile Lab s.r.l.	521,2	51,2
Plurima s.p.a.	2.697,1	(1.302,0)
Bridge Technologies s.r.l.	(213,9)	314,9
Logos s.r.l.	(110,6)	(224,1)
Sourcesense s.p.a.	145,7	374,0

¹⁰⁸ A livello fiscale i bilanci di alcune controllate tengono conto degli effetti derivanti dall'adesione di Poste all'istituto del Consolidato Fiscale Nazionale, esercitato unitamente a: Poste Vita s.p.a., SDA Express Courier s.p.a., Poste Air Cargo s.r.l., Postel s.p.a., Europa Gestioni Immobiliari s.p.a., Poste Welfare Servizi s.r.l., Poste Assicura s.p.a., BancoPostaFondi s.p.a. SGR, PostePay s.p.a., Poste Insurance Broker s.r.l., MLK Deliveries s.p.a., Indabox s.r.l., Nexive Network s.r.l., LIS Holding s.p.a., ConsorzioServizi s.c.p.a., Logos s.r.l. e Plurima s.p.a..

<i>Sengi Express Limited</i>	5.716,5	8.222,9
<i>Sengi Express Guangzhou Limited</i>	4.050,0	3.605,0
PatentiViaPoste s.c.p.a.	pareggio	96,0
PosteMotori s.c.p.a.	pareggio	pareggio
Consorzio Logistica Pacchi s.c.p.a.	pareggio	pareggio
<i>Nexive s.c.a.r.l.</i>	pareggio	pareggio
SERVIZI FINANZIARI		
BancoPosta Fondi s.p.a. SGR	26.884,1	28.650,1
PAGAMENTI E MOBILE		
<i>PostePay s.p.a.</i>	261.219,9	328.796,0
<i>LIS Holding s.p.a.</i>	27.907,9	14.540,2
<i>LIS Pay s.p.a.</i>	21.219,5	26.709,7
ConsorzioServizi s.c.p.a.	pareggio	pareggio
SERVIZI ASSICURATIVI		
Bilancio consolidato Gruppo Poste Vita ⁽¹⁾	1.064.189,0	1.014.257,0
Poste Vita s.p.a.	481.713,9	833.509,4
Poste Assicura s.p.a.	17.271,0	46.709,8
<i>Net Holding s.p.a.</i> ⁽²⁾	(81,9)	12.274,3
<i>Net Insurance s.p.a.</i>	2.624,6	10,4
<i>Net Insurance Life s.p.a.</i>	4.916,8	4.723,5
Poste Insurance Broker s.r.l.	(423,0)	(219,2)

I dati gestionali contenuti nella presente tabella sono desunti dai bilanci individuali delle controllate. Nel caso di Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a., *Net Insurance s.p.a.* e *Net Insurance Life s.p.a.*, tali bilanci sono improntati ai principi contabili nazionali, i cui risultati netti non coincidono puntualmente con quelli contabilizzati dal bilancio consolidato di Poste italiane s.p.a., che è, invece, formulato secondo i dettami contabili internazionali IFRS.

⁽¹⁾ Il bilancio consolidato del Gruppo Poste Vita è redatto secondo i principi contabili internazionali IFRS. L'area di consolidamento include, oltre Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a., *Net Holding s.p.a.*, Poste Insurance Broker s.r.l., *Net Insurance s.p.a.* e *Net Insurance Life s.p.a.*.

⁽²⁾ La società è stata costituita il 12 ottobre 2022.

Nell'ambito delle società consortili, il totale dei contributi versati dai soci nell'esercizio 2023 per il raggiungimento di pareggio dei rispettivi bilanci ammonta a 2,3 mln.

Fonte: elaborazione della Corte dei conti su dati forniti da Poste italiane s.p.a.

Corrispondenza pacchi e distribuzione

11.3.1 POSTEL S.P.A.

La controllata, operativa nel settore dei servizi di stampa e *delivery*, di *direct marketing* e nelle attività di gestione documentale, chiude il bilancio 2023 con un risultato negativo di 3,3 mln, seppur in lieve miglioramento rispetto all'esercizio precedente (-3,8 mln nel 2022). Il risultato riflette, tra l'altro, maggiori costi per 12,6 mln (190,6 mln nel 2022 e 203,2 mln nel 2023, +6,6 per cento) e ricavi in crescita con 200,7 mln nel 2023, contro 186,3 mln del 2022

(+7,7 per cento). Nel dettaglio, l'andamento dei *ricavi* è ascrivibile alle positive *performance* delle attività di gestione elettronica documentale¹⁰⁹ (+11,4 per cento rispetto al 2022), delle aree di *business* del *Direct marketing* e del *Commercial printing*¹¹⁰ (+1,6 per cento) e dai servizi di *E-procurement* (+25,7 per cento), che compensano la lieve flessione dei ricavi riconducibili all'area Consorzi e altri ricavi (-2,6 mln, -42,9 per cento). I costi, che come anticipato si incrementano del 6,6 per cento rispetto al precedente esercizio, registrano l'aumento della componente dei costi per beni e servizi per 12,3 mln (+8,9 per cento rispetto al 2022), principalmente riconducibile a costi *outsourcing* per *Direct Marketing Delivery* nazionale e all'aumento generalizzato dei prezzi d'acquisto della carta e dei costi delle materie prime *E-procurement*, solo in parte compensato dalla riduzione del costo del lavoro (-3,6 per cento) derivante da azioni organizzative e mobilità infragruppo.

Il risultato operativo, per quanto sopra descritto, è negativo per 2,5 mln ed evidenzia un miglioramento di 1,9 mln rispetto all'esercizio precedente (-4,4 mln). Le imposte dell'esercizio, che tengono conto dell'adesione al regime di consolidato fiscale con la Capogruppo, ammontano a 0,2 mln (1,0 mln nel 2022).

11.3.2 SDA EXPRESS COURIER S.P.A.

La Società chiude il bilancio 2023 con un utile netto di 18,7 mln, in calo di 16,3 mln rispetto ai 35,0 mln del precedente esercizio, principalmente per effetto dell'incremento dei costi complessivi che passano da 1.020,1 mln del 2022 a 1.072,6 mln del 2023 (+52,5 mln).

I ricavi si incrementano del 3,2 per cento (+34,8 mln rispetto al 2022), per effetto della revisione della tariffa media nell'ambito dell'accordo quadro gestione pacchi con la Capogruppo, della variazione di mix di prodotto e dell'incremento dei volumi espresso per circa 5,2 per cento rispetto all'esercizio precedente. Tale effetto è stato parzialmente compensato dal negativo andamento del segmento della "logistica integrata" (-19,9 per cento), principalmente attribuibile ai ricavi relativi alla gestione, movimentazione e custodia del materiale inerente all'emergenza sanitaria da Covid-19.

¹⁰⁹ Dal 2023 la voce include le aree di *business* dei Servizi certificati, *Document management* e *Buisiness process & Analitics*.

¹¹⁰ Dal 2023 queste aree di *business* sono state ridenominate *Data driven marketing*.

I costi, come anticipato, passano da 1.020,1 mln del 2022 a 1.072,6 mln nel 2023 e registrano un incremento del 5,1 per cento principalmente riconducibile all'aumento dei costi per beni e servizi correlati all'incremento dei volumi di smistamento e a fenomeni inflattivi che hanno inciso sul costo delle materie prime. La Società chiude l'esercizio con un risultato operativo e di intermediazione di 34,7 mln (52,3 mln nel 2022, -33,7 per cento).

11.3.3 POSTE AIR CARGO S.R.L.

La Società ha continuato a svolgere la propria attività di operatore aereo di trasporto postale, *courier* e merci prevalentemente per conto del Gruppo, garantendo il servizio di trasporto aereo di effetti postali sull'intera rete di Poste italiane s.p.a.. Il bilancio 2023 chiude con un utile netto di 0,6 mln, in calo del 72,7 per cento rispetto al 2022 (2,2 mln). I ricavi da trasporto aereo si attestano a 47,3 mln, in calo del 9,0 per cento sul 2022¹¹¹, per effetto della flessione dei ricavi da Gruppo (-2,0 mln rispetto al 2022), dovuta principalmente alla cancellazione di alcune rotazioni e modifiche introdotte nel *network* postale e dei ricavi da terzi (-2,7 mln rispetto al precedente esercizio), a causa di una significativa flessione della domanda di servizi *cargo* aereo da parte dei clienti accompagnata da una politica di prezzi molto aggressiva adottata dalle principali compagnie.

I costi totali si attestano a 67,9 mln ed evidenziano una flessione del 10,8 per cento rispetto al 2022, per effetto della riduzione dei costi variabili correlato ai minori costi per carburante, servizi di assistenza aeroportuale e tasse per il controllo del traffico.

11.3.4 PLURIMA S.P.A.

La Società opera nella logistica ospedaliera e nei servizi di custodia e gestione documentale per le strutture ospedaliere pubbliche e private. L'esercizio 2023¹¹² chiude con un risultato negativo di 1,3 mln, in calo di 4,0 mln rispetto al precedente esercizio (+2,6 mln)

¹¹¹ I ricavi totali ammontano a 69,8 mln (-13,7 per cento sul 2022).

¹¹² La Società, avvalendosi della facoltà prevista dall'art. 4, comma 6, del Decreto Legislativo n. 38 del 2005, a partire dall'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 redige, su base volontaria, il primo bilancio in conformità agli *International Financial Reporting Standard (IFRS)* con data di transizione al 1° gennaio 2022. Pertanto, alcuni valori indicati nel precedente referto potrebbero differire da quelli qui esposti (dati comparativi).

principalmente imputabile all'andamento dei costi che si incrementano di 3,7 mln, passando da 48,6 mln del 2022 a 52,3 nel 2023 (+7,6 per cento). I ricavi si incrementano di 0,8 mln, passando da 54,2 mln del 2022 a 55,0 mln nel 2023 (+1,5 per cento). Tale dinamica porta a un risultato operativo e di intermediazione di 2,7 mln, in calo del 52,6 per cento rispetto al precedente esercizio (+5,7 mln); le imposte dell'esercizio sono negative per 0,4 mln (-1,2 mln nel 2022).

Pagamenti e mobile

11.3.5 POSTEPAY S.P.A.

La Società ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile netto di 328,8 mln (+25,9 per cento rispetto al 2022), di cui 317,4 mln (+37,6 per cento rispetto al 2022) riferibili al Patrimonio destinato Imel. I ricavi totali ammontano a 1.602 mln e si incrementano del 21,7 per cento rispetto al 2022 (1.316 mln) grazie al positivo contributo di tutti i comparti, in special modo quello della Monetica, i cui ricavi si attestano a 1.002,8 mln (922,3 mln nel 2022, +8,7 per cento), e quello della Telefonia con 340,7 mln di ricavi (333,3 nel 2022). I ricavi per energia e gas, che come anticipato nel precedente referto per il 2022 si riferiscono a servizi offerti ai soli dipendenti del Gruppo, si attestano a 167 mln (12 mln nel 2022). I costi della produzione passano da 949,3 mln del 2022 a 1.183,3 mln (+24,6 per cento) e sono in larga parte ascrivibili ai costi per beni e servizi (1.092,6 mln nel 2023, 876,5 mln nel 2022) e, in quota minore, alla componente costo del lavoro (33,8 mln nel 2023, 30,0 mln nel 2022). Le imposte dell'esercizio sono pari a 117,9 mln, a fronte dei 106,7 mln della gestione 2022.

Il Rendiconto Separato del Patrimonio destinato Imel¹¹³ evidenzia, come anticipato, un utile di 317,4 mln (230,6 mln nel 2022). I ricavi ammontano a 1.091,4 mln e crescono del 12,7 per cento (+122,6 mln) grazie all'aumento dell'operatività delle carte di pagamento, all'incremento dei ricavi dei servizi di *acquiring* e dei servizi di incasso e pagamento trainati dai pagamenti su sistema pagoPA. Il Patrimonio di Vigilanza, incluso nel Rendiconto e

¹¹³ Il Rendiconto separato è redatto in coerenza con quanto previsto dal Provvedimento della Banca d'Italia *Il bilancio degli intermediari IFRS diversi dagli intermediari bancari* del 17 novembre 2022 ed è elaborato ai sensi delle disposizioni previste dall'art. 2447-septies comma 2 del Codice civile.

formulato sulla scorta delle regole e dei criteri prudenziali del settore¹¹⁴, alla chiusura dell'esercizio 2023 si attesta a 1.054 mln (1.108 mln al 31 dicembre 2022)¹¹⁵.

11.3.6 LIS HOLDING S.P.A.

La Società, che opera nei servizi tecnologici a supporto delle transazioni finanziarie sul canale di riferimento (esercizi commerciali quali tabaccai, bar ed edicole) e nei servizi commerciali (ricariche telefoniche e *e-voucher*) distribuiti sullo stesso canale, è partecipata al 100 per cento da *PostePay* s.p.a. e ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile netto di 14,5 mln, in flessione del 48,0 per cento rispetto al precedente esercizio (27,9 mln nel 2022); tale andamento è in gran parte riconducibile alla flessione della voce Proventi finanziari (23,4 mln nel 2022 contro 2,8 mln nel 2023) per effetto dell'operazione di scissione parziale di *LIS Holding* in favore di *PostePay*, con assegnazione diretta dell'intera partecipazione in *LIS Pay* al Patrimonio Destinato IMEL, per un valore di 21,3 mln (come meglio descritto nel par. 11.1). I ricavi totali ammontano a 68,0 mln e si incrementano del 13,3 per cento rispetto al 2022 (60,0 mln) principalmente per effetto dell'aumento sui canoni della rete di vendita, che sono passati da 23,2 mln a 34,0 mln (+10,8 mln, +46,6 per cento sul 2022). I costi passano da 52,5 mln del 2022 a 50,1 mln nel 2023, segnando una riduzione del 4,6 per cento (-2,4 mln) soprattutto per effetto dell'efficientamento dell'infrastruttura tecnologica che ha permesso una riduzione dei costi variabili legati ai servizi di *processing* dei pagamenti. Da tali dinamiche deriva un risultato operativo e di intermediazione di 17,9 mln, in aumento di 10,4 mln rispetto al 2022; le imposte dell'esercizio ammontano a 5,5 mln (2,3 nel 2022).

Servizi finanziari

11.3.7 BANCOPOSTA FONDI S.P.A. SGR

Il patrimonio complessivamente gestito dalla Società al 31 dicembre 2023 ammonta a 117,8 mld (+17 mld sul 2022, +16,9 per cento) e accoglie 101,8 mld di portafoglio relativo a mandati istituzionali ricevuti dal Gruppo (88,9 mld nel 2022, +12,9 mld). Con riguardo alle gestioni

¹¹⁴ Art. 26 del Regolamento (UE) n. 575/2013.

¹¹⁵ Il Patrimonio è composto da altre riserve per 865,5 mln, afferenti al Patrimonio destinato Imel e stabilite in sede di costituzione, nonché dall'aumento di capitale per l'acquisizione di *Lis Holding* e da *riserve di utili* del periodo 2018-2021 per complessivi 188,5 mln.

collettive, il patrimonio gestito al 31 dicembre 2023 è pari a 16,0 mld¹¹⁶ (11,9 mld nel 2022, +34,5 per cento)¹¹⁷.

Le Commissioni nette ammontano a 68,0 mln (64,1 mln nel 2022) e sono la risultante della differenza tra commissioni attive per 173,4 mln (144,4 mln nel 2022) e commissioni passive per 105,4 mln (80,3 mln nel 2022). Queste ultime riguardano per 94,2 mln i compensi in favore della Capogruppo in qualità di collocatore (69,9 mln nel 2022). Il Margine di intermediazione si attesta a 70,4 mln (65,8 mln nel 2022), mentre i costi operativi passano da 27,4 mln del 2022 a 29,6 mln del 2023. Le imposte dell'esercizio sono 12,2 mln (11,5 mln nel 2022) e l'esercizio chiude con un utile di 28,7 mln (+6,7 per cento rispetto al 2022, 26,9 mln).

Servizi assicurativi

11.3.8 GRUPPO POSTE VITA

Il perimetro di consolidamento include la Capogruppo Poste Vita s.p.a., Poste Assicura s.p.a., Poste Insurance Broker s.r.l., Net Holding s.p.a., Net Insurance s.p.a. e Net Insurance Life s.p.a.. Il bilancio consolidato del Gruppo Poste Vita al 31 dicembre 2023 è stato redatto conformemente agli schemi definiti dall'Autorità di vigilanza con il Regolamento n. 7 del 13 luglio 2007 e s.m.i. e nel rispetto dei principi contabili internazionali (IFRS). Occorre tuttavia rilevare che Poste Vita, Poste Assicura, Net Insurance e Net Insurance Life redigono i propri bilanci individuali nel rispetto dei principi contabili nazionali; pertanto, componenti contabili e margini generati dai due differenti regimi non sono sempre puntualmente coincidenti.

Il bilancio consolidato del Gruppo¹¹⁸ evidenzia un utile di 1.014,3 mln (-4,7 per cento rispetto ai 1.064,2 mln del 2022), dopo aver contabilizzato imposte per 415,5 mln (449,6 mln nel 2022). I premi assicurativi ammontano a 18,6 mld, in aumento del 5,7 per cento rispetto all'anno

¹¹⁶ Tali gestioni riguardano per il 78 per cento la linea di *business* rappresentata dalle gestioni collettive *retail* e il rimanente 22 per cento le gestioni collettive istituzionali.

¹¹⁷ Il dato della raccolta lorda nell'ambito delle gestioni collettive *retail* si attesta a 3.958 mln (1.354 mln nel 2022), mentre i riscatti ammontano a 1.653 mln (1.222 mln nel 2022). Dal rapporto delle due componenti emerge una raccolta netta positiva di 2.305 mln, a fronte di una raccolta netta positiva di 132 mln del 2022.

¹¹⁸ A partire dal 1° gennaio 2023, il Regolamento UE 2021/2036 ha introdotto il nuovo principio contabile IFRS 17 - Contratti assicurativi che modifica la rappresentazione della redditività del *business* assicurativo, passando da un'esposizione dei risultati per volumi (premi emessi e oneri relativi ai sinistri) ad una rappresentazione maggiormente focalizzata sui margini dei contratti; per maggiori informazioni si rimanda al cap. 10.

precedente (17,6 mld); in particolare, il Ramo Vita, che contribuisce per il 96,8 per cento all'ammontare globale dei premi, rileva un incremento del 4,7 per cento sul 2022, attestandosi a 18,0 mld. Il Ramo Danni evidenzia progressi nell'attività commerciale, con una raccolta premi di 581,1 mln, a fronte di 392,1 mln dell'esercizio precedente (+48,2 per cento). Si precisa che nel corso del periodo hanno concorso alla formazione della raccolta premi anche le società *Net Insurance* e *Net Insurance Life* che hanno contribuito rispettivamente per la gestione Danni con una raccolta pari a 85 mln e per la gestione Vita con una raccolta pari a 106,4 mln.

Le passività tecniche assicurative ammontano a 154,9 mld, di cui 154,4 mld afferenti al settore del Ramo Vita (+9,7 per cento rispetto al 2022) e 487,0 mln al Ramo *Danni* (+81,8 per cento rispetto all'anno precedente). Si precisa che tale voce risulta comprensiva del margine sui servizi contrattuali (CSM – *Contractual Service Margin*)¹¹⁹ per complessivi 11,9 mld (11,4 mld nel 2022).

La posizione di solvibilità del Gruppo Poste Vita al 31 dicembre 2023 espone mezzi propri ammissibili per 14,1 mld, con un incremento del 10,2 per cento rispetto al 2022 (12,8 mld) e una diminuzione dei requisiti patrimoniali di ca. 464 mln (5.056 mln al 31 dicembre 2022, 4.592 mln al 31 dicembre 2023), determinando un coefficiente di solvibilità (*Solvency Ratio*¹²⁰) del Gruppo del 307 per cento (253 per cento del 31 dicembre 2022, +54 p.p.), continuando a mantenersi su livelli largamente superiori rispetto ai vincoli regolamentari.

POSTE VITA S.P.A.

La Compagnia nel 2023 ha conseguito un utile netto di 833,5 mln (481,7 mln nel 2022, +73 per cento), dopo aver scontato imposte per 338,7 mln (175,3 mln nel 2022). La raccolta premi assicurativi Vita ammonta a 17,9 mld (+4,1 per cento sul 2022) ed è quasi completamente riferibile ai premi di Ramo I, che con 17,4 mld contribuiscono ai premi netti totali nella misura del 97,2 per cento; la raccolta delle polizze multiramo si attesta a 3,9 mld, in calo rispetto al precedente esercizio (7,6 mld, -48,7 per cento). In calo del 41,8 per cento anche la

¹¹⁹ Il margine sui servizi contrattuali rappresenta per il gruppo il profitto atteso non ancora rilevato nell'utile (perdita) d'esercizio in quanto si riferisce al servizio che sarà prestato in futuro in base ai contratti del Gruppo.

¹²⁰ Il coefficiente o indice di solvibilità (cfr. Direttiva 2009/138/CE, c.d. *Solvency II*) misura il livello di patrimonializzazione di una compagnia assicurativa; esamina la capacità di un'azienda di soddisfare i propri obblighi di debito a lungo termine.

raccolta delle polizze di Ramo III, che ammontano a 439,8 mln (755,6 mln nel 2022) e riflettono l'andamento generale del mercato assicurativo italiano, mentre gli oneri relativi ai sinistri passano da 9,6 mld del 2022 a 14,4 mld del 2023 (+50 per cento). Il portafoglio degli impieghi finanziari del comparto Vita è strutturato su due tipologie di investimento; quelli di Classe C ammontano a 147,4 mld (143,9 mld nel 2022), mentre quelli di Classe D si attestano a 12.597,9 mln (9.846,5 mln nel 2022). I proventi finanziari netti, rivenienti dagli investimenti di Classe C, ammontano a 3.613,6 mln, con un incremento del 17,9 per cento rispetto ai 3.063,9 mln del 2022, mentre quelli di Classe D passano da un risultato negativo di 1.364,5 mln nel 2022 a un risultato positivo di 1.090,0 mln nel 2023. La componente relativa alle variazioni delle riserve tecniche, in relazione agli impegni connessi ai contratti assicurativi in essere, è pari a 6.382,1 mln (8.024,9 mln nel 2022, -20,5 per cento).

POSTE ASSICURA S.P.A

La Compagnia chiude l'esercizio 2023 con un risultato netto di 46,7 mln, in aumento di 29,4 mln rispetto ai 17,3 mln del 2022. La raccolta premi, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammonta a 428,3 mln, in crescita del 19,2 per cento rispetto al 2022, pari a 359,4 mln; l'incremento è stato determinato in particolare dalla crescita della raccolta netta dei rami ministeriali *infortuni* e *malattia*, che hanno registrato rispettivamente 120,2 mln e 229,2 mln (+8,9 per cento e +28,9 per cento sul 2022), con una incidenza complessiva dell'81,6 per cento sul totale di riferimento. In crescita anche la componente oneri relativi ai sinistri, che passa da 226,3 mln del 2022 a 282,5 mln del 2023 (+24,8 per cento), per effetto principalmente della crescita del ramo assicurativo "malattia".

NET INSURANCE S.P.A.

Come già riferito, nel corso del 2023 Poste Vita, per il tramite di *Net Holding* s.p.a. ha acquisito il controllo della compagnia *Net Insurance* s.p.a. che, a sua volta, controlla in via totalitaria *Net Insurance Life* s.p.a..

Nel 2023 *Net Insurance* s.p.a. ha contabilizzato premi lordi per 109,9 mln, facendo registrare un incremento del 15,6 per cento rispetto ai 95,1 mln del 2022; tale crescita è stata determinata principalmente dalla raccolta premi sui Crediti, che passano da 34,5 mln del

2022 a 42,8 mln del 2023 (+8,3 mln, +24,1 per cento) e dalla raccolta dei rami ministeriali *infortuni e malattia*, che hanno fatto registrare complessivamente 16,6 mln rispetto ai 14,3 mln del 2022 (+16,1 per cento). I premi ceduti in riassicurazione ammontano a 59,3 mln (+25,4 per cento rispetto al 2022), mentre la variazione netta delle riserve tecniche è pari a 13,2 mln (7,9 mln nel 2022, +67,1 per cento). L'utile netto della Compagnia, che è passato da 2,6 mln del 2022 a 10,4 migliaia nel 2023, ha risentito del saldo negativo degli oneri e proventi straordinari per 2,7 mln, dovuto principalmente ai costi sostenuti per le attività connesse al lancio dell'OPA ad opera di Poste Vita s.p.a. e ai costi legati all'integrazione con Poste.

POSTE INSURANCE BROKER S.R.L.

La Società, controllata al 100 per cento da Poste Assicura, cura il collocamento di polizze di assicurazione nel segmento RC auto e garanzie accessorie; le relative polizze sono distribuite da Poste italiane – Patrimonio destinato BancoPosta, con cui è stato definito un accordo di collaborazione.

Nel corso del 2023 la Società ha intermediato premi per 15,4 mln, con un incremento del 27,3 per cento rispetto al precedente esercizio (12,1 mln nel 2022). I ricavi delle vendite e delle prestazioni sono 1,7 mln e fanno registrare un incremento dell'88,9 per cento (0,9 mln nel 2022), come anche i costi¹²¹ che passano da 1,5 mln del 2022 a 2,0 mln del 2023 (+33,3 per cento). L'Utile netto, seppur in miglioramento rispetto al precedente esercizio, è negativo per 0,2 mln (-0,4 mln nel 2022, +50 per cento).

¹²¹ Tale voce risente ancora dei costi strutturali che riguardano principalmente i costi relativi ai servizi erogati da Poste Assicura e Poste Vita (tra i quali sviluppo prodotti, gestione portafoglio e *partnership, pricing, commerciale e marketing*, assistenza clienti, gestione reclami, controllo gestione, contabilità, bilancio e fiscale) e quelli sostenuti per la revisione contabile del bilancio.

12. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Poste italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario organizzato e gestito da Borsa italiana. È partecipata per il 29,26 per cento dal Ministero dell'economia e delle finanze (Mef), per il 35,00 per cento da Cassa depositi e prestiti s.p.a. (Cdp), a sua volta controllata dal Mef. La parte residua è rappresentata per il 35,16 per cento dal flottante e per lo 0,58 per cento da azioni proprie.

In data 17 settembre 2024 il Consiglio dei ministri ha approvato in via definitiva il decreto che regola l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Mef in Poste italiane s.p.a.. L'operazione, da realizzarsi presumibilmente attraverso un'offerta pubblica di vendita (OPV), determinerà, in ogni caso, il mantenimento di una partecipazione dello Stato (in via diretta o indiretta) superiore al 50 per cento.

Gli organi di Poste italiane s.p.a. sono l'Assemblea dei soci (ordinaria e straordinaria), il Consiglio di amministrazione, il Presidente, l'Amministratore delegato e, dal febbraio 2024, il Direttore generale (la cui nomina convergeva nell'Amministratore delegato), il Collegio sindacale. I compensi e le spese per gli amministratori nel 2023 ammontano complessivamente a 2 mln, quelli per il Collegio sindacale a 266mila euro.

Il costo del lavoro si attesta nel 2023 a 5.481 mln (5.109 mln nel 2022), rappresenta il 56,9 per cento del totale dei costi e si riferisce a 114.613 risorse *full time equivalent* (115.808 nel 2022) mediamente impiegate nell'anno. L'incremento rispetto al 2022 è imputabile in larga parte al premio di risultato aggiuntivo e straordinario erogato nel mese di novembre 2023 per circa 130 mln, ai maggiori accantonamenti per incentivi all'esodo per 105 mln e all'aumento del costo unitario da ricondurre all'incremento sui minimi contrattuali in relazione al c.c.n.l. rinnovato a giugno 2021.

Nel 2023 la Società ha realizzato importanti investimenti industriali (780 mln, a fronte di 751 mln del 2022), finalizzati ad accelerare la trasformazione a operatore logistico completo, mediante il potenziamento delle infrastrutture tecnologiche e della rete logistica, nonché a proseguire nel percorso di transizione intrapreso verso la *carbon neutrality* entro il 2030, attraverso il rinnovo della flotta di recapito con mezzi a basse emissioni, l'installazione di pannelli fotovoltaici per l'approvvigionamento energetico, l'ammodernamento della flotta

con veicoli a bassa emissione di CO2 e l'efficientamento degli immobili. Ulteriori interventi hanno riguardato la realizzazione del progetto Polis, sorto nell'ambito del Piano nazionale complementare al Pnrr, attraverso cui Poste mira a trasformare l'ufficio postale dei piccoli comuni nella "casa dei servizi digitali della pubblica amministrazione".

Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha posto in essere diverse iniziative di rimodulazione dell'assetto organizzativo e rafforzamento societario, che hanno coinvolto le quattro aree di *business*. Il settore postale e logistico, che già nel 2022 con l'acquisizione di Plurima era entrato nel mercato della logistica dei farmaci, è stato interessato nell'anno da ulteriori operazioni societarie, finalizzate a crescere nel mercato della logistica integrata attraverso un'offerta di servizi volti a coprire tutte le fasi della catena logistica del cliente. A tal riguardo, al fine di supportare l'innovazione del *business* nel canale della pubblica amministrazione, e in particolare della Sanità, nel mese di gennaio 2023 è stata acquisita, sulla base di un corrispettivo di 1,1 mln, *Sourcesense* s.p.a., società che opera nel settore dell'*information technology* in Italia e Gran Bretagna con elevata *expertise* nello sviluppo di soluzioni *cloud-native*, basate su tecnologia *open source*.

L'area Pagamenti e *mobile* è stata interessata dal lancio sul mercato, avvenuto a gennaio 2023, dell'offerta di Poste Energia per luce e gas, disponibile anche sui canali digitali *web* e *app*, che ha raggiunto le oltre 500mila sottoscrizioni.

Nell'area dei Servizi assicurativi facente capo al Gruppo Poste Vita, come anticipato nel precedente referto, nel mese di aprile 2023 è stata formalizzata l'operazione di acquisizione da parte di Poste Vita della Società *Net Insurance* s.p.a. (compagnia assicurativa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni e riassicurazioni nei rami danni) tramite la controllata *Net Holding* s.p.a. L'esborso netto per il Gruppo Poste è stato di 108,5 mln. Poste Vita, inoltre, ha partecipato all'operazione di sistema a tutela degli assicurati di Eurovita s.p.a. (in amministrazione straordinaria) insieme ad Allianz s.p.a., Generali Italia s.p.a., Intesa Sanpaolo Vita s.p.a. e UnipolSai Assicurazioni s.p.a. e, in data 3 agosto 2023, ha contribuito alla costituzione del veicolo societario Cronos Vita s.p.a., con lo scopo di acquisire un ramo d'azienda composto dagli attivi e passivi relativi alle attività assicurative di Eurovita. Il 17 ottobre 2023, Ivass ha autorizzato Cronos all'esercizio dell'attività assicurativa (con conseguente cambio di denominazione sociale da Cronos Vita s.p.a a Cronos Vita

Assicurazioni s.p.a.) ed Eurovita è stata posta in liquidazione coatta amministrativa. Al 31 dicembre 2023 il capitale sociale di Cronos è pari a 220 mln, di cui Poste Vita ha sottoscritto e versato complessivi 49,5 mln con una partecipazione del 22,5 per cento.

Il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha deliberato, in data 15 febbraio 2025, l'operazione di acquisizione del 9,81 per cento circa delle azioni ordinarie di Telecom Italia s.p.a. (Tim) da Cassa depositi e prestiti e successivamente, in data 26 marzo 2025, l'acquisizione (formalizzata in data 29 marzo 2025) da Vivendi SE di azioni ordinarie di Tim corrispondenti al 15 per cento del totale delle azioni ordinarie e al 10,77 per cento del capitale sociale di Tim. Al suo perfezionamento, atteso entro il primo semestre del 2025, Poste arriverà a detenere in TIM una partecipazione complessivamente pari al 24,81 per cento delle azioni ordinarie e al 17,81 per cento del capitale sociale, divenendone il maggiore azionista.

Con riferimento agli indirizzi strategici, il 19 marzo 2024 il Consiglio di amministrazione di Poste italiane ha approvato il nuovo Piano industriale *"2024 - 2028 Strategic Plan - The connecting platform"* che, in continuità con il precedente *"2024 Sustain & Innovate Plus"*, pone al centro della strategia il nuovo modello di servizio commerciale e la trasformazione logistica.

Inoltre, la Società continua a monitorare il servizio legato all'acquisto dei crediti d'imposta, ai sensi del d.l. 19 maggio 2020, n. 34 convertito in l. 17 luglio 2020, n. 77 e s.m.i., servizio che era stato sospeso relativamente all'apertura di nuove pratiche ed è stato riattivato il 3 ottobre 2023 limitatamente alle persone fisiche che abbiano sostenuto in maniera diretta i relativi oneri (c.d. prime cessioni) e per un ammontare massimo cedibile di 50mila euro.

Al 31 dicembre 2023, la struttura patrimoniale della Società è caratterizzata da un patrimonio netto di 5.653 mln, in aumento di 1.845 mln rispetto al 2022 (3.808 mln) in relazione principalmente all'Utile netto dell'esercizio (+1.390 mln), alla movimentazione delle riserve di *fair value* (+1.549 mln), nonché al pagamento dei dividendi agli azionisti (-877 mln). A tal riguardo occorre evidenziare che la posizione finanziaria netta include i crediti d'imposta il cui valore a fine 2023 ammonta a 8.318 mln (9.021 mln nel 2022).

Poste italiane s.p.a. ha chiuso il bilancio d'esercizio 2023, come sopra anticipato, con un utile netto di 1.390 mln (847 mln nel 2022). L'Assemblea ordinaria degli azionisti, nella riunione

del 31 maggio 2024 ha deliberato di destinare l'utile dell'esercizio 2023 del Patrimonio BancoPosta (600 mln) a "Riserva di utili" per 60 mln e a disposizione della Società per 540 mln e quello di Poste italiane s.p.a. (1.390 mln) a "Riserve di utili" afferenti al Patrimonio BancoPosta per 60 mln a riserva denominata "Risultati portati a nuovo", come quota di riserva non disponibile alla distribuzione, per 5,6 mln e alla distribuzione in favore degli azionisti per il residuo di 1.324 mln. Tale importo ha consentito di distribuire un dividendo di euro 0,800 per azione.

I ricavi totali si sono attestati a 11.155 mln, in aumento dell'11 per cento rispetto al 2022 (10.053 mln). Nel dettaglio, i Servizi Postali hanno realizzato ricavi da mercato per 2.832 mln, segnando una crescita dell'1,3 per cento rispetto al 2022 ascrivibile principalmente ai ricavi del comparto pacchi, che nel 2023 ha beneficiato dell'andamento positivo dell'*e-commerce*. Le contribuzioni statali a parziale copertura dell'onere del servizio universale (OSU) ammontano, al pari del precedente esercizio, a 262 mln, come da Contratto di programma 2020-2024 sottoscritto con il Ministero dello sviluppo economico.

I Servizi BancoPosta hanno conseguito ricavi per 6.379 mln, evidenziando un incremento rispetto al 2022 (5.467 mln), riconducibile in larga parte al buon andamento dei servizi di conto corrente (+694 mln) che hanno realizzato maggiori interessi sugli impieghi in titoli dei fondi provenienti dalla raccolta presso la clientela privata e presso il Mef, nonché sugli impieghi in crediti d'imposta, in relazione al contesto di mercato caratterizzato dal rialzo dei tassi di interesse.

I costi totali sostenuti nell'esercizio ammontano a 9.627 mln (8.977 mln nel 2022) e si incrementano per effetto, tra l'altro, dei maggiori oneri derivanti da operatività finanziaria (+418 mln), legati all'innalzamento della curva dei tassi di interesse, dell'aumento del costo del lavoro (+372 mln) e di quello per beni e servizi (+132 mln), in parte compensati dagli altri costi e oneri (-250 mln).

La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato a un risultato operativo e di intermediazione di 1.528 mln, a fronte di un risultato del 2022 di 1.076 mln.

Le disponibilità liquide a fine esercizio 2023 ammontano a 1.223 mln, di cui 551 mln soggette a vincolo d'impiego.

La struttura patrimoniale del Gruppo evidenzia un patrimonio netto di 10.439 mln, che copre ampiamente il capitale investito netto di 6.578 mln. La variazione rispetto al precedente esercizio, quando ammontava a 7.878 mln (ricalcolato per tener conto delle disposizioni del principio IFRS 17) riflette principalmente la movimentazione della riserva di *fair value* in cui sono riflesse le oscillazioni da valutazione degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI (*Fair Value Through Comprehensive Income*). Tali variazioni sono parzialmente controbilanciate dal pagamento del saldo 2022 e dell'acconto 2023 dei dividendi agli azionisti (-877 mln) e alla movimentazione della riserva di *cash flow hedge* (-170 mln).

Il Gruppo Poste italiane ha chiuso l'esercizio 2023 con un utile di 1.933 mln, in crescita del 22 per cento rispetto al 2022 (1.583 mln). I ricavi, che ammontano a 12.128 mln, registrano un incremento del 6,5 per cento rispetto al 2022, riconducibile al buon andamento delle *Strategic Business Unit* (SBU) Pagamenti e *mobile* (+38,3 per cento), Servizi finanziari (+5,9 per cento) e Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (+2,6 per cento), che evidenziano complessivamente maggiori ricavi per 825 mln rispetto al 2022. La *Strategic Business Unit* assicurativi registra, invece, una flessione dei proventi per 83 mln (-5,0 per cento).

I costi sostenuti dal Gruppo ammontano a 9.508 mln, in crescita del 5,8 per cento (+518 mln) rispetto al 2022, principalmente per effetto dell'aumento del costo del lavoro (+359 mln) e dei costi per beni e servizi (+398 mln), parzialmente compensato dalla diminuzione degli altri costi oneri (-233 mln). La dinamica dei ricavi e dei costi ha portato a un risultato operativo e di intermediazione (Ebit) di 2.620, in crescita del 9,3 per cento rispetto ai valori del precedente esercizio (2.396 mln).

Le imposte sul reddito ammontano a 794 mln (850 mln nel 2022). Le disponibilità liquide a fine esercizio 2023 ammontano a 4.211 mln, di cui 2.576 mln sono soggetti a vincolo d'impiego.

CORTE DEI CONTI - SEZIONE DEL CONTROLLO SUGLI ENTI

