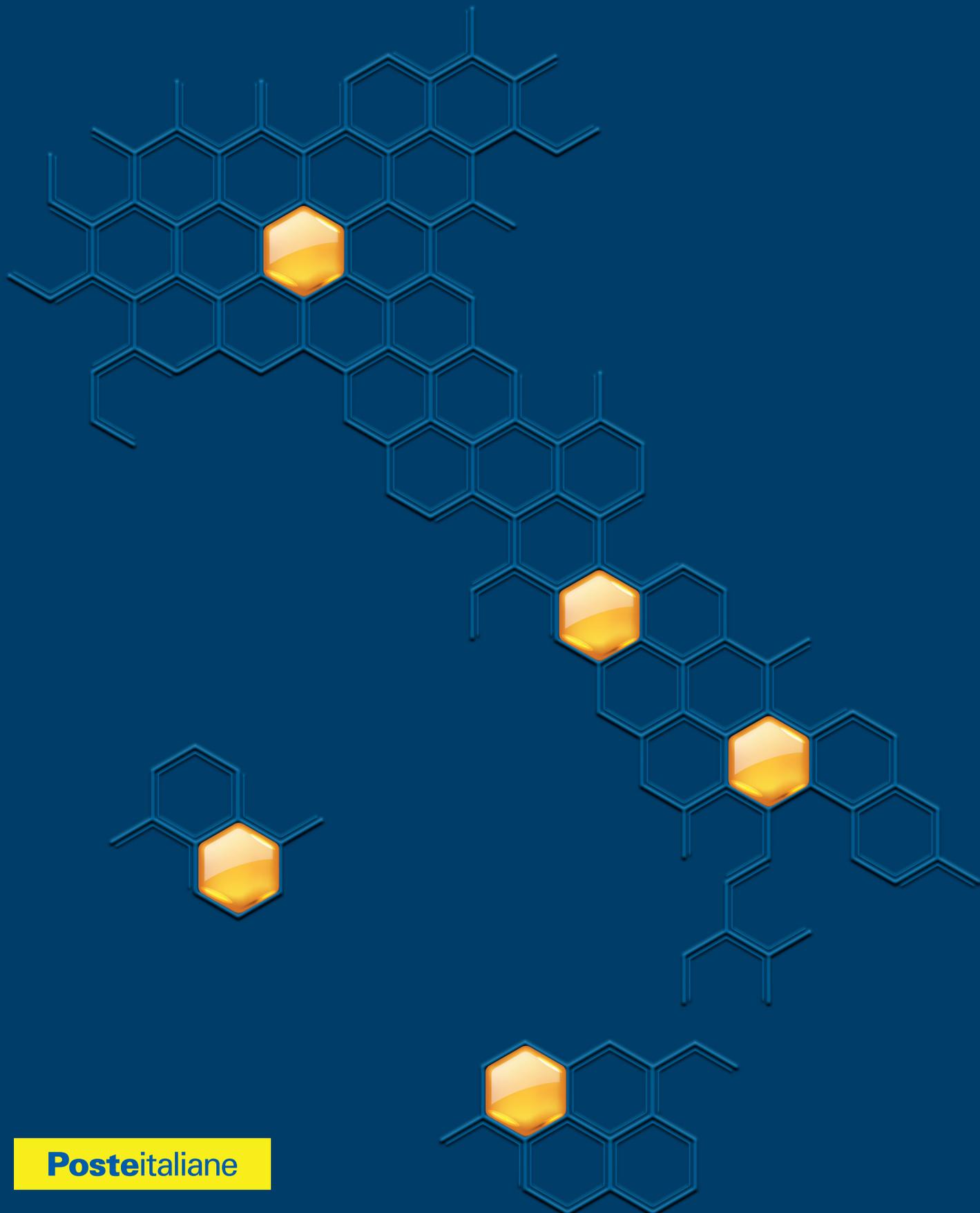


LA RESPONSABILITÀ DI CRESCERE INSIEME

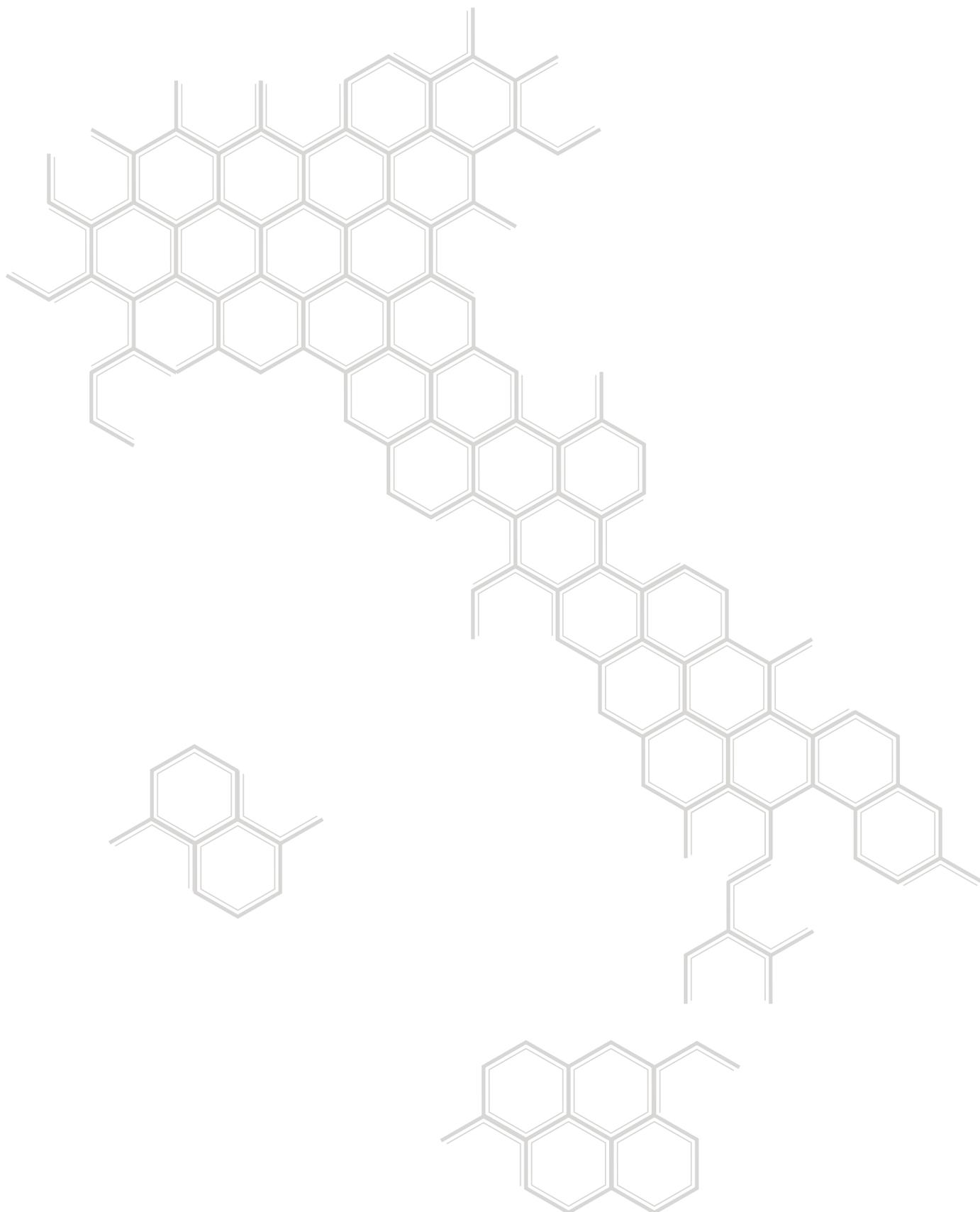
RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE  
AL 31 MARZO 2020



**Posteitaliane**

LA RESPONSABILITÀ DI CRESCERE INSIEME

RESOCONTO INTERMEDIO DI GESTIONE  
AL 31 MARZO 2020





# Indice



1. Premessa	4
2. Emergenza Covid-19	5
3. Azionariato, Assetto Societario e Organizzativo	8
4. Contesto macroeconomico	22
5. Gestione dei rischi	25
6. Andamento Economico Finanziario e Patrimoniale	34
7. Evoluzione prevedibile della gestione	79
8. Altre informazioni	81
9. Prospetti contabili consolidati al 31 marzo 2020	84
10. Dichiarazione del Dirigente Preposto	92
11. Appendice	93



# 1. Premessa

Il presente Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2020 è stato redatto, su base volontaria, nel rispetto delle disposizioni ai sensi dell'art. 82 *ter* del Regolamento Emittenti CONSOB "Informazioni finanziarie periodiche aggiuntive" al fine di assicurare continuità e regolarità di informazioni alla comunità finanziaria, e in conformità ai criteri di rilevazione e di misurazione stabiliti dai principi contabili internazionali (*International Accounting Standards* - IAS e *International Financial Reporting Standards* - IFRS) emanati dall'International Accounting Standards Board (IASB) e alle interpretazioni emesse dall'*International Financial Reporting Interpretations Committee* (IFRIC) e dallo *Standing Interpretations Committee* (SIC), riconosciuti nell'Unione Europea ai sensi del Regolamento (CE) n. 1606/2002 e in vigore alla chiusura del periodo. Per tali informazioni aggiuntive contenute nel documento, che non è sottoposto a revisione contabile, è garantita la coerenza e la correttezza, nonché la comparabilità dei relativi elementi informativi con i corrispondenti dati contenuti nelle relazioni finanziarie precedentemente diffuse al pubblico.

Quanto riportato nel presente documento è finalizzato a fornire un aggiornamento su fatti e circostanze intercorsi tra la chiusura dell'esercizio 2019 e la data di approvazione del Resoconto intermedio di gestione consolidato del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2020.

Per una informativa completa si rimanda alla Relazione Finanziaria Annuale 2019 che sarà oggetto di approvazione da parte dell'Assemblea degli Azionisti in data 15 maggio 2020.

Il primo trimestre del 2020 è stato segnato, a partire dalla fine di febbraio, dagli effetti della pandemia Coronavirus (Covid-19) richiedendo a Poste Italiane di porre in essere misure urgenti ed eccezionali di contrasto, a tutela della salute dei cittadini e dei clienti, garantendo al contempo la continuità dei servizi di recapito e il presidio territoriale attraverso l'operatività degli Uffici Postali.

Gli impatti del Covid-19 sono illustrati nel presente Resoconto che è stato redatto anche tenendo in considerazione le raccomandazioni che l'ESMA ha emanato in merito nel corso del mese di marzo<sup>1</sup>.

Si segnala che sono stati applicati arrotondamenti ai numeri esposti in milioni di euro con la conseguenza che la somma degli importi arrotondati non in tutti i casi coincide con il totale arrotondato.

---

1. Orientamenti ESMA pubblicati in data 11 marzo 2020 e *Public Statement* ESMA 32-63-951 del 25 marzo 2020.

## 2. Emergenza Covid-19

Il Gruppo Poste Italiane ha seguito costantemente l'evoluzione dell'emergenza Coronavirus e ha, sin da subito, adottato provvedimenti stringenti con l'obiettivo primario di assicurare la tutela dei dipendenti e della clientela. L'impegno è stato principalmente volto all'individuazione di soluzioni atte, da un lato, a contrastare la diffusione del *virus* e, dall'altro, a ridurre, per quanto possibile, gli impatti sull'erogazione del servizio di recapito e dei servizi offerti dagli Uffici Postali.

Per far fronte all'emergenza Coronavirus, Poste Italiane ha istituito organi e strumenti finalizzati al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione:



# Interventi a tutela della salute e sicurezza dei dipendenti e della clientela

Informazione, igiene, dispositivi anti-contagio, riorganizzazione degli orari e *smart working*: così Poste Italiane ha risposto alle richieste del governo garantendo il funzionamento del Servizio Universale e la tutela delle risorse e dei clienti:

- Comunicazioni verso la clientela per il contenimento dell'affollamento negli Uffici Postali e procedure per accessi scaglionati negli Uffici Postali
- Sospensione di tutti i corsi di formazione in presenza e annullamento degli eventi pubblici interni e delle partecipazioni ad eventi pubblici esterni
- Sospensione delle trasferte internazionali, nazionali, infra-regionali, regionali salvo indifferibilità delle stesse
- Sospensione dell'accesso a terzi (consulenti, prestatori di servizio e visitatori) nelle sedi direzionali
- Chiusura bar interni e mense aziendali
- Incentivazione allo *smart working*
- Invito ai dipendenti all'osservanza delle norme igieniche e misure comportamentali in coerenza con quanto disposto a livello normativo



## Attività di approvvigionamento e distribuzione materiali

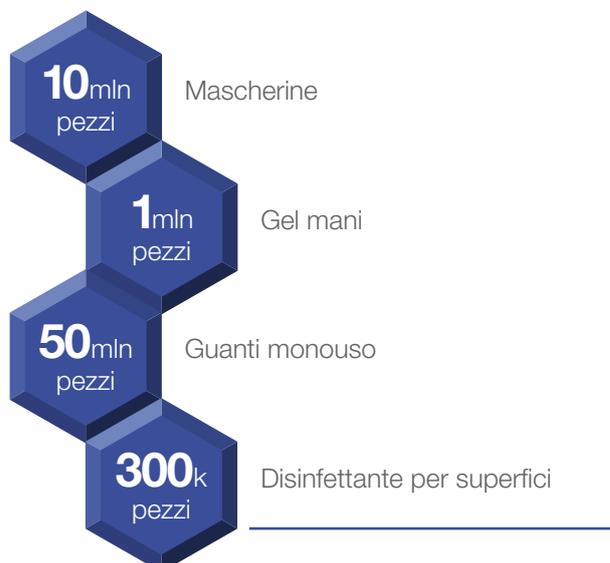
Poste Italiane ha attivato canali in tutto il mondo per garantire una fornitura costante e adeguata ai propri dipendenti di dispositivi, in uno scenario globale in cui i DPI sono di assai difficile reperimento

- Distribuzione di mascherine, gel disinfettanti e guanti monouso privilegiando il personale a contatto con il pubblico
- Sanificazione straordinaria di siti produttivi, sedi direzionali e Uffici Postali, secondo un cronoprogramma serratissimo, che interessa diverse centinaia di siti al giorno
- Fornitura di più flaconi di disinfettante per le superfici
- Acquisto e installazione di bagni chimici per utilizzo da parte di terzi (es. fornitori)
- Attivazione di termocamere per il controllo della temperatura per tutte le aree di accesso obbligato presso la sede direzionale di Roma EUR (che ospita oltre 6.000 dipendenti)
- Posa in opera linee di distanza rispetto alle postazioni degli operatori postali negli Uffici Postali

## Smart working



## Approvvigionamento dispositivi di sicurezza



## Attività di comunicazione

Poste Italiane ha costantemente informato dipendenti e clienti sulle misure adottate per prevenire la diffusione della malattia, pur garantendo la continuità operativa:

### Dipendenti

Poste Italiane ha dialogato costantemente con i propri 130.000 dipendenti comunicando tutte le misure preventive adottate in linea con le indicazioni ricevute dalle Autorità Sanitarie sia attraverso strumenti digitali che affissioni.



### Clienti

Poste Italiane ha informato i clienti sull'utilizzo degli ATM, in alternativa allo sportello, per il ritiro del contante nonché sull'utilizzo dei canali digitali per accedere alle altre operazioni, qualora possibile.

Sono state emesse comunicazioni specifiche per il contenimento dell'affollamento negli Uffici Postali e sui comportamenti da seguire in ottemperanza alle disposizioni delle Autorità.



### Pagamenti pensioni

Ricerca informazioni Uffici Postali, giorni e orari d'apertura in evidenza sulla *homepage* [www.poste.it](http://www.poste.it) e su numero verde **800 00 3322**

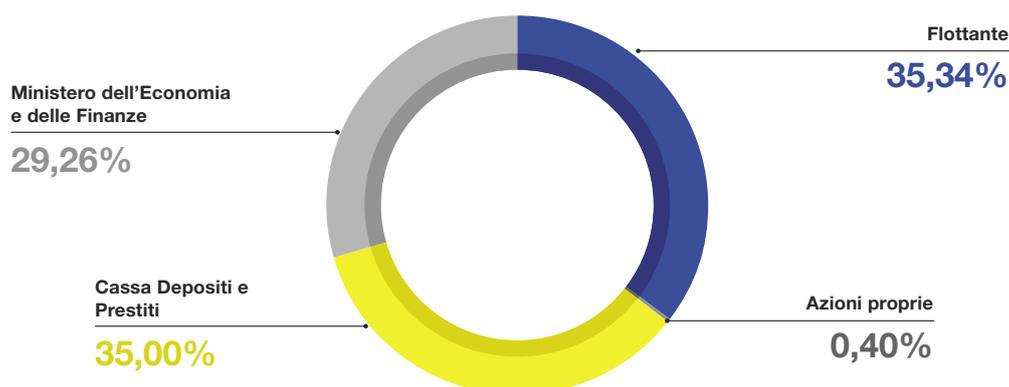
**Avvisi alla clientela negli Uffici Postali**

**Spot pubblicitario informativo**

Oltre **100 pezzi** su media nazionali, migliaia gli articoli sui media locali (quotidiani, tv, radio, *web*)

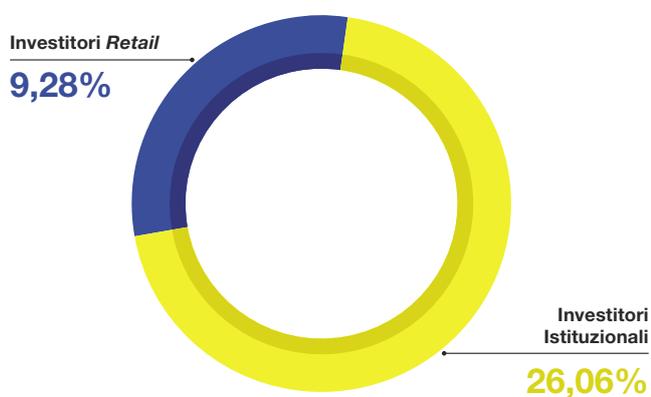
## 3. Azionariato, Assetto Societario e Organizzativo

### Azionariato

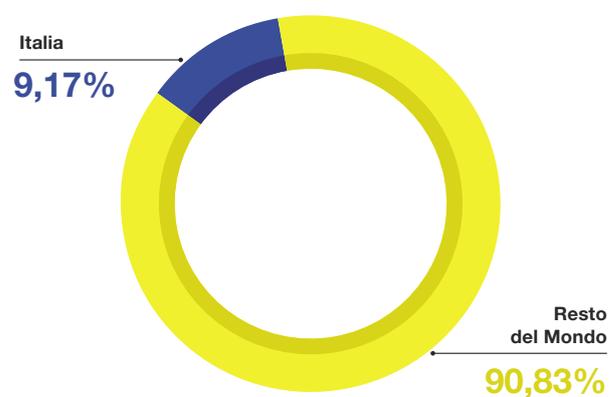


Poste Italiane è una società emittente titoli quotati sul Mercato Telematico Azionario (MTA) organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., a partire dal 27 ottobre 2015. Al 31 marzo 2020 la Società è partecipata per il 29,3% dal Ministero dell'Economia e della Finanze (MEF), per il 35% da Cassa Depositi e Prestiti, a sua volta controllata dal MEF, e per la residua parte da investitori istituzionali e *retail*.

Profilo azionariato flottante

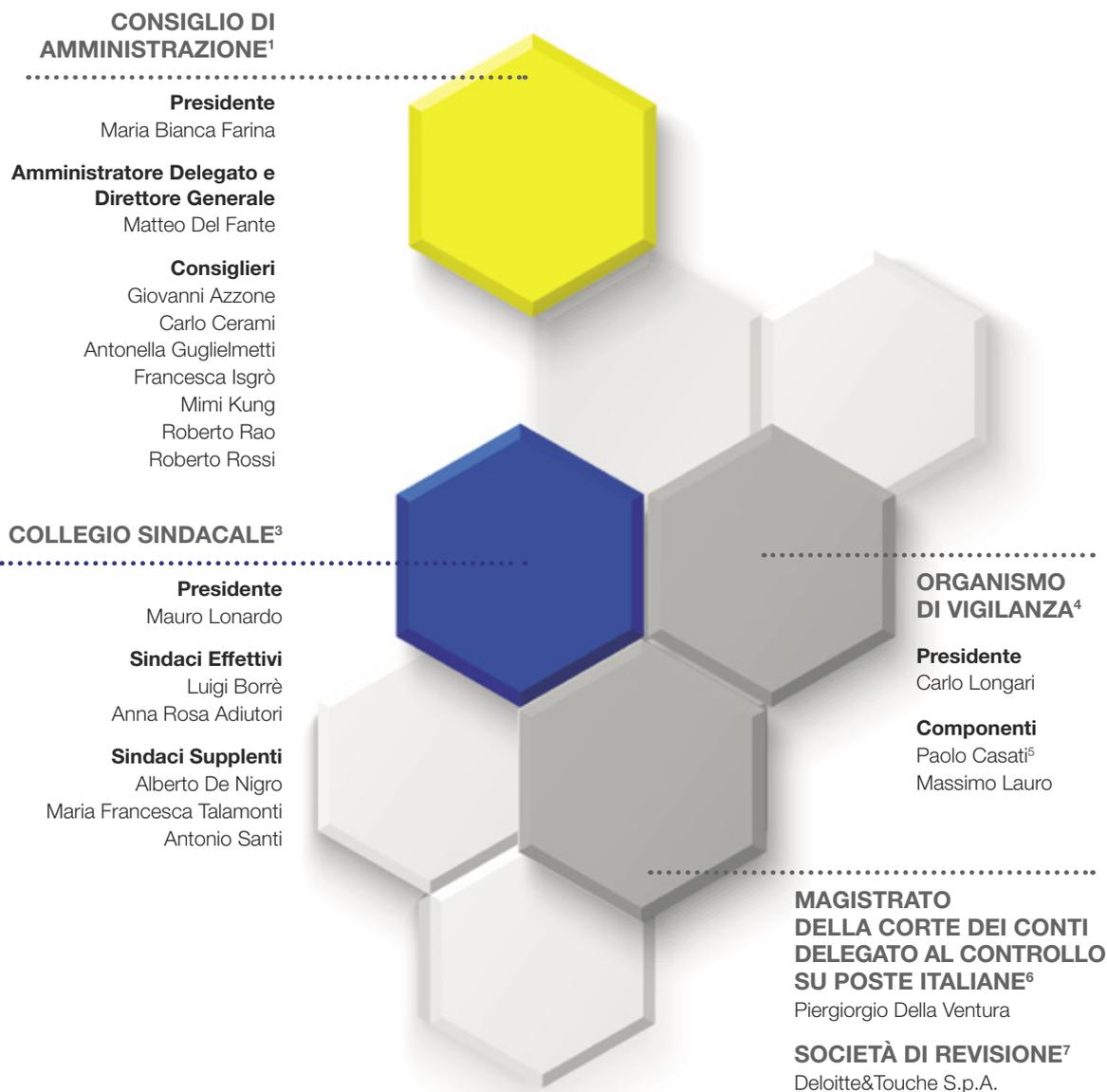


Ripartizione geografica Investitori Istituzionali



# Organi di Amministrazione e Controllo

Di seguito la rappresentazione degli organi di amministrazione e controllo di Poste italiane S.p.A.. Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'Assemblea del 15 maggio 2020.



**COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ<sup>2</sup>**

Antonella Guglielmetti  
(Presidente)  
Giovanni Azzone  
Francesca Isgrò  
Roberto Rossi

**COMITATO REMUNERAZIONI<sup>2</sup>**

Carlo Cerami  
(Presidente)  
Giovanni Azzone  
Roberto Rossi

**COMITATO NOME E CORPORATE GOVERNANCE<sup>2</sup>**

Roberto Rao  
(Presidente)  
Antonella Guglielmetti  
Mimi Kung

**COMITATO PARTI CORRELATE E SOGGETTI COLLEGATI<sup>2</sup>**

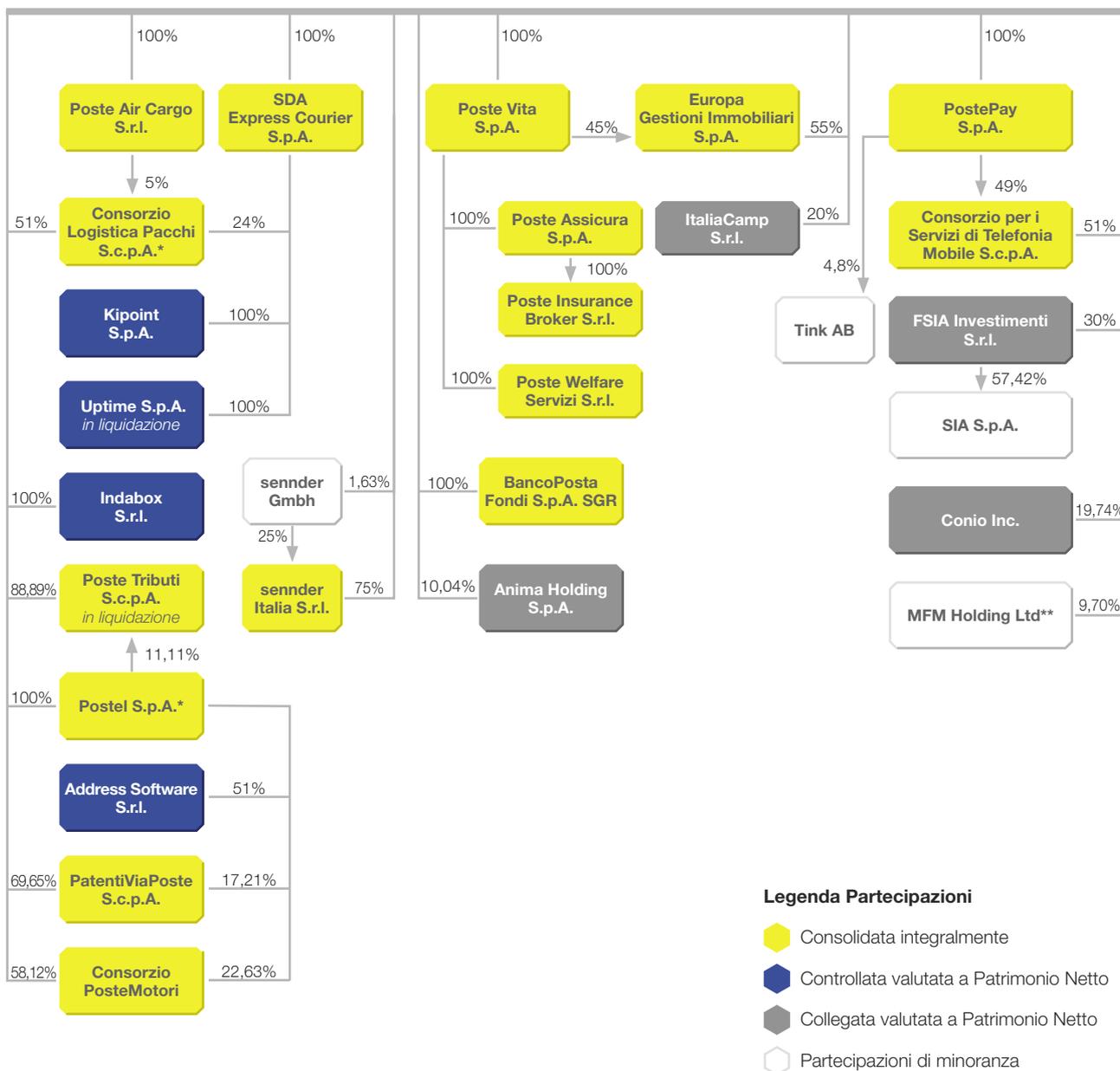
Francesca Isgrò  
(Presidente)  
Carlo Cerami  
Mimi Kung  
Roberto Rao

1. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2017 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2019.
2. I componenti dei Comitati sono stati nominati dal CdA del 28 aprile 2017.
3. Il Collegio Sindacale in carica è stato nominato dall'Assemblea ordinaria del 28 maggio 2019 per la durata di tre esercizi e rimarrà in carica fino all'approvazione, da parte dell'Assemblea, del Bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021.
4. L'Organismo di Vigilanza è stato nominato dal CdA il 30 luglio 2019 per la durata di 3 anni e rimarrà in carica fino al 30 luglio 2022.
5. Unico componente interno, responsabile della funzione Controllo Interno di Poste Italiane S.p.A..
6. Incarico assegnato dalla Corte dei Conti con decorrenza 1° gennaio 2020.
7. L'Assemblea Ordinaria del 28 maggio 2019 ha deliberato di conferire a Deloitte & Touche S.p.A. le attività di revisione legale dei conti delle Società del Gruppo Poste Italiane per gli esercizi 2020-2028.

# Assetto societario del Gruppo al 31 marzo 2020

A partire dal primo trimestre 2020 Poste Italiane S.p.A. detiene il 75% della società sender Italia S.r.l.; PostePay S.p.A. detiene il 4,8% della società Tink AB.

## Poste Italiane



### Legenda Partecipazioni

- Consolidata integralmente
- Controllata valutata a Patrimonio Netto
- Collegata valutata a Patrimonio Netto
- Partecipazioni di minoranza

\* Il restante 20% del capitale sociale del Conorzio Logistica Pacchi S.c.p.A. è detenuto da Postel S.p.A..

\*\* La partecipazione di Poste Italiane S.p.A. in MFM Holding Ltd è pari a 9,70% delle azioni con diritto di voto (10,36% dei diritti patrimoniali).

## Attività delle Società del Gruppo Poste Italiane

Società per <i>Strategic Business Unit</i>	Attività
<b>CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE</b>	
<b>SDA Express Courier S.p.A.</b>	<i>Operational Company</i> del Gruppo che svolge prevalentemente attività a servizio dei processi logistici. Opera altresì sul mercato del Corriere Espresso erogando soluzioni personalizzate per gestire qualunque tipologia di trasporto.
<b>Postel S.p.A.</b>	Società che opera nel settore dei servizi di comunicazione per le aziende e la Pubblica Amministrazione, fornendo servizi di stampa e <i>delivery</i> , soluzioni di Gestione elettronica Documentale (GeD), <i>direct marketing</i> , <i>e-procurement</i> , servizi informatici e gestione siti <i>web</i> (portali) per consentire l'esecuzione dei pagamenti <i>online</i> .
<b>Poste Air Cargo S.r.l. (già Mistral Air S.r.l.)</b>	Società che svolge attività di trasporto aereo commerciale, <i>cargo-courier</i> e assicura, come <i>provider</i> unico del Gruppo, la logistica aerea a supporto delle operazioni di recapito di posta e pacchi.
<b>Consorzio PosteMotori</b>	Consorzio senza scopo di lucro che svolge attività di gestione e rendicontazione del pagamento dei corrispettivi dovuti dall'utenza per le pratiche di competenza del Dipartimento per i Trasporti del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (es. rilascio foglio rosa, emissione rinnovo validità duplicato patenti, immatricolazioni, revisioni, etc.)
<b>Consorzio Logistica Pacchi S.c.p.A.</b>	Consorzio che coordina le attività dei consorziati (Poste Italiane, SDA, Postel e Poste Air Cargo) nel trasporto terrestre, aereo di effetti postali, logistica integrata, stampa e imbustamento, gestione elettronica documentale, <i>e-commerce</i> , <i>marketing</i> e <i>telemarketing</i> .
<b>PatentiViaPoste S.c.p.A.</b>	Società consortile senza scopo di lucro che svolge servizi di stampa centralizzata, consegna e recapito delle nuove patenti e duplicati delle carte di circolazione.
<b>Address Software S.r.l.</b>	Società che sviluppa, principalmente per Postel S.p.A., pacchetti <i>software</i> applicativi per il trattamento di dati anagrafici e territoriali (normalizzazione indirizzi, <i>data cleaning</i> e <i>geomarketing</i> ).
<b>Europa Gestioni Immobiliari S.p.A.</b>	Società di gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare di Poste Italiane, non più strumentale; svolge attività di trasformazione urbanistica ed edilizia, al fine della relativa commercializzazione (nuove locazioni e vendite). Inoltre opera sul mercato dell'energia elettrica come acquirente "grossista" per il Gruppo.
<b>ItaliaCamp S.r.l.</b>	Società che svolge attività di intermediazione tra domanda e offerta di idee e soluzioni per la realizzazione di progetti legati a tematiche sociali, economiche, scientifiche nonché attività di consulenza alle imprese e Enti per la fornitura di servizi relativi a progetti, sia in ambito pubblico che privato.
<b>Indabox S.r.l.</b>	Società che sviluppa sistemi informatici e telematici di supporto logistico al commercio via <i>web</i> offrendo ai clienti un servizio di ritiro dei pacchi acquistati <i>online</i> presso pubblici esercizi convenzionati.
<b>Kipoint S.p.A.</b>	Società che offre, attraverso la rete dei negozi in <i>franchising</i> , la vendita di spedizioni nazionali e internazionali, prodotti e servizi. Inoltre, a seguito della sottoscrizione del contratto con Grandi Stazioni, si occupa della gestione dell'attività di deposito bagagli presso le principali stazioni ferroviarie.
<b>Conio Inc.</b>	Società di diritto californiano che svolge attività di creazione e offerta di servizi innovativi nell'ambito delle valute digitali. Controlla al 100% Conio S.r.l. che si occupa di ricerca, sviluppo e sperimentazione dei risultati consistenti in soluzioni tecnologiche innovative di pagamento elettronico (cripto-valute, <i>bitcoin</i> ).
<b>sennder Italia S.r.l.</b>	La Società svolge attività di trasporto stradale su gomma di lungo raggio nazionale ed internazionale. Il modello di <i>business</i> si fonda su processi fortemente digitalizzati e piattaforme IT proprietarie in grado di ottimizzare flussi e distanze percorse, impattando positivamente sia i costi che l'impatto ambientale dei trasporti.
<b>PAGAMENTI E MOBILE</b>	
<b>PostePay S.p.A.</b>	Società che integra servizi di monetica e pagamento per la clientela <i>retail business</i> e Pubblica Amministrazione agendo come Istituto di Moneta Elettronica (IMEL) e come operatore mobile virtuale ( <i>Mobile Virtual Network Operator</i> - MVNO) con il brand PosteMobile.
<b>Consorzio per i Servizi di Telefonia Mobile S.c.p.A.</b>	Consorzio per la fornitura dei servizi inerenti la piattaforma del "Postino Telematico", la telefonia mobile e servizi di messaggistica integrata (servizi info dispositivi connessi a strumenti finanziari) esclusivamente per Poste Italiane.
<b>Fsia Investimenti S.r.l.</b>	Veicolo di investimento che svolge attività di acquisto, sottoscrizione, detenzione, amministrazione, cessione e di qualsiasi altro atto di disposizione di azioni di SIA S.p.A., obbligazioni o strumenti finanziari partecipativi emessi da SIA. FSIA Investimenti S.r.l. detiene il 57,42% della SIA S.p.A. società che svolge attività di progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture e servizi tecnologici dedicati alle Istituzioni Finanziarie, Banche Centrali, Imprese e Pubbliche Amministrazioni, nelle aree dei pagamenti, della monetica, dei servizi di rete e dei mercati dei capitali.
<b>Tink AB</b>	Società svedese accreditata come operatore PSD2 presso l'FSA ( <i>Financial Supervisory Authority</i> ), presente in più di 10 paesi europei (tra cui l'Italia), è una delle principali piattaforme di <i>open banking</i> . Fornisce a banche e istituzioni finanziarie soluzioni tecnologiche in ottica PSD2.

Società per <i>Strategic Business Unit</i>	Attività
<b>SERVIZI FINANZIARI</b>	
<b>BancoPosta Fondi S.p.A. SGR</b>	Società di gestione collettiva del risparmio che opera attraverso l'istituzione e la gestione di fondi comuni di investimento, nonché il servizio di gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.
<b>Anima Holding S.p.A.</b>	<i> Holding di partecipazioni nel settore del risparmio gestito. Controlla al 100% la Anima SGR che a sua volta controlla al 100% Anima Asset Management Ltd.</i>
<b>MFM Holding LTD</b>	Società di gestione digitale del risparmio, specializzata in portafogli in ETF ( <i>Exchange Traded Funds</i> ).
<b>SERVIZI ASSICURATIVI</b>	
<b>Poste Vita S.p.A.</b>	Compagnia assicurativa che svolge attività assicurativa e riassicurativa nei rami Vita.
<b>Poste Assicura S.p.A.</b>	Compagnia assicurativa che svolge attività per la protezione della persona (salute e infortuni), dei beni (casa e patrimonio) e del credito (assicurazione di finanziamenti e mutui da eventi imprevisti).
<b>Poste Insurance Broker S.r.l.</b>	Società di intermediazione assicurativa per l'esercizio dell'attività di distribuzione e intermediazione assicurativa e riassicurativa.
<b>Poste Welfare Servizi S.r.l.</b>	Società che svolge attività di gestione Fondi Sanitari Integrativi, servizi di acquisizione e convalida banche dati, servizi e liquidazione delle prestazioni per conto di fondi sanitari privati, eroga inoltre servizi per la gestione dei prodotti Salute e <i>welfare</i> del Gruppo Poste Vita.

## Operazioni societarie intervenute nel corso del periodo

### sennder GmbH – sennder Italia

Nell'ambito della collaborazione con il vettore digitale tedesco sennder GmbH, il 12 febbraio 2020 Poste Italiane ha sottoscritto un aumento di capitale per 255 mila euro nella società sennder Italia S.r.l. acquisendone una partecipazione del 75% (il 25% è detenuto da sennder GmbH). In data 25 febbraio 2020, per sostenere le esigenze di *business* in fase di *start up*, Poste Italiane ha effettuato un ulteriore versamento in conto capitale per 3 milioni di euro.

### Tink AB

In data 20 dicembre 2019 Poste Italiane ha sottoscritto degli accordi per la costituzione di una *partnership* strategica con la società svedese Tink AB una delle principali piattaforme di *open banking*<sup>2</sup> in Europa. Tali accordi prevedono, oltre alla fornitura commerciale di soluzioni tecnologiche in ottica PSD2<sup>3</sup>, una collaborazione strategica di lungo periodo quale fattore abilitante all'espansione dell'offerta di servizi digitali del Gruppo Poste Italiane, anche attraverso la condivisione delle evoluzioni tecnologiche e lo sviluppo congiunto di soluzioni e servizi. Nell'ambito di tali accordi, il Gruppo Poste Italiane, attraverso la propria controllata PostePay S.p.A., ha aderito con altri investitori, ad un aumento di capitale di TINK con un investimento di circa 20 milioni di euro, acquisendo una partecipazione del 4,8% nel capitale di Tink. La sottoscrizione dell'aumento di capitale si è perfezionata il 10 marzo 2020.

2. L'*open banking* è una condivisione di dati tra diversi attori dell'ecosistema bancario. Con l'entrata in vigore della direttiva europea sui pagamenti digitali PSD2, le banche europee sono obbligate ad aprire le proprie API (*Application Program Interface*) a società del *fintech* (tecnologia applicata alla finanza) e altre aziende che si occupano di prodotti e servizi finanziari. Questo consentirà alle società esterne (le cosiddette terze parti) l'accesso ai dati di pagamento aumentando la competizione.

3. PSD2 - *Payment Services Directive 2* è la nuova direttiva europea (2015/2366/UE) sui servizi di pagamento.

## MLK Deliveries S.p.A.

Nell'ambito della collaborazione con la *start up* tecnologica Milkman S.p.A., specializzata nella gestione della logistica di "ultimo miglio" dei servizi evoluti di consegna in Italia, Poste Italiane in data 24 aprile 2020 ha sottoscritto un aumento di capitale per 15 milioni di euro nella società MLK Deliveries S.p.A., acquisendone una partecipazione del 70%. Il restante 30% di MLK Deliveries è posseduto da Milkman S.p.A..

MLK Deliveries sarà responsabile dello svolgimento dei servizi di consegna Same Day e Scheduled<sup>4</sup> per il Gruppo Poste Italiane attraverso l'utilizzo in licenza esclusiva della tecnologia di Milkman, che a sua volta si riposizionerà come un puro *provider* tecnologico. Al contempo Poste Italiane ha acquisito una partecipazione di circa il 6% nel capitale sociale di Milkman partecipando ad un aumento di capitale con un investimento di Euro 5 milioni. Infine, sono previste delle opzioni di acquisto e vendita che consentiranno a Poste Italiane, a partire dal secondo trimestre del 2023, di acquistare il 100% di MLK e la proprietà della tecnologia Milkman per le applicazioni in ambito *e-commerce*.

Tale operazione è in linea con gli obiettivi del Piano *Deliver 2022* ed è finalizzata a rafforzare il presidio dell'*e-commerce* nazionale.

## MFM Holding Ltd - MFM Investments Ltd

Il 2 agosto 2019 Poste Italiane, in linea con il Piano Strategico, ha avviato una *partnership* con la società di gestione digitale del risparmio MFM Investments Ltd (Moneyfarm) per l'offerta di innovativi servizi di investimento digitali e di gestione del risparmio. L'accordo prevede che Poste Italiane distribuisca un servizio di gestione patrimoniale in *Exchange Traded Funds* (ETF) con 7 linee di investimento di cui 2 sviluppate esclusivamente per i propri clienti. Nell'ambito di tale *partnership* Poste Italiane in data 9 agosto 2019 ha sottoscritto un contratto con MFM Holding Ltd (società che controlla il 100% di Moneyfarm) che prevede un aumento di capitale da parte di quest'ultima per un valore di circa 40 milioni di euro (36 milioni di GBP) mediante l'emissione di azioni privilegiate convertibili che saranno sottoscritte da Poste Italiane, in qualità di *lead investor*, e da Allianz Asset Management GmbH (l'azionista di minoranza di riferimento di Moneyfarm Holding Ltd). L'operazione di aumento di capitale ha previsto due fasi. Nella prima, conclusasi nel mese di agosto 2019, Poste Italiane ha sottoscritto azioni di MFM Holding Ltd per un valore complessivo di 15 milioni di euro, rappresentative del 9,70% dei diritti di voto (10,36% dei diritti patrimoniali). La seconda che prevede la sottoscrizione da parte di Poste Italiane di ulteriori azioni MFM Holding per un valore complessivo di circa 9,6 milioni di euro, con un incremento della partecipazione fino al 14,10% dei diritti di voto (15,16% dei diritti patrimoniali), si perfezionerà nel corso del mese di maggio 2020, essendo state ottenute le necessarie autorizzazioni da parte delle Autorità di vigilanza di Germania (Bafin) e Regno Unito (FCA).

## Altre operazioni

A decorrere dal 1° marzo 2020 ha avuto efficacia l'operazione di cessione dei rami di azienda di Poste Vita, Poste Assicura e Poste Welfare Servizi, afferenti alle attività di gestione ICT, in favore di Poste Italiane. L'operazione è stata deliberata dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane in data 12 dicembre 2019 e rientra nell'ambito del processo di efficientamento dei processi ICT del Gruppo Poste Italiane, mediante accentramento nella Capogruppo Poste Italiane della gestione dei sistemi informativi delle società controllate.

4. I servizi Same day e Scheduled Delivery consentono rispettivamente all'*e-Shopper* di richiedere la consegna nello stesso giorno in cui effettua l'acquisto o in un giorno desiderato e in una fascia oraria specifica tra quelle disponibili.

## Organizzazione e settori di attività del Gruppo

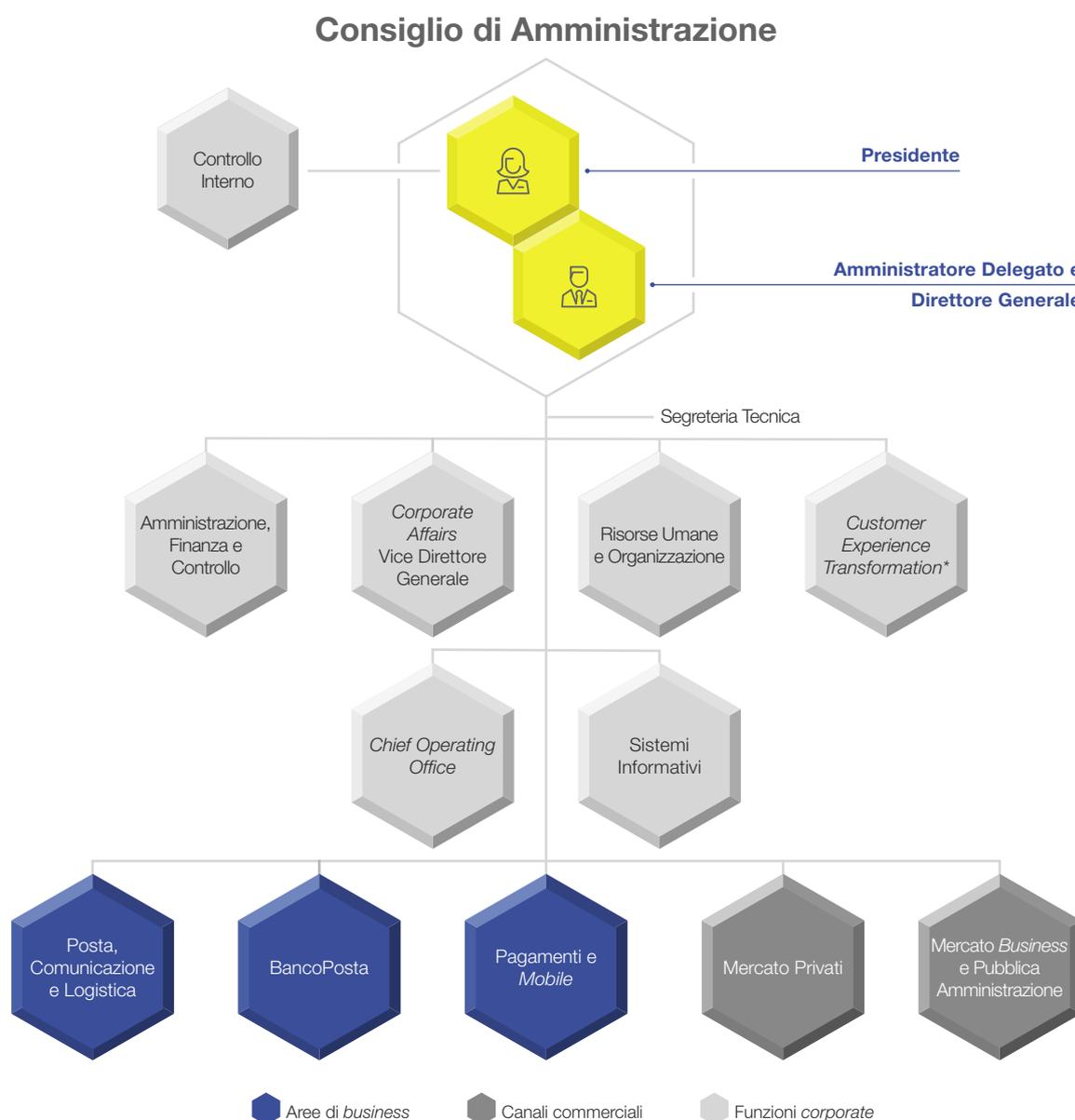
L'attività del Gruppo, in coerenza con gli indirizzi strategici delineati nel Piano Industriale *Deliver* 2022, è rappresentata da quattro *Strategic Business Units* (definite anche settori operativi all'interno dei Bilanci di Poste Italiane): Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione; Pagamenti e Mobile; Servizi Finanziari; Servizi Assicurativi.

A supporto delle *Strategic Business Unit*, operano due canali commerciali, dedicati rispettivamente ai clienti *retail/small business* (Mercato Privati) e ai clienti *business* e Pubblica Amministrazione (Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione), cui si affiancano funzioni *Corporate* di indirizzo, governo, controllo ed erogazione di servizi a supporto dei processi di *business*.

### Strategic Business Units



# Struttura organizzativa di Poste Italiane S.p.A.



\* A partire dal mese di aprile 2020 la Funzione Customer Experience Transformation (CET) risulta superata.

L'organizzazione di Poste Italiane presenta **funzioni di business** specializzate sulle principali aree di offerta 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**.

Con particolare riferimento alle funzioni corporate:

La funzione **Corporate Affairs** ha la responsabilità di tutti i processi relativi alla comunicazione e relazioni istituzionali, agli affari legali, societari e di regolamentazione del settore postale, nonché quelli relativi alla gestione degli acquisti e degli immobili, alla tutela aziendale e al presidio della Filatelia. Inoltre, in **Corporate Affairs** è allocata la funzione Governo dei Rischi di Gruppo che costituisce il presidio di riferimento unico per il governo e la gestione di tutti i rischi e la funzione Antiriciclaggio di Gruppo.

La funzione **Chief Operating Office** garantisce lo sviluppo e l'eccellenza operativa delle attività di assistenza clienti e delle lavorazioni di *back office* in ottica di miglioramento continuo della *customer experience*.

Ad aprile 2020 è stato avviato un percorso di ottimizzazione del modello di presidio della *customer experience* che ha visto, in un primo *step*, il superamento della funzione *Customer Experience Transformation* e la riconduzione in ambito **Sistemi Informativi** delle attività di presidio delle iniziative di ottimizzazione della *customer experience* sul canale fisico e *online*, in attesa dell'individuazione della migliore soluzione organizzativa.

Durante lo stesso periodo, è stata istituita, in ambito **Amministrazione, Finanza e Controllo**, una funzione dedicata alla *Business Innovation* e alla progettazione di soluzioni di *Marketplace*.

## Canali commerciali

Il Gruppo dispone di una piattaforma distributiva multicanale integrata che, attraverso una rete fisica di Uffici Postali, figure di vendita operanti sul territorio e una infrastruttura digitale con canali multimediali all'avanguardia, è in grado di servire l'intera popolazione nazionale.

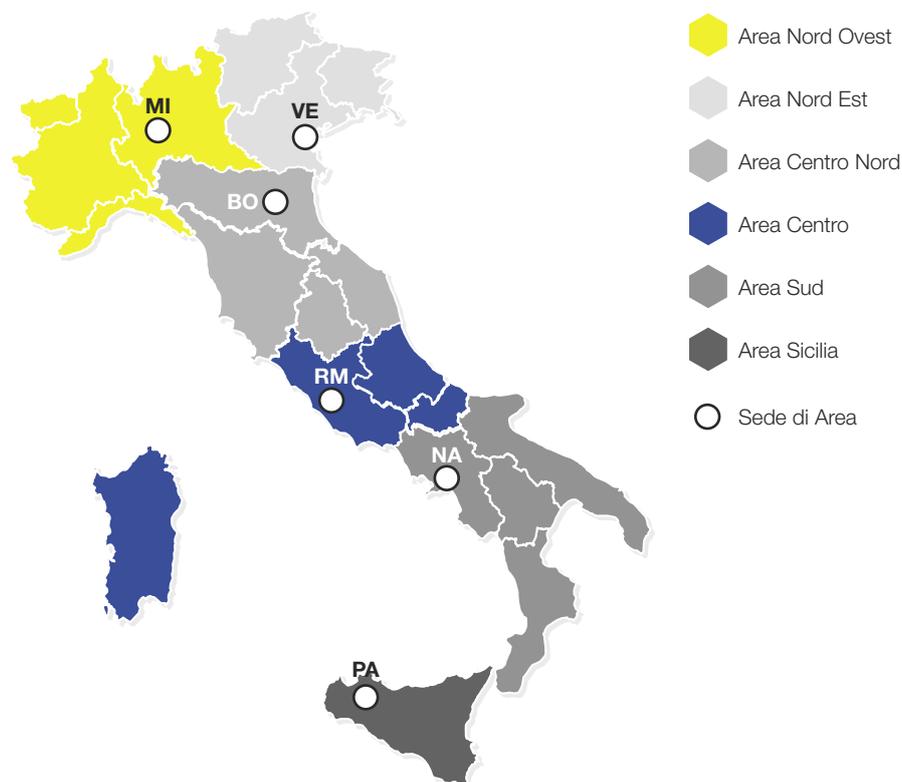
I canali di contatto fisici con la clientela sono presidiati da due funzioni di Poste Italiane dedicate alla commercializzazione dei prodotti/servizi e specializzati per tipologia di clientela: **Mercato Privati** e **Mercato Business** e **Pubblica Amministrazione**.

Ulteriori presidi organizzativi a supporto dello sviluppo commerciale sono garantiti dalle Società del Gruppo.

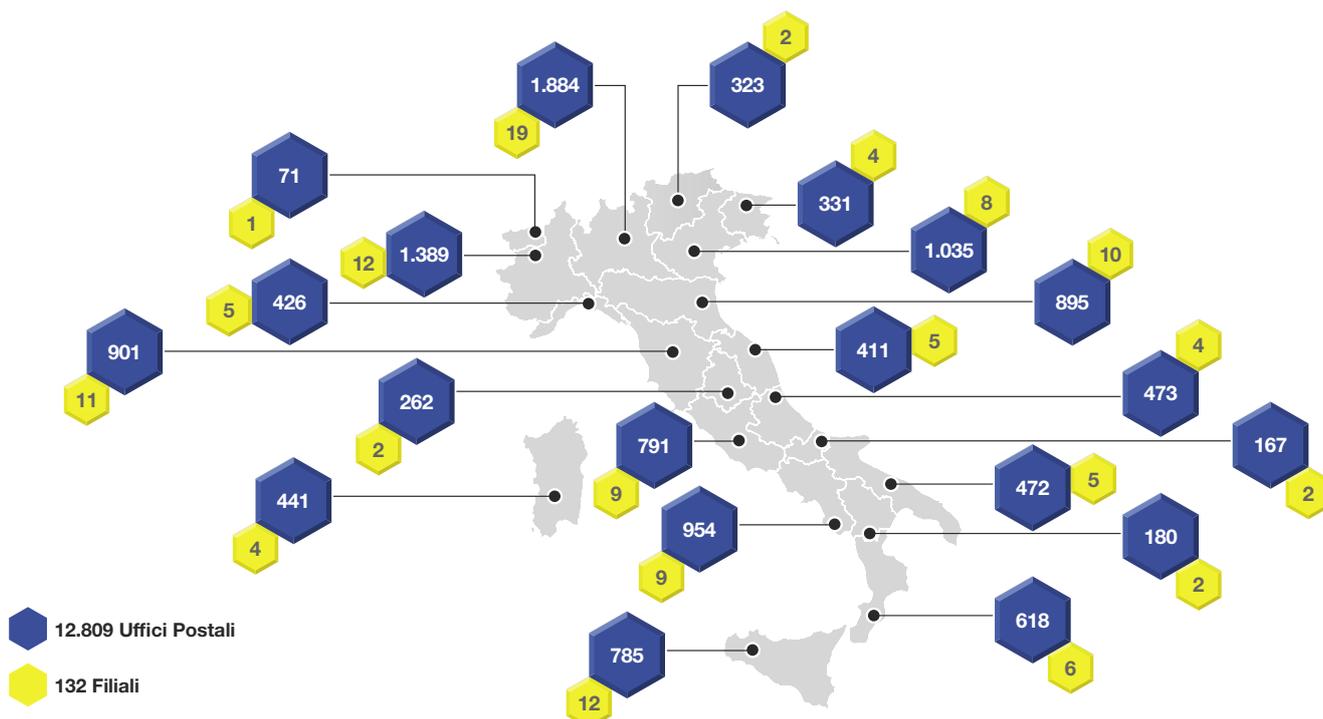
## Rete commerciale Mercato Privati

La funzione Mercato Privati gestisce il *front end* commerciale per i segmenti di clientela privati (*retail*) e piccole imprese (*small business*) e governa una rete di Aree territoriali, Filiali e Uffici Postali che copre tutto il territorio nazionale.

### Macro Aree Mercato Privati



## Distribuzione Uffici Postali e Filiali



Come già anticipato il primo trimestre del 2020 ha visto l'Azienda impegnata nell'organizzazione della rete degli Uffici Postali per far fronte all'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del **virus Covid-19**. I provvedimenti governativi adottati a partire dal 23 febbraio 2020 hanno progressivamente limitato la mobilità dell'intera popolazione italiana sul territorio nazionale, causando importanti ricadute in termini di riduzione dell'affluenza della clientela e di gestione operativa degli Uffici Postali. In tale scenario l'Azienda per garantire la continuità all'erogazione dei servizi essenziali e al contempo la sicurezza dei propri dipendenti, ha rimodulato l'operatività degli Uffici Postali. Inizialmente è stato disattivato il turno pomeridiano su circa 1.200 Uffici normalmente aperti su doppio turno; sono stati chiusi circa 3.300 Uffici normalmente aperti su monoturno mattutino ed è stato rimodulato l'orario settimanale di circa 2.600 Uffici. Successivamente, a seguito dell'emanazione del Decreto Legge "Cura Italia" n.18 del 17 marzo 2020, è stata razionalizzata ulteriormente l'operatività degli Uffici Postali con la riduzione dei giorni di apertura, sia con riferimento all'intera rete nazionale che con riferimento all'entità della popolazione per ciascun Comune. Dal 14 aprile e dal 20 aprile, in raccordo con le istituzioni locali, sono stati riaperti al pubblico gradualmente oltre 2.100 Uffici Postali.

Inoltre, al fine di limitare l'accesso agli UP nel giorno di pagamento delle pensioni per i mesi di aprile, maggio e giugno, è stata prevista la possibilità di ottenere il pagamento anticipato di sei giorni rispetto al primo giorno del mese e secondo una turnazione alfabetica per cognomi. Infine, grazie alla Convezione sottoscritta con l'Arma dei Carabinieri, tutti i cittadini di età pari o superiore a 75 anni che percepiscono prestazioni previdenziali presso gli Uffici Postali, possono chiedere di ricevere gratuitamente le somme in denaro presso il loro domicilio, delegando al ritiro i Carabinieri.

## Rete commerciale Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione

La funzione Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione di Poste Italiane garantisce il presidio commerciale e la vendita dei prodotti e servizi del Gruppo per le imprese e la Pubblica Amministrazione Centrale e Locale attraverso presidi centrali e territoriali.

### Macro Aree Mercato *Business* e Pubblica Amministrazione

-  Area Nord Ovest
-  Area Nord Est
-  Area Centro Nord
-  Area Centro
-  Area Sud
-  Strutture Centrali
-  Sede di Area



## Canali digitali *web* e *app*

Sempre maggiore rilevanza assume il presidio della relazione con la clientela attraverso i canali digitali a fronte di una continua crescita degli utenti “connessi”, anche in relazione alla recente emergenza Covid-19 e dalle connesse misure di *lockdown* della cittadinanza.

Il mercato Digitale<sup>5</sup> italiano è costituito da circa 50 milioni di persone che accedono on line e 35 milioni di utenti che sono attivi sui canali social. I canali **digitali web e app** di Poste italiane costituiscono il punto di accesso ai servizi *online* per 21,7 milioni di utenti *retail* (18,6 milioni di utenti al 31 marzo 2019 e 20,8 milioni al 31 dicembre 2019) e si posizionano sia come canali di vendita diretta che di *post* vendita. La media giornaliera degli utenti *web* e *app* è stata di circa 2,4 milioni (1,9 milioni gli utenti medi giornalieri nel primo trimestre 2019 e 2 milioni gli utenti medi giornalieri del 2019). Crescono le transazioni del canale digitale nel primo trimestre 2020, raggiungendo 17,8 milioni per un valore transato di 4,4 miliardi di euro (13 milioni di transazioni nel 1Q 2019 per un valore transato di 3,5 miliardi di euro).

Principali KPI Digital	1Q 2020	1Q 2019	Δ	
Clienti registrati ai canali digitali ( <i>web</i> e <i>app</i> ) di Poste Italiane (in milioni)*	21,7	20,8	0,9	4,2%
Utenti giornalieri ( <i>web</i> e <i>app</i> ) (in milioni)**	2,4	1,9	0,6	30,3%
Numero transazioni Digitali - <i>Consumer</i> (in milioni)	17,8	13,0	4,8	37,1%
Download <i>app</i> (in milioni)*	33,3	30,8	2,5	8,3%
Poste Italiane <i>Digital e-Wallets</i> (in milioni)*	5,9	5,4	0,5	8,3%
Identità digitali (numero in milioni)*	4,7	4,1	0,6	14,4%
Identità digitali Private (numero in milioni)*	2,1	0,6	1,5	241,7%

\* Il dato presente nella colonna 1Q 2019 si riferisce al 31 dicembre 2019.

\*\* Media dei valori giornalieri nel periodo di riferimento.

5. Fonte: <https://wearesocial.com/it/blog/2020/01/report-digital-2020-i-dati-global>.

Nel primo trimestre del 2020 sono proseguite le attività volte a semplificare ed evolvere l'esperienza sui canali digitali dei clienti nella fruizione dei servizi di Poste Italiane nell'ambito dei pagamenti, del finanziario, della corrispondenza e della logistica tra cui l'attivazione, a gennaio 2020, del nuovo portale *poste.it* dedicato alle Piccole e Medie Imprese, integrato con i servizi di gestione della corrispondenza e dei pacchi.

Il verificarsi dell'emergenza nazionale legata al **Covid-19** e il relativo *lockdown* hanno fatto rilevare un incremento nell'utilizzo dei canali digitali del Gruppo: in particolare al 31 marzo il sito *web* ha registrato volumi di traffico superiori rispetto al periodo *pre Covid-19* passando da una media di circa 0,7 milioni di visitatori giornalieri nel mese di febbraio 2020 ad una media di circa 0,85 milioni di visitatori a marzo 2020; le *app*, dopo un primo picco rilevato nella prima metà di marzo, risultano in linea con i *trend* storici registrando una media di circa 1,6 milioni di visitatori giornalieri nel mese di marzo 2020. Si registra un notevole aumento anche del numero di transazioni effettuate sui canali digitali, pari nel solo mese di marzo 2020 a circa 6,7 milioni di transazioni, con un incremento del 50% (pari a 2,3 milioni di transazioni aggiuntive) rispetto a quelle registrate nello stesso periodo del 2019.

Sempre con riferimento all'emergenza **Covid-19** il Gruppo ha posto in essere una serie di misure volte a supportare la riduzione dell'afflusso dei clienti presso gli Uffici Postali indirizzandoli verso l'utilizzo dei canali digitali per la fruizione di servizi quali: l'accettazione di documenti di identità scaduti laddove il servizio digitale richieda l'identificazione tramite gli stessi, la sospensione della prenotazione *online* del *ticket* in Ufficio Postale, la possibilità di ricevere proposte di consulenza a distanza e l'accettazione *online*, l'abilitazione *online* all'accesso di servizi di *post vendita* quali la richiesta di riscatto o di liquidazione delle polizze.

## Rete logistica di Poste Italiane

I servizi di corrispondenza e pacchi del Gruppo sono erogati attraverso 2 *network* logistici integrati e sinergici fra loro, al fine di massimizzare il valore di utilizzo dei vari *asset* che li caratterizzano: il **network della rete logistica postale** per la gestione della corrispondenza, oggi evoluto per permettere anche la gestione dei pacchi di piccole dimensioni recapitati dai portalettere e il **network della logistica dei pacchi** che, sfruttando anche gli *asset* del corriere espresso del Gruppo SDA, è in grado di gestire tutte le tipologie di pacchi.

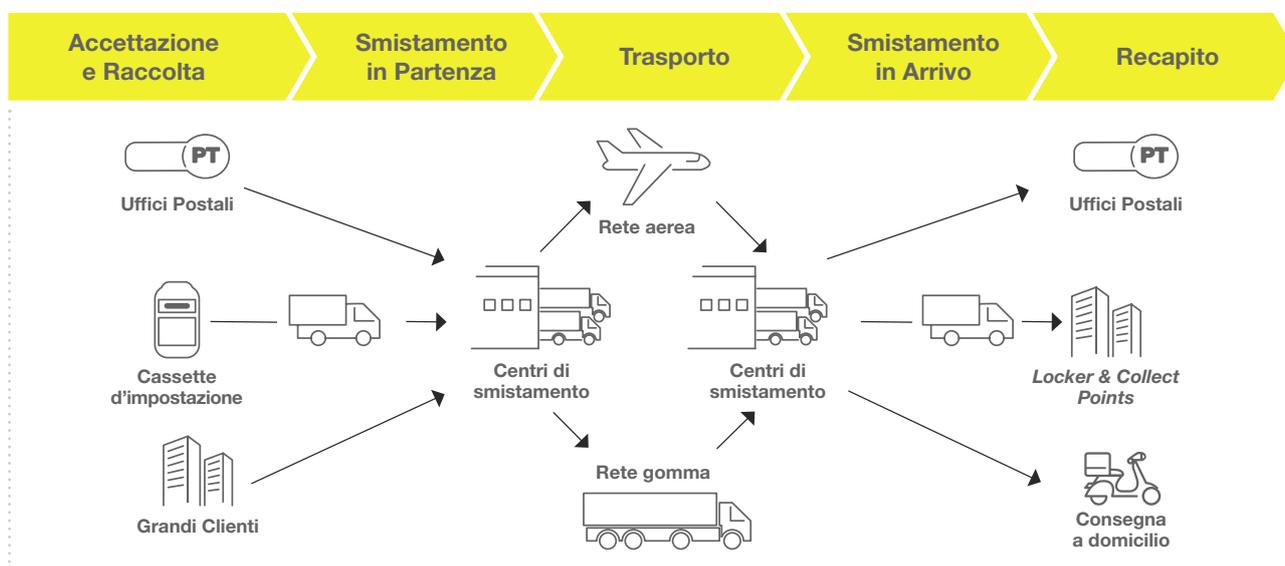
L'integrazione tra i due *network* è stata ulteriormente rafforzata da partire da gennaio 2020 attraverso un progetto volto ad incrementare l'interscambio tra le due reti dei volumi dei pacchi di piccole dimensioni (portalettabili al di sotto dei 5 kg). Il recapito di tali prodotti sul territorio italiano può essere effettuato in maniera indistinta dalla Rete Logistica Postale e dalla Rete Logistica dei Pacchi secondo un approccio dinamico, seguendo le logiche della insaturazione dei volumi sulla rete postale e le logiche di efficienza economica per area territoriale.

Nell'ambito delle misure adottate dall'Azienda per la gestione dell'emergenza **Covid-19** è stata rimodulata l'attività della logistica. Inizialmente è stata ridotta la concentrazione di personale all'interno dei siti operativi nelle medesime fasce orarie e ridotto il fabbisogno quotidiano di personale operativo. Successivamente a seguito dell'emanazione del Decreto Cura Italia è stato possibile ridurre ulteriormente il personale in servizio. Inoltre, è stata prevista l'immissione in cassetta di raccomandate e assicurate e la distribuzione dei pacchi a domicilio in luogo concordato con il destinatario.

## Rete logistica postale

La rete logistica postale accetta, smista e recapita i prodotti di corrispondenza e i pacchi di piccole dimensioni.

La rappresentazione che segue mostra in sintesi la catena del valore del processo logistico postale e i principali *driver* quantitativi.

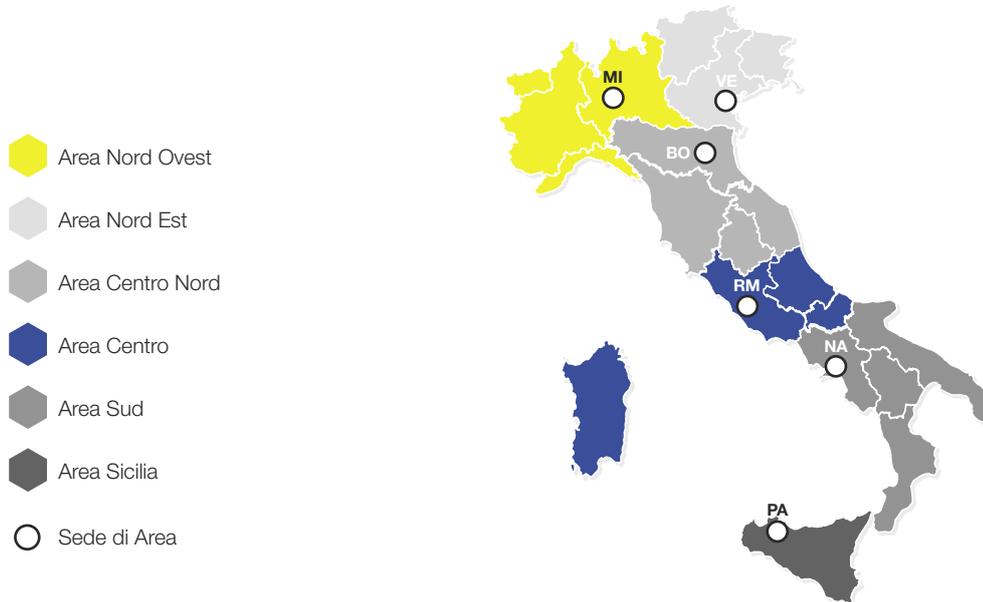


### ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>~12.800 Uffici Postali + Cassette di impostazione</li> <li>~120 Punti di accettazione <i>business</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>16 Centri di Smistamento</li> <li>9 Centri Operativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 aeromobili, che servono 9 tratte</li> <li>~230 collegamenti nazionali su gomma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>~1.530 Centri di Recapito</li> <li>~7.300 <i>Locker &amp; Collect Point</i> (in prevalenza tabaccai)</li> <li>~30.900 portalettere tra personale stabile e flessibile</li> </ul>

Il modello di governo della rete logistica postale è strutturato su 6 Macro-Aree Logistiche (MAL) che gestiscono tutte le fasi della catena del valore: accettazione e raccolta, smistamento in partenza, trasporto, smistamento in arrivo e recapito. Tale modello consente di semplificare la filiera decisionale.

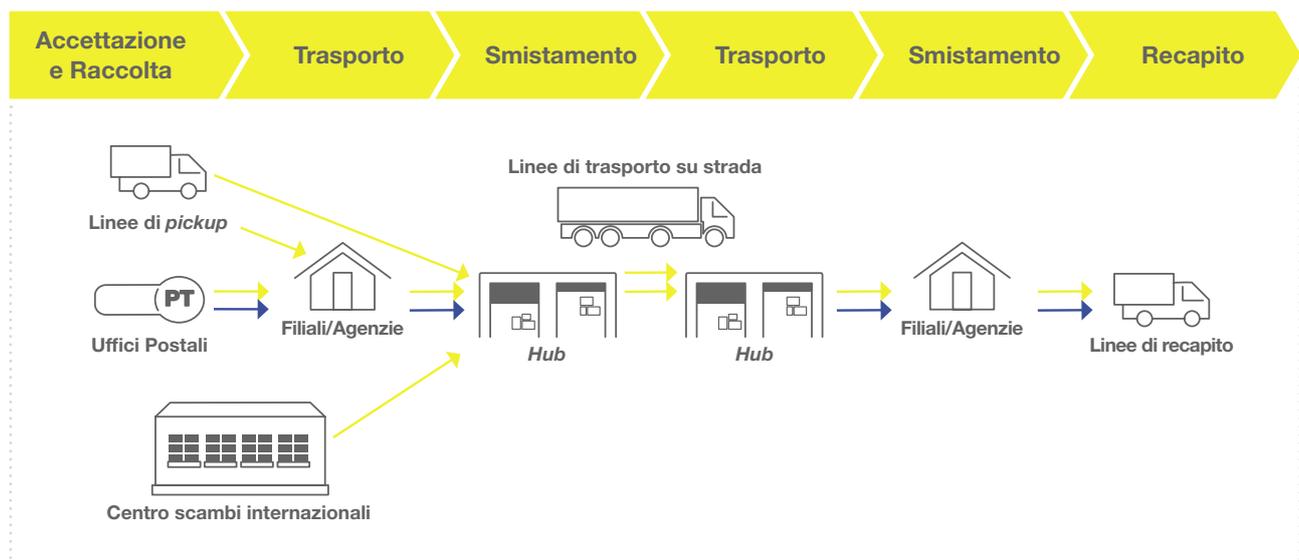
Di seguito, il modello di presidio territoriale adottato.



## Rete pacchi

I pacchi e i prodotti di corriere espresso di maggiori dimensioni vengono consegnati attraverso il *network* della Società controllata SDA Express Courier.

Il flusso logistico di SDA è di seguito rappresentato.



### ELEMENTI PRINCIPALI DELLA RETE LOGISTICA POSTALE

ACCETTAZIONE/RACCOLTA	SMISTAMENTO	TRASPORTO	RECAPITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ~ 4.550 linee di <i>pick-up</i></li> <li>■ ~ 12.800 Uffici Postali</li> <li>■ ~ 87 Filiali/Agenzie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3 <i>hub</i> automatizzati, 8 Mini <i>hub</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ~ 700 linee di trasporto su strada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ~ 4.550 linee di recapito</li> </ul>

## 4. Contesto macroeconomico

Il primo trimestre dell'anno, a livello mondiale, è stato impattato dall'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia Covid-19. I governi hanno progressivamente attuato misure restrittive per contenere l'estensione dei contagi (*lockdown*), che hanno portato ad un veloce e profondo calo dell'attività economica. Lo *shock* di natura reale ha investito contemporaneamente l'offerta (chiusura di attività) e la domanda (crollo dei consumi, riduzione dei redditi) e si è manifestato con una rapidità ed intensità che non ha precedenti storici. Ciò ha comportato ripetute revisioni al ribasso delle previsioni del PIL mondiale per il quale è attesa nel 2020 una complessiva flessione<sup>6</sup>. I dati del *report* "G20 Economic Outlook" dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) del 2 marzo 2020<sup>7</sup> collocavano la crescita mondiale per l'anno in corso al 2,4% rispetto al 2,9% delle precedenti stime di novembre 2019. Tuttavia già a fine marzo, il Direttore Generale del Fondo Monetario Internazionale (FMI) dichiarava che l'economia mondiale era entrata in una fase recessiva peggiore di quella subita durante la crisi finanziaria del 2008<sup>8</sup>. Nell'aggiornamento dello scenario di primavera, il FMI si aspetta un'economia mondiale in recessione (il PIL *pro capite* scenderà quest'anno in 170 Paesi) e prevede una contrazione del 3% per l'anno in corso, seguita da un incerto rimbalzo del 5,8% nel 2021.

I mercati finanziari hanno reagito con un forte calo delle quotazioni degli *asset* e un deciso aumento della volatilità. Le prospettive per il commercio mondiale, già in calo a gennaio 2020, sono peggiorate drasticamente. Per contrastare gli effetti del *lockdown* sull'economia, le banche centrali sono intervenute ripetutamente con misure straordinarie a sostegno della domanda e immettendo liquidità nel sistema economico. Contestualmente, molti Paesi hanno annunciato provvedimenti fiscali espansivi mirati al supporto dei redditi dei cittadini e delle attività produttive.

La caduta dell'attività economica e del commercio mondiale stanno generando un effetto depressivo sulla domanda petrolifera<sup>9</sup> ed il venir meno dell'accordo tra i produttori per limitarne l'offerta<sup>10</sup> ha fatto calare i prezzi al barile del Brent da circa 69 dollari del 2 gennaio 2020 ai circa 23 dollari del 31 marzo scorso<sup>11</sup>.

Negli **Stati Uniti** le limitazioni all'attività in alcuni settori produttivi determinate dalla diffusione del *virus* causeranno un calo del PIL nel primo trimestre 2020 e una forte contrazione nel secondo. Le informazioni macroeconomiche raccolte dopo l'inizio della diffusione dell'epidemia in USA danno indicazioni coerenti con un quadro fortemente negativo. Le ultime rilevazioni del *Weekly Economic Index* (WEI) della Federal Reserve (FED) segnalano una contrazione del -4,5% circa anno su anno del PIL, in linea con una contrazione trimestrale annualizzata del -20% circa trimestre su trimestre annuo. Il forte aumento del numero di richieste di sussidi di disoccupazione<sup>12</sup> e un tasso di disoccupazione al 4,4%, dal 3,5% di febbraio 2020<sup>13</sup>, sono tra le prime evidenze del deterioramento della situazione.

La risposta di politica economica all'emergenza è stata senza precedenti e ha incorporato una cooperazione immediata fra politica fiscale e politica monetaria, essenziale per contenere gli effetti del *lockdown*. Per arginare lo *shock* economico, il governo ha adottato 3 pacchetti fiscali, che si commisurano al 10% del PIL e inoltre ha annunciato una quarta manovra da 2 mila miliardi di dollari di investimenti nel rinnovamento infrastrutturale<sup>14</sup>.

6. Centro Europa Ricerche - Osservatorio Covid-19 - aprile 2020.

7. OECD *Economic Outlook - Interim Report - March 2020*.

8. Il Sole 24 Ore - Fmi, chiaro che siamo già entrati in recessione come o peggiore del 2008 (RCO) - 27 marzo 2020.

9. Il Sole 24 Ore - Il petrolio a 20 dollari ferma le trivelle - 31 marzo 2020.

10. Il Sole 24 Ore - Petrolio, si spezza l'asse Mosca. Riad: niente tagli dall'Opec Plus - 7 marzo 2020.

11. Il Sole 24 Ore - Prezzo Brent - 31 marzo 2020.

12. Il Sole 24 Ore - Usa, 6,6 milioni di richieste di sussidi di disoccupazione in una settimana - 2 aprile 2020.

13. ISTAT: Nota mensile sull'andamento dell'economia del Paese - aprile 2020.

14. Il Sole 24 Ore - Usa, contro la grande depressione Trump rilancia le infrastrutture - 1 aprile 2020.

L'intervento della FED è stato rapido e proattivo, con la predisposizione di misure già rodiate durante la crisi finanziaria e la creazione di nuove *facility* per favorire la trasmissione del credito a imprese e famiglie, evitando un collasso del sistema economico e un congelamento di quello finanziario. La FED, dopo aver tagliato i tassi di interesse allo 0-0,25%<sup>15</sup>, ha aumentato fortemente la liquidità domestica (con pronti contro termine frequenti e di grande dimensione) ed internazionale (con linee di *swap* concordate con 14 Banche centrali) ed ha introdotto un programma di *Quantitative Easing*<sup>16</sup> (QE)<sup>17</sup> illimitato nel tempo e nelle dimensioni.

La **Cina** ha visto nascere a gennaio 2020 l'epidemia da Covid-19 nella provincia di Hubei, regione centrale più sviluppata e produttiva del Paese ma, già a marzo 2020, il governo ha dichiarato che il contagio è stato bloccato ed ha iniziato a riaprire le attività produttive. Nel primo bimestre dell'anno, si è registrato un calo congiunturale del 13,5% della produzione industriale e del 20,5% delle vendite al dettaglio<sup>18</sup> ma, a marzo 2020, l'indice delle Piccole e Medie Imprese (PMI) manifatturiere risultava già risalito a 52 punti rispetto ai 35,7 segnati a gennaio-febbraio 2020<sup>19</sup>. La paralisi economica di una parte del Paese si rifletterà in un calo del PIL nel primo trimestre dell'anno in corso e la ripresa dell'economia subirà anche nei trimestri successivi gli effetti della caduta del commercio mondiale<sup>20</sup>: Secondo un rapporto della Banca Mondiale l'espansione della Cina, nel 2020, dovrebbe rallentare attestandosi al +2,3% rispetto al +6,1% del 2019<sup>21</sup>.

Il ciclo dell'**economia europea** nell'ultima parte del 2019 era già stato caratterizzato da un rallentamento generalizzato in tutti i principali paesi dell'Area Euro<sup>22</sup>. Per il primo trimestre 2020, le informazioni congiunturali disponibili relative a gennaio-febbraio non danno la misura del reale effetto negativo sull'economia dovuto alle restrizioni adottate per il contenimento del *virus*. La Commissione Europea ha fornito un primo aggiornamento del PIL 2020 per l'Area fissandolo a -1%, da +1,4%, previsto a febbraio nel *report Winter Economic Forecast*<sup>23</sup> ma più recentemente la Presidente della Banca Centrale Europea (BCE) ha dichiarato di attendersi un calo del PIL del 3,5-4% in caso di fermo di qualche settimana, e del 9-10% in uno scenario di chiusura estesa ad alcuni mesi. Lo scenario centrale del Fondo Monetario Internazionale per l'Eurozona nel suo complesso vede il PIL ridursi del 7,5% (con ripresa del 4,7% nel 2021). L'impatto sulla finanza pubblica sarà significativo dato che l'*outlook* fiscale in tutta l'Eurozona peggiora fortemente a causa delle misure fiscali emergenziali adottate per contrastare i contraccolpi economici e finanziari dell'epidemia<sup>24</sup>.

In un contesto così negativo la BCE ha deciso di intervenire con una serie di misure mirate a rafforzare l'offerta di credito all'economia. È stato potenziato il programma *Expanded Asset Purchase Program* (*app*) con ulteriori 120 miliardi di euro ed è stato lanciato un programma straordinario di acquisto di *asset*, denominato *Pandemic Emergency Purchase Programme* (PEPP), da 750 miliardi di euro che, al momento, proseguirà fino alla fine dell'anno 2020. Inoltre, per agevolare l'afflusso di liquidità all'economia per il tramite del canale bancario, sono state rese molto più favorevoli le condizioni del programma *Targeted Longer-Term Refinancing Operations* (TLTRO III), sono state annunciate nuove operazioni LTRO e, infine, le banche sono state autorizzate ad operare sotto i limiti di capitale e liquidità previsti.

La Commissione Europea ha deciso di attivare la clausola di crisi generale prevista dal Patto di Stabilità che consente agli Stati di deviare dal percorso di aggiustamento verso gli obiettivi di Bilancio e in seno all'Eurogruppo si sta negoziando per la messa a punto di un pacchetto di misure di sostegno economico per un valore complessivo di circa 500 miliardi di euro che comprende: investimenti della Banca Europea per gli Investimenti (BEI) ad imprese ed enti locali; un piano denominato "*Sure*" per rifinanziare gli ammortizzatori sociali nazionali; finanziamenti dal Meccanismo Europeo di Stabilità (MES) senza condizioni. I 27 Paesi dell'Unione Europea, per quanto riguarda il "Recovery Fund", avente come scopo quello di fornire finanziamenti attraverso il Bilancio degli Stati membri, a programmi disegnati per rilanciare l'economia degli stessi, hanno convenuto che la Commissione dovrà studiare l'architettura di tale strumento ed effettuare una proposta entro il 6 maggio 2020.

15. AGI - La Federal Reserve riporta i tassi a quota zero - 16 marzo 2020.

16. Il Sole 24 Ore - Coronavirus, nuova mossa Fed: tassi a zero e Qe da 700 miliardi - 16 marzo 2020.

17. È il processo di politica monetaria espansiva, attraverso cui le banche centrali aumentano la quantità di massa monetaria in circolazione acquistando dalle banche commerciali attività finanziarie, che consistono in gran parte di Titoli di Stato. L'effetto è analogo alla "creazione di moneta".

18. ISTAT - Nota mensile sull'andamento dell'economia del Paese - aprile 2020.

19. ANSA - Coronavirus: Cina, balza a 52 PMI manifatturiere marzo - 31 marzo 2020.

20. Il Sole 24 Ore - Quanto costerà il Coronavirus all'economia mondiale? Le stime e gli scenari di Fmi, Ocse e Cerved - 18 marzo 2020.

21. Affari Italiani - Coronavirus, Cina: stime di crescita giù. Dal +6,1% del 2019 al +2,3% nel 2020 - 31 marzo 2020.

22. Prometeia - Rapporto di previsione - marzo 2020.

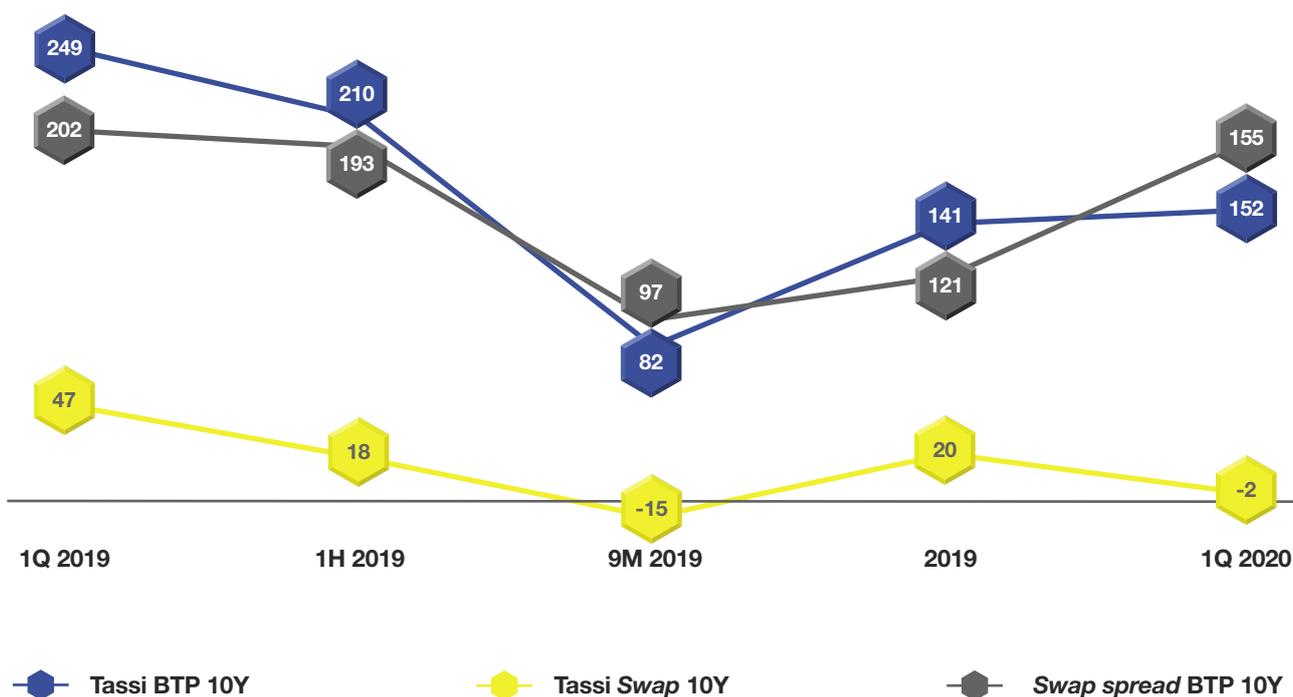
23. European Commission - Annexes Covid-19 - 19 March 2020.

24. Il Sole 24 Ore - Def: Pil -8%, deficit -10,4%, debito 155,7%. Verso 10 miliardi alle piccole imprese e 12 ai creditori della Pa. Deficit 2020 oltre il 10%. Stop a *sugar* e *plastic tax* - 23 aprile 2020.

L'Italia, già indebolita dai risultati economici del quarto trimestre 2019 da marzo 2020 deve confrontarsi con il blocco delle attività produttive e dei servizi non essenziali, deciso dal Governo per frenare la pandemia Covid-19.

Le misure prese dal Governo avranno un ulteriore impatto negativo di breve termine che porterà quest'anno il PIL ad una severa contrazione che il FMI stima commisurarsi a -9,1%, con un rimbalzo del 4,8% nel 2021. In attesa del primo dato utile sul valore del PIL del primo trimestre 2020 da parte dell'ISTAT, l'indice delle PMI, calcolato da Markit, è sceso a marzo 2020 a 40,3 punti rispetto ai 48,7 punti di febbraio 2020 per l'attività manifatturiera<sup>25</sup> ma è crollato nel settore dei servizi dove ha registrato un valore pari a 17,4 punti da 52,1 punti di febbraio 2020, segnalando il calo più forte dall'inizio della raccolta dei dati risalente a 22 anni fa<sup>26</sup>.

Di seguito si riporta l'andamento nel primo trimestre del rendimento BTP a 10 anni che ha chiuso a 152 bps in aumento da 141 bps del 31 dicembre 2019 e 82 bps del 30 settembre 2019.



25. Il Sole 24 Ore - L'allarme di Trump sul virus spaventa le Borse: -3% Piazza Affari, peggio Wall Street - 1 aprile 2020.  
 26. Il Sole 24 Ore - Italia: per indice PMI servizi crollo record a marzo a 17,4 - 3 aprile 2020.

## 5. Gestione dei rischi

### Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi integrato di Poste Italiane

In un contesto caratterizzato da una elevata complessità operativa e regolamentare e dall'esigenza di competere in modo sempre più efficiente nei mercati di riferimento, la gestione dei rischi e i relativi sistemi di controllo assumono un ruolo centrale nei processi decisionali e nel processo di creazione di valore.

Per promuovere e mantenere un adeguato Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR), Poste Italiane utilizza strumenti organizzativi, informativi e normativi che permettono di identificare, misurare, gestire e monitorare i principali rischi di Gruppo.

Tale Sistema rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* di Poste Italiane poiché consente al Consiglio di Amministrazione di perseguire l'obiettivo prioritario di creazione di valore nel medio-lungo periodo definendo altresì la natura e il livello di rischio compatibili con gli obiettivi aziendali.

Per questo, l'Azienda si è adoperata per l'adozione di un SCIGR orientato al successo sostenibile, ovvero alla creazione di valore a lungo termine a beneficio degli azionisti, tenendo conto degli interessi degli altri *stakeholder* rilevanti per la società. Infatti, il SCIGR di Poste Italiane è integrato sia dal punto di vista interno che esterno al Sistema. Da una parte, infatti, le sue componenti devono risultare coordinate e interdipendenti tra loro e, dall'altra, il Sistema nel suo complesso, deve risultare integrato nel generale assetto organizzativo, amministrativo e contabile aziendale.

Il SCIGR di Poste Italiane è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione d'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, mediante un adeguato processo di definizione di attori, compiti e responsabilità dei vari organi e funzioni di controllo, e di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, nonché mediante la strutturazione di adeguati flussi informativi volti a garantire la circolazione delle informazioni.

Il SCIGR, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, si articola su tre livelli di controllo e coinvolge una pluralità di attori presenti all'interno dell'organizzazione aziendale.

### Modello di *risk management* e analisi dei rischi

Poste Italiane ha implementato un sistema di gestione dei rischi basato sul *framework* di *Enterprise Risk Management* (ERM), finalizzato a fornire una visione organica e integrata e una risposta univoca ed efficace ai rischi a cui il Gruppo è esposto. La funzione Governo dei Rischi di Gruppo (GRG), nell'ambito della funzione *Corporate Affairs*, ha il compito di garantire tali obiettivi, principalmente attraverso la definizione di un processo di *risk management* integrato che coinvolga in modo coordinato tutti gli attori del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi e in particolare i diversi presidi di controllo specialistico di secondo livello, l'armonizzazione dei modelli e delle metriche rispetto ai criteri di Gruppo, il disegno e l'implementazione di strumenti comuni di analisi e gestione dei rischi. A tal ultimo riguardo, nel corso del 2018 è stata implementata la Piattaforma GRC di Gruppo (*Governance, Risk & Compliance*) di supporto al processo di *risk management* integrato. Lo strumento informatico consente l'analisi e la gestione dei rischi operativi, ex D.Lgs. 231/01, di frode, di sicurezza IT, strategici, ESG e reputazionali, nonché di *compliance* alle norme applicabili ai servizi finanziari e di pagamento. Si realizza così lo strumento per la massima integrazione del processo di *risk management* di Gruppo, in grado di assicurare la condivisione delle metodologie di analisi dei rischi tra tutte le funzioni di presidio specialistico che operano al 2° livello di controllo, il miglioramento della comunicazione verso i vertici e gli organi aziendali e tra le funzioni di controllo, nonché la minimizzazione del rischio di informazioni carenti o ridondanti.

Di seguito si riportano i principali rischi connessi alle attività del Gruppo Poste Italiane.

Categoria dei rischi	Descrizione
<b>Strategici</b>	Rischi che possono influire sul raggiungimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico; tali rischi sono identificati, classificati e monitorati con il coinvolgimento del <i>Management</i> dalla funzione GRG, descrivendone le caratteristiche principali, le cause scatenanti e le possibili conseguenze o effetti, sia in termini economici (e.g. perdite, maggiori costi per ritardi/mancata implementazione dei piani di razionalizzazione e efficienza, minori ricavi), sia di altra natura (e.g. soddisfazione della clientela).
<b>Operativi</b>	Rischi di subire perdite derivanti dall'inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, Risorse umane e sistemi interni a livello di Gruppo, oppure da eventi esogeni. La gestione dei rischi operativi avviene sia nell'ambito specialistico dei presidi esistenti nel Gruppo ( <i>Risk Management</i> BancoPosta, <i>Risk Management</i> Gruppo Poste Vita, <i>Risk Management</i> BancoPosta Fondi SGR e <i>Risk Management</i> PostePay), in ottemperanza alle disposizioni delle rispettive Autorità di Vigilanza, sia a livello integrato, a cura della funzione GRG. Sono oggetto di attento monitoraggio, tra gli altri: i) il rischio informatico, ed in particolare il rischio di malfunzionamento e/o di carenze nella sicurezza dei sistemi informatici che potrebbero determinare perdita di integrità, violazione di dati personali, riservatezza e confidenzialità delle informazioni nonché disservizi alla clientela; ii) il rischio di sicurezza sul lavoro, e in particolare di infortuni a dipendenti o contrattisti sui luoghi di lavoro derivanti dalle attività operative (es. accettazione, trasporto e smistamento di pacchi e corrispondenza, nonché recapito dei prodotti postali con l'utilizzo di motoveicoli e autoveicoli); iii) rischi di sicurezza fisica, in particolare di accesso nelle sedi centrali delle aziende del Gruppo, negli Uffici Postali o in aree riservate da parte di soggetti non adeguatamente autorizzati/identificati, nonché di limitata protezione dei beni/patrimonio di Poste Italiane contro atti predatori (rapine, perdite derivanti da frodi, furti, attacchi agli ATM, atti vandalici, ecc.). Rientrano inoltre tra i rischi operativi i disagi e/o blocchi presso gli impianti produttivi del Gruppo (Centri di Smistamento della Corrispondenza e Centri di Recapito, ecc.) derivanti da agitazioni o scioperi sindacali.
<b>Non conformità alle norme</b>	Rischi di violazione di norme o regolamenti esistenti, come ad esempio i rischi ex D.Lgs. 231/01, ex L. 262/05, <i>Privacy</i> , <i>Market Abuse</i> , o connessi all'introduzione di nuove norme o regolamenti (ovvero alla diversa interpretazione di norme e regolamenti) che hanno rilevanza generale (e.g. di natura amministrativa, contabile, fiscale, ecc.) ovvero specifica nei settori di attività del Gruppo Poste Italiane. In particolare, rientrano in questa tipologia di rischi quelli legati all'introduzione di nuove norme per la gestione e sviluppo dei servizi postali universali e delle relative tariffe a remunerazione dell'attività di Poste Italiane, nonché il rischio di mancato rispetto degli <i>standard</i> di qualità del servizio regolati dalla AGCom.
<b>ESG</b>	Rischi derivanti da fattori riconducibili a problematiche ambientali, sociali e di <i>governance</i> (in particolare, collegati ai Diritti Umani e ai cambiamenti climatici).
<b>Finanziari e assicurativi</b>	Rischi finanziari che sono regolamentati e vigilati dalle Autorità (Banca d'Italia e IVASS) e presidiati dalle strutture di <i>Risk Management</i> dei rispettivi settori, coordinati dal referente unico in ambito Governo dei Rischi di Gruppo. I rischi della gestione finanziaria attengono principalmente all'operatività del Patrimonio BancoPosta e del Patrimonio Separato IMEL di PostePay (gestione attiva della liquidità raccolta su conti correnti postali, gestione di incassi e pagamenti in nome e per conto di terzi), alle operazioni di finanziamento dell'attivo e impiego della liquidità propria nonché, per quanto riguarda il Gruppo assicurativo Poste Vita, agli investimenti effettuati a copertura delle obbligazioni contrattuali assunte nei confronti degli assicurati. I rischi della gestione assicurativa attengono alla stipula dei contratti assicurativi e delle condizioni previste nei contratti stessi (basi tecniche adottate, calcolo del premio, condizioni di riscatto, ecc.). Con riferimento alla Compagnia Poste Vita, sotto il profilo tecnico i principali fattori di rischio sono quelli relativi alla mortalità, ossia ogni rischio riconducibile all'aleatorietà della durata della vita degli assicurati, e ai riscatti.

Categoria dei rischi	Descrizione
<b>Spread</b>	<p>Rischio riconducibile a possibili flessioni dei prezzi dei titoli obbligazionari detenuti in portafoglio, dovute al deterioramento del merito creditizio dell'emittente. Il fenomeno è riconducibile all'incremento del divario (cosiddetto <i>spread</i>) tra tassi di rendimento dei debiti sovrani e al conseguente impatto di tale incremento sul <i>fair value</i> dei titoli eurogovernativi e <i>corporate</i>. Per il Gruppo Poste Italiane rileva in particolare il rischio <i>spread</i> dei titoli di Stato italiani che influisce sul <i>fair value</i> dei titoli dello Stato Italiano presenti nei portafogli del Gruppo, il cui valore nozionale complessivo al 31 marzo 2020 ammonta a 128,3 miliardi di euro (152 miliardi di euro di titoli obbligazionari complessivi). Il primo trimestre del 2020, è stato caratterizzato da una riduzione dello <i>spread</i> fino a febbraio e da una repentina risalita nel mese successivo causata prevalentemente dall'incertezza sui mercati dovuta all'emergenza Covid-19 poi attenuata per merito degli interventi della BCE. Lo <i>spread</i> BTP-Bund è passato da 159,7 bps di dicembre 2019 a 199,4 bps di fine marzo 2020. L'aumento dei rendimenti dei titoli di stato italiani, in particolare sui nodi fino a 10 anni ha determinato un aumento delle minusvalenze da valutazione<sup>27</sup>.</p> <p>Ulteriore conseguenza dell'oscillazione dello <i>spread</i> è l'effetto sull'indice <i>Solvency Ratio</i> del Gruppo Poste Vita che al 31 marzo 2020 si attesta a 226%, in diminuzione rispetto al 276% rilevato a dicembre 2019 e a 242% di fine giugno 2019. Inoltre, la Compagnia ad agosto 2019 è stata autorizzata da IVASS all'utilizzo delle Misure Transitorie sulle riserve tecniche e l'effetto di tale applicazione ha permesso l'innalzamento del <i>Solvency Ratio</i> a 259% alla fine di marzo 2020 (pari a 311,7% alla fine del 2019). Nel corso del 2018, la Compagnia fatto ricorso ai cd. <i>Ancillary Own Funds</i> (AOF) ovvero elementi non patrimoniali rappresentati da garanzie o impegni di firma computabili negli elementi dei fondi propri.</p> <p>L'operazione di rafforzamento patrimoniale attraverso gli AOF è stata formalizzata con la sottoscrizione a novembre 2018 da parte della Capogruppo Poste Italiane S.p.A. di una lettera di impegno incondizionato e irrevocabile con scadenza a 5 anni, a sottoscrivere per cassa, a mera richiesta della controllata, azioni ordinarie di futura emissione di Poste Vita per un ammontare massimo di 1,8 miliardi di euro. A seguito dell'autorizzazione di IVASS, avvenuta a febbraio 2019, la lettera di impegno sottoscritta dalla Capogruppo a favore della Compagnia Poste Vita S.p.A. viene computata tra gli elementi dei fondi accessori di livello 2 (<i>Tier 2 - AOF</i>), assieme al prestito subordinato, il cui valore è risultato pari a 0,2 miliardi di euro al 31 marzo 2020. Pertanto, ai sensi della i sensi della Direttiva <i>Solvency II</i> e della normativa regolamentare di riferimento per le assicurazioni, gli elementi di <i>Tier-2</i> eleggibili a copertura del Requisito di Capitale risultano pari a 2 miliardi di euro al 31 marzo 2020.</p>
<b>Prezzo</b>	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di variazioni dei prezzi di mercato, sia che le variazioni derivino da fattori specifici relativi al singolo strumento o al suo emittente, sia da fattori sistemici che influenzino il mercato.
<b>Credito</b>	Rischio di inadempimento delle controparti verso le quali esistono posizioni attive, a eccezione degli investimenti in azioni e in quote di fondi comuni. In relazione a specifici ricavi e crediti verso lo Stato e le amministrazioni centrali e locali, regolamentati da disposizioni di legge e da appositi contratti e convenzioni, la puntuale corresponsione dei compensi dipende dalla disponibilità di risorse nel Bilancio dello Stato o degli enti pubblici interessati.
<b>Liquidità</b>	<p>Rischio che il Gruppo Poste Italiane non riesca a far fronte ai propri impegni di pagamento per l'impossibilità di reperire fondi (<i>funding liquidity risk</i>) ovvero smobilizzare i propri attivi sul mercato (<i>market liquidity risk</i>) in maniera efficace o a condizioni di mercato. Il Gruppo Poste Italiane adotta una politica finanziaria mirata a minimizzare il rischio attraverso: la diversificazione delle forme di finanziamento a breve e a lungo termine e delle controparti; la disponibilità di linee di credito <i>committed</i> e <i>uncommitted</i> rilevanti in termini di ammontare e numero di banche affidanti; la distribuzione graduale e omogenea nel tempo delle scadenze della provvista a medio e lungo termine e l'adozione di modelli di analisi preposti al monitoraggio delle scadenze dell'attivo e del passivo.</p> <p>Il Gruppo Poste Italiane, al fine di far fronte ad eventuali scenari avversi legati alla pandemia Covid-19, si sta dotando di ulteriore liquidità attraverso l'utilizzo di parte delle linee di credito e la stipula di finanziamenti a medio termine commisurati a coprire le eventuali esigenze finanziarie. A tale riguardo, maggiori dettagli sono forniti nel paragrafo "Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo".</p>
<b>Tasso di interesse sul fair value</b>	Rischio di fluttuazione del valore di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di interesse sul mercato. Riguarda principalmente gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sul prezzo degli strumenti finanziari a tasso fisso o trasformati in tasso fisso mediante operazioni di copertura di <i>cash flow hedge</i> e, in via residuale, gli effetti delle variazioni dei tassi di mercato sulla componente fissa ( <i>spread</i> sul parametro di tasso) degli strumenti finanziari a tasso variabile o trasformati in tasso variabile mediante operazioni di copertura di <i>fair value hedge</i> . Tali rischi risultano tanto più significativi quanto maggiore è la <i>duration</i> dello strumento finanziario.

27. Le posizioni di Poste Italiane esposte al rischio in commento riguardano Attività finanziarie al *fair value* rilevato nelle altre componenti di Conto economico complessivo per un *fair value* al 31 marzo 2020 di 34 miliardi di euro. L'analisi di *sensitivity* effettuata sul portafoglio evidenzia come un incremento dello *spread* di 100 bps genererebbe un effetto negativo sulle riserve di *fair value* di circa 3 miliardi di euro al lordo del relativo effetto imposte. I titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato riferibili interamente al BancoPosta che al 31 marzo 2020 ammontano a 25 miliardi di euro (il cui *fair value* è di 29 miliardi di euro), a seguito di un incremento di 100 bps dello *spread*, subirebbero una variazione negativa del *fair value*, non riflessa nei dati contabili, di circa 3 miliardi di euro. Con riferimento invece al Gruppo Poste Vita, il portafoglio esposto al rischio in commento ammonta complessivamente al 31 marzo 2020 a 103 miliardi di euro ed è costituito principalmente da Attività finanziarie rilevate nelle altre componenti di conto economico complessivo. L'analisi di *sensitivity* eseguita sul portafoglio complessivo evidenzia come un eventuale incremento dello *spread* di 100 bps genererebbe una variazione negativa di *fair value* di circa 8,4 miliardi di euro (8,3 miliardi di euro sarebbero attribuiti alle passività differite verso gli assicurati tramite il meccanismo dello *shadow accounting*).

Categoria dei rischi	Descrizione
<b>Tasso di interesse sui flussi finanziari</b>	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di interesse sul mercato. Può derivare dal disallineamento - in termini di tipologie di tasso, modalità di indicizzazione e scadenze - delle poste finanziarie attive e passive tendenzialmente destinate a permanere fino alla loro scadenza contrattuale o attesa (c.d. <i>banking book</i> ) che, in quanto tali, generano effetti economici in termini di margine di interesse, riflettendosi sui risultati reddituali dei futuri periodi.
<b>Tasso di inflazione sui flussi finanziari</b>	Rischio legato all'incertezza del conseguimento di flussi finanziari futuri a seguito di fluttuazioni dei tassi di inflazione rilevati sul mercato.
<b>Valuta</b>	Rischio di fluttuazione di uno strumento finanziario per effetto di modifiche dei tassi di cambio delle monete diverse da quella di conto. A tale rischio sono esposti principalmente i crediti e debiti commerciali verso corrispondenti esteri, gli investimenti in titoli azionari e le quote di taluni fondi detenuti.
<b>Downgrading di Poste Italiane<sup>28</sup></b>	Rischio di <i>downgrading</i> del <i>Rating</i> assegnato a Poste Italiane. Un eventuale <i>downgrading</i> dovuto a un significativo peggioramento del merito di credito di Poste Italiane, in particolare se al di sotto della soglia <i>investment grade</i> , potrebbe avere un impatto sul <i>cost of funding</i> di Poste Italiane e potenzialmente condizionare l'accesso di Poste Italiane ad alcune forme di finanziamento, tra cui il mercato dei capitali. L'ultimo aggiornamento dei <i>rating</i> è il seguente: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Standard &amp; Poors: BBB/Negative (confermato il 3 marzo 2020);</li> <li>▪ Moody's: Baa3/Stable (confermato il 25 ottobre 2019 mediante emissione di <i>Credit Opinion</i>).</li> </ul>

## La gestione del rischio Covid-19 in Poste Italiane

Il primo trimestre 2020 è stato caratterizzato da una situazione di incertezza a causa del progressivo intensificarsi dell'emergenza Covid-19. L'*escalation* delle misure di contenimento del *virus* ha portato, in un primo momento, a un iniziale rallentamento delle attività produttive seguito poi da un generale deterioramento delle condizioni economiche, soprattutto a seguito dell'entrata in vigore del DPCM 11 marzo 2020 e il Decreto Legge Italia del 17 marzo che hanno esteso a tutto il territorio nazionale le misure adottate nelle «zone rosse», mettendo alla prova il funzionamento del Paese dal punto di vista sanitario, economico e dei servizi.

In un tale contesto di mercato, Poste Italiane ha costantemente seguito l'evoluzione della crisi e, fin da subito, ha costituito il Comitato per la gestione del rischio Coronavirus presieduto dall'Amministratore Delegato e dal Vice Direttore Generale, a cui partecipano tutti i Datori di lavoro e le strutture tecniche competenti e le altre funzioni di supporto nonché convocato il Comitato Strategico di Crisi, con lo scopo di costituire subito una cabina di regia a livello nazionale che potesse prendere decisioni trasversali su tutte le azioni da realizzare a contrasto dell'epidemia e interagire con tutte le istituzioni e le sigle sindacali.

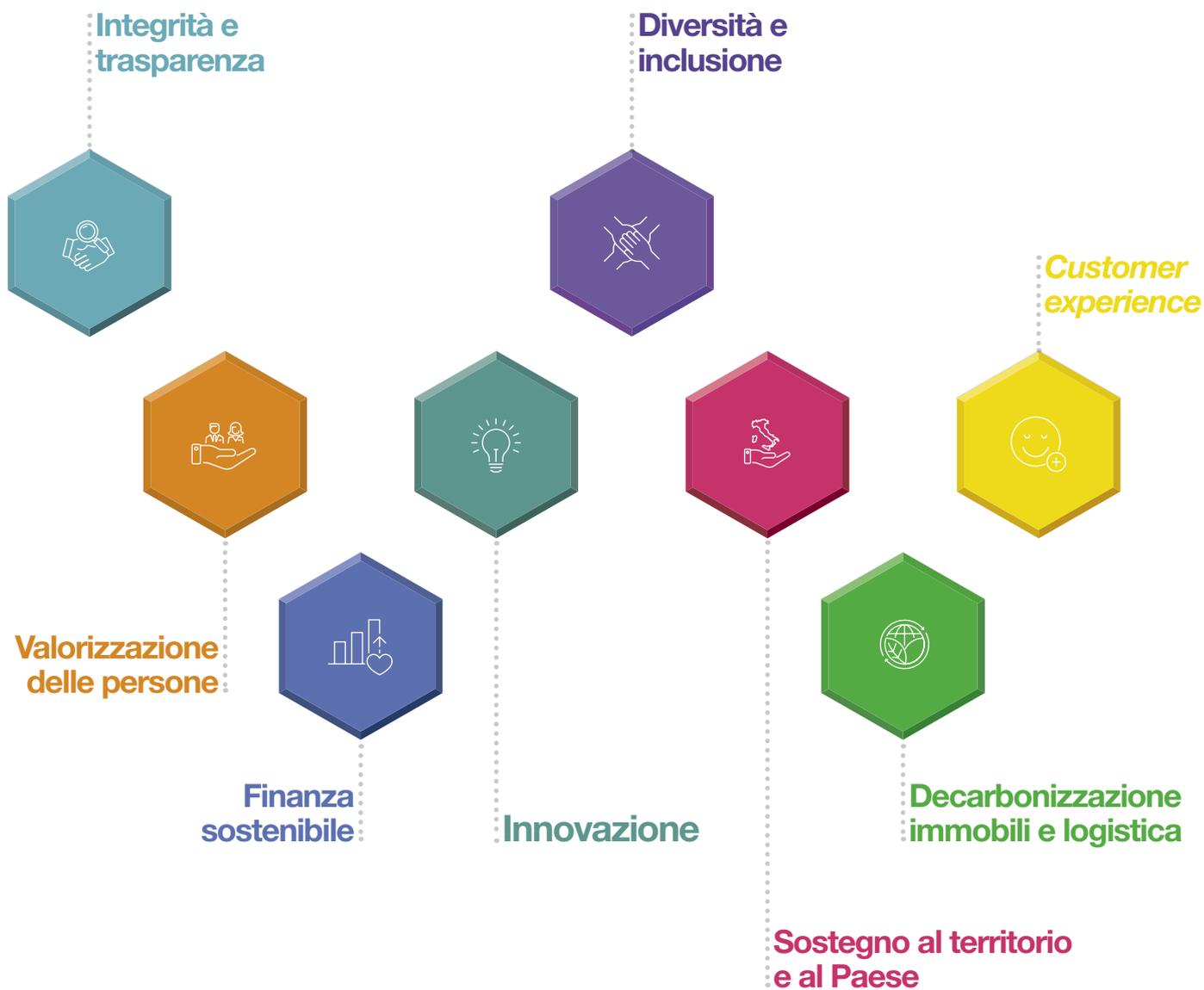
L'Azienda ha ritenuto di fondamentale importanza garantire innanzitutto la salvaguardia della salute e dei dipendenti ricorrendo, da un lato, a forme di lavoro flessibili (*smart working*) e dall'altro - in relazione ad attività non compatibili con lo *smart working* (es. ambito postale-logistico ma anche rete di UP) - a fornire tutte le necessarie attrezzature per svolgere in sicurezza le attività operative. Se nel primo caso uno degli aspetti più critici tenuti in considerazione è stata l'infrastruttura IT (es. adeguatezza e velocità dell'infrastruttura tecnologica necessaria per garantire la continuità aziendale, criticità per la gestione di dati e *privacy*, potenziali *breach* informatici per spostamento dei modelli di lavoro su vasta scala in remoto, etc.) dall'altra la priorità è stata quella di adeguarsi velocemente ad una "nuova normalità" (es. distanziamento sociale, uso di mascherine protettive e guanti, installazione di pannelli di *plexiglas* nelle postazioni di lavoro, etc.).

Tutto ciò ha comunque comportato uno sforzo da parte di tutta l'organizzazione per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi (con particolare riferimento al recapito), mettendo in atto tutte le misure necessarie per mantenere elevati gli *standard* in relazione alla gestione della *customer journey* sia fisica che digitale della clientela.

La situazione di crisi derivante dalla pandemia ha comportato la revisione tempestiva delle priorità di intervento, concentrando gli sforzi dell'Azienda a contrastare il contagio, garantendo al tempo stesso la tutela della salute e della sicurezza di dipendenti e utenti e la continuità dei servizi essenziali al Paese.

28. I *rating* attualmente assegnati alla Repubblica Italiana sono i seguenti: Standard & Poors: BBB/Negative (confermato il 24 aprile 2020); Moody's: Baa3/Stable (confermato il 10 settembre 2019 mediante emissione di *Credit Opinion*); Fitch Ratings: BBB-/Stable (*downgrading* del 28 aprile 2020).

Tutte le azioni intraprese sono coerenti con i valori riconosciuti da Poste Italiane in relazione alla strategia di sostenibilità, fondata su otto pilastri, nonché in linea con le raccomandazioni previste dal *Global Compact Network Italia*, dalle linee di indirizzo UN PRI (*Principles for Responsible Investment*) e dalle ulteriori indicazioni fornite dalle Nazioni Unite in relazione agli impatti dell'emergenza Covid-19 sugli SDGs<sup>29</sup>:



29. «Shared Responsibility, Global Solidarity: responding to the socio-economic impacts of Covid-19», marzo 2020.

# Le azioni intraprese

## PERSONE DI POSTE ITALIANE



Istituzione di organi e strumenti finalizzati al governo unitario e coordinato a livello nazionale delle azioni di contenimento e prevenzione (Comitato per la gestione del rischio Coronavirus presieduto da A.d. e Vice Direttore Generale, Comitato Strategico di Crisi per la gestione del rischio Coronavirus che ha coinvolto oltre 500 persone delle diverse strutture aziendali di Tutela Aziendale, Immobiliare, Acquisti, Comunicazione, Risorse Umane, Affari Istituzionali, Affari Regolatori, Sistemi Informativi e a tutte le Funzioni di *Business*)



Misure per ridurre il livello di potenzialità del contagio: misure organizzative di rimodulazione operatività per la rete di sportelli e per le attività logistico-postali (riduzione della concentrazione di personale per garantire la distanza di sicurezza minima interpersonale all'interno dei siti operativi). *Smart working* (circa 80% di adesioni delle risorse che operano in funzioni di *staff* centrale e territoriale). Sospensione di trasferte (internazionali, nazionali, intraregionali salvo quelle che presentavano un'assoluta indifferibilità), di formazione in presenza a eventi interni e di partecipazione a eventi esterni. Sospensione dell'accesso dei consulenti, dei prestatori di servizio e dei visitatori nelle sedi direzionali e, in una seconda fase, chiusura di bar interni e mense aziendali



Costante distribuzione di DPI al personale esposto (mascherine protettive, guanti monouso, gel disinfettante); pulizia e sanificazione straordinaria dei posti di lavoro e siti produttivi degli UP e i CS, usando detergenti a base di alcool, nonché sanificazione della flotta aziendale (dispositivi di nebulizzazione per veicoli)



Estensione polizza sanitaria dipendenti: ampliamento delle garanzie offerte ai sottoscrittori di polizze salute Poste Assicura e ai propri dipendenti che abbiano aderito al piano del Fondo Sanitario del Gruppo, con l'obiettivo di assistere al meglio le persone contagiate dal Covid-19



Istituzione di un doppio canale di comunicazione per facilitare il flusso di informazioni (portale *web* per permettere una tempestiva verifica delle azioni prese da Poste Italiane e un numero verde gratuito per richiedere ulteriori informazioni)



Iniziative di solidarietà dirigenti: individuazione su base volontaria del personale dirigente che è interessato ad aderire ad una o più iniziative (donazione dell'importo equivalente alla retribuzione lorda di un numero di giornate di lavoro fino a quattro; rideterminazione in riduzione da uno a 5 giorni di ferie della spettanza annuale riferita al 2020; possibilità da parte del dirigente di aderire in misura maggiore rispetto a quanto sopra specificato. Poste italiane, a fronte della disponibilità manifestata dai dirigenti integrerà la somma raccolta con un proprio contributo)



Installazione di videocamere termiche per individuare la temperatura corporea nella sede centrale (controllo della temperatura per tutte le aree di accesso obbligato presso la sede direzionale di Roma EUR che ospita oltre 6.000 dipendenti), centri di smistamento logistico e postale e tutti gli altri ambienti di lavoro con più di 150 dipendenti, inclusi gli *hub* logistici



## CLIENTI



Sospensione mutui e finanziamenti (sospensione pagamenti delle rate dei mutui ipotecari per privati, lavoratori autonomi e liberi professionisti; sospensione “a distanza” delle rate dei finanziamenti BancoPosta per Piccole e Medie Imprese (PMI) e lavoratori autonomi con partita Iva)



Adozione di misure per garantire il distanziamento negli UP (es. strisce di sicurezza tracciate sul pavimento ad ogni sportello, regolamentazione degli ingressi, etc.)



Multicanalità e crescita del comparto digitale (che assicurano il servizio anche al di fuori dai tradizionali Uffici Postali). Adozione di strumenti per disincentivare uso di contante (es. ATM, app, canali digitali, etc.)



Continuità nelle aperture degli UP, anche tenendo in considerazione la proporzione con gli abitanti (nessuna chiusura di UP nei Piccoli Comuni per limitare gli spostamenti). Continuità nell'erogazione dei servizi (es. recapito, riscossione delle pensioni nel mese di marzo e aprile, etc.)



Rafforzamento *chatbot*: aggiunta al canale *chat* dell'Assistente Digitale Poste Italiane (*chatbot*), anche quello vocale (*voicebot*) che ha indirizzato numerose richieste di assistenza standardizzate e ripetitive, donando tempo prezioso ai “colleghi umani” per la gestione di situazioni più complesse ed emergenti



Attività di comunicazione ai clienti anche tramite campagne pubblicitarie. Informativa presso gli UP per far adottare le misure di sicurezza atte al contenimento della diffusione del *virus* (27 comunicazioni via mail, *intranet* e *push app*; 40 messaggi/locandine affissi di volta in volta su tutti gli Uffici Postali per comunicare le misure preventive assunte e i comportamenti da adottare)



Installazione di 14.000 barriere in *plexiglass* sostenibile (polimetilmetacrilato - PMMA), pannelli protettivi installati in tutti gli UP che ne erano sprovvisti per proteggere *staff* e clienti, nonché ulteriori 300 barriere nei centri di accettazione dedicati alla clientela *business*



## AUTORITÀ INTERNAZIONALI, NAZIONALI E LOCALI



<p>Apertura di un canale interattivo con tutte le istituzioni potenzialmente interessate dal fenomeno a partire dalla Presidenza del Consiglio. Interazione con gli organismi governativi deputati alla gestione della crisi: Protezione Civile (Stabile e ininterrotta presenza di Poste Italiane all'interno del Comitato operativo della Protezione Civile), Prefetture e FF.OO. (Gestione delle relazioni con Prefetture e Forze dell'ordine interessate a livello locale), CODISE e COBAN (Poste Italiane partecipa ad ogni riunione del CODISE e del COBAN come operatore centrale del sistema economico-finanziario del Paese). Monitoraggio giornaliero delle disposizioni normative relativa alle misure adottate dalle Autorità</p>	
<p>Accordi per il mantenimento della garanzia dei servizi (es. accordi con AGCom per poter immettere in cassetta tutta la posta a firma o in alternativa ritirarla presso gli Uffici Postali ma con un tempo di giacenza raddoppiato rispetto al consueto). Apertura degli UP in ogni area territoriale almeno una volta a settimana</p>	
<p>Stretto confronto con le OO.SS. e aggiornamento costante rispetto al rafforzamento delle misure di contenimento dei contagi e alle misure tese a garantire la continuità del servizio</p>	
<p>Convenzione tra Poste Italiane e Arma dei Carabinieri per erogazione e consegna domiciliare delle pensioni per cittadini con età superiore a 75 anni. Inoltre, richiesta esplicita verso il MEF, la Protezione Civile, il Ministero del Lavoro, l'INPS e la Banca d'Italia di individuare una modalità di pagamento delle pensioni in forma scaglionata. Contestuale contrattualizzazione di oltre 500 Istituti di vigilanza e preso contatti con tutti i Prefetti, la Polizia Postale, l'Arma dei Carabinieri e la Protezione Civile stessa per richiedere collaborazione nella gestione di possibili assembramenti all'esterno degli UP</p>	
<p>Accordi con Amministrazioni Locali per la consegna delle mascherine alla popolazione. Strategia di ascolto e vicinanza alle istituzioni per offrire, anche in un arco di tempo limitato, soluzioni alle criticità emergenti</p>	
<p>Campagne diffuse di comunicazioni istituzionali ben definite ed indirizzate ai Sindaci e ai Prefetti di tutti i territori del Paese con finalità di sensibilizzazione e veicolazione alla cittadinanza (oltre 26 mila comunicazioni dirette a sindaci e prefetti), con particolare focus sulle "zone rosse". Attività di comunicazione continua alle Istituzioni nazionali e locali</p>	
<p>UNPRI <i>engagement on Covid-19 response</i>: adesione all'iniziativa della PRI <i>Association</i>, attraverso la quale i sottoscrittori chiedono alla comunità imprenditoriale di adottare misure di <i>welfare</i> aziendale per mitigare gli effetti peggiori della pandemia, a beneficio dell'intera collettività, mercati finanziari inclusi. Adesione, inoltre, a «<i>European alliance for a green recovery</i>», iniziativa della PRI <i>Association</i> che sostiene l'appello rivolto all'Unione Europea a sostegno di un <i>Green Recovery Plan</i></p>	

## FORNITORI



Assessment dei fornitori che ricomprende il rischio Covid-19 per settore specifico individuato attraverso codice Ateco (anche sulla base dei contenuti della *task force* Governo-INAIL)



Trasparenza nella gestione e mantenimento delle relazioni con la *supply chain*, fondata su *partnership* stabili e solide che permettono reattività di soddisfazione della domanda (*time-to-market*) anche grazie alla provenienza geografica nazionale dei fornitori



Rispetto delle modalità e dei tempi di pagamento nei confronti dei fornitori



Creazione di una nuova rete logistica, *ad hoc*, di approvvigionamento per importare tutti i dispositivi di sicurezza necessari. Attivazione immediata di canali in tutto il mondo per reperimento di mascherine (10 milioni di pezzi), gel disinfettanti (1 milione di pezzi), guanti monouso (50 milioni di pezzi) e disinfettante per superfici (300.000 pezzi) (es. acquisto di spazi commerciali su voli di linea per poter caricare e ricevere materiali in maniera continuativa). Creazione di un magazzino di stoccaggio in Italia per poter rifornire giornalmente le strutture operative (65.000 mascherine al giorno, a cui aggiungere gel, guanti e disinfettanti)



Ingaggio di imprese specializzate per la sanificazione che interessa le oltre 13.000 sedi, siti produttivi, uffici direzionali, Uffici Postali, con un cronoprogramma che ha interessato centinaia di diverse sedi ogni giorno



Acquisto e installazione in ogni sito logistico bagni chimici per esclusivo utilizzo dei corrieri esterni

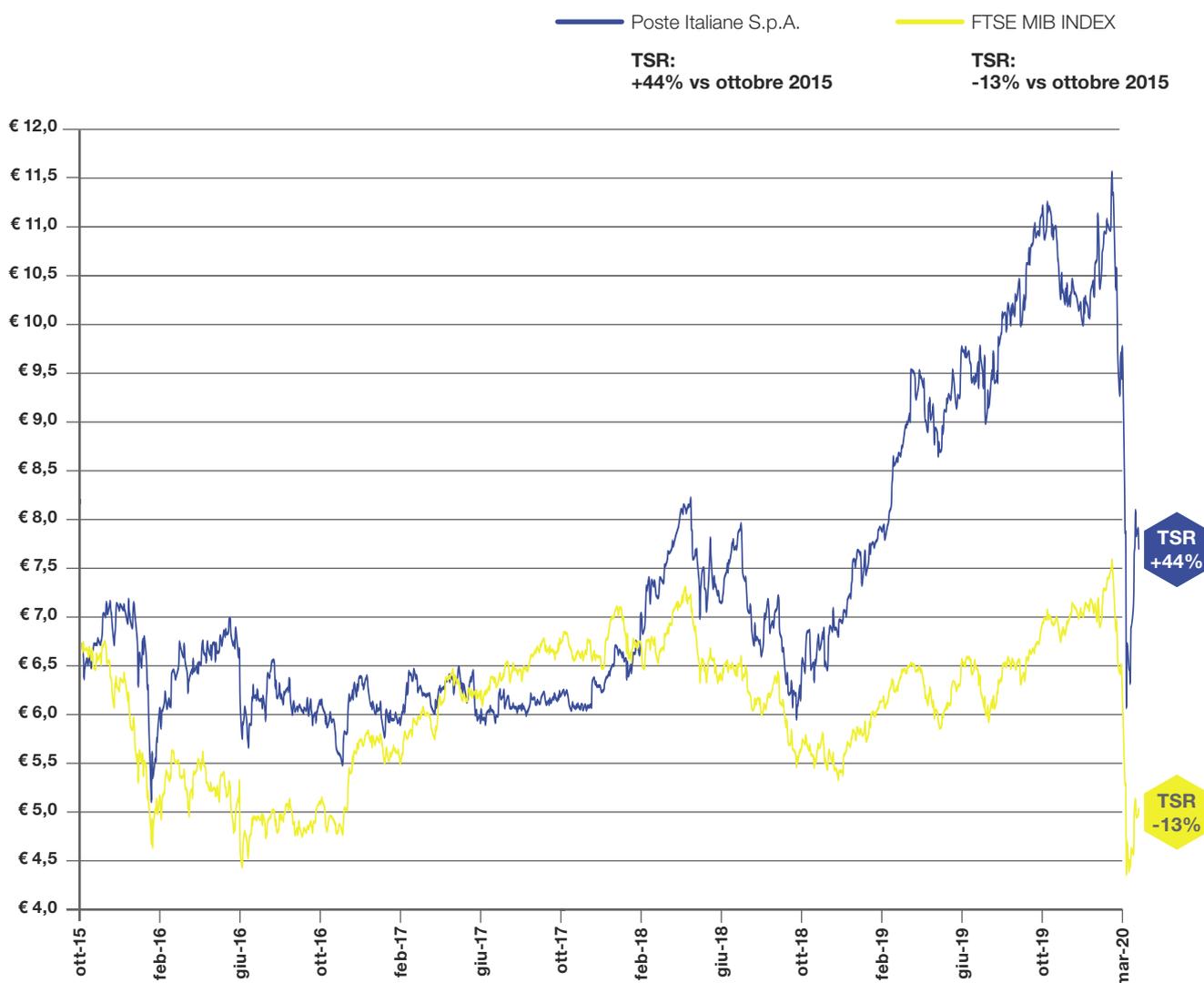


## 6. Andamento Economico Finanziario e Patrimoniale

### Andamento del titolo di Poste Italiane

Il titolo Poste Italiane nel corso dei primi tre mesi del 2020 ha perso il 24% in Borsa passando da 10,12 euro di inizio anno a 7,72 euro di fine marzo a causa degli eventi relativi alla pandemia Covid-19.

Dalla data della quotazione in Borsa (27 ottobre 2015) al 31 marzo 2020 il titolo Poste Italiane ha registrato un incremento del 14%, (mentre l'indice FTSEMIB è sceso del 25%), garantendo un ritorno complessivo per gli azionisti (TSR<sup>30</sup>) di +43,7% mentre il principale indice di Borsa italiano ha registrato un -12,8%.



30. Il *Total Shareholder Return* (TSR) misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo.

## Andamento economico del Gruppo

I risultati complessivi del Gruppo del trimestre risentono dello scenario di crisi dovuto alla pandemia in corso, a partire dal mese di marzo.

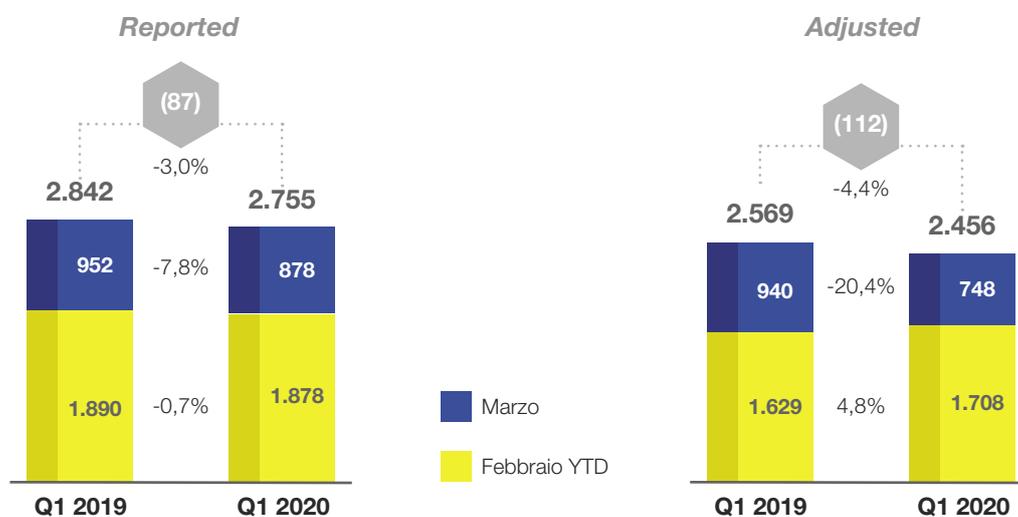
### Andamento economico consolidato

(dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	VARIAZIONI	
<b>RICAVI DA MERCATO</b>	<b>2.755</b>	<b>2.842</b>	<b>(87)</b>	<b>-3,0%</b>
<i>Ricavi da mercato adjusted</i>	2.456	2.569	(112)	-4,4%
<b>COSTI TOTALI</b>	<b>2.315</b>	<b>2.225</b>	<b>+90</b>	<b>+4,0%</b>
<i>Costi totali adjusted</i>	2.246	2.218	+28	+1,3%
<b>EBIT</b>	<b>441</b>	<b>617</b>	<b>(177)</b>	<b>-28,6%</b>
<i>EBIT adjusted</i>	211	351	(140)	-40,0%
<b>EBIT Margin %</b>	<b>16,0%</b>	<b>21,7%</b>		
<i>EBIT Margin adjusted %</i>	8,6%	13,7%		
<b>UTILE NETTO</b>	<b>306</b>	<b>439</b>	<b>(133)</b>	<b>-30,2%</b>
<i>Utile Netto adjusted</i>	143	247	(104)	-42,2%
<b>UTILE NETTO PER AZIONE</b>	<b>0,24</b>	<b>0,34</b>	<b>(0,10)</b>	<b>-30%</b>
<b>CAPEX</b>	<b>97</b>	<b>65</b>	<b>+32</b>	<b>+49%</b>
<i>% sui ricavi</i>	3,5%	2,3%		

I ricavi totali del Gruppo ammontano a 2,8 miliardi di euro, segnando una flessione di 87 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2019 (-3,0%). In flessione i ricavi delle *Strategic Business Unit* Servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (-12,4%) e Servizi Finanziari (-1,4%) rispetto al primo trimestre 2019, in parte compensati dai positivi apporti delle *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile e Servizi Assicurativi, rispettivamente +18,4% e +5,1% rispetto al primo trimestre 2019.

Anche i ricavi *adjusted*<sup>31</sup> mostrano una flessione di 112 milioni di euro (-4,4%) rispetto al primo trimestre 2019.

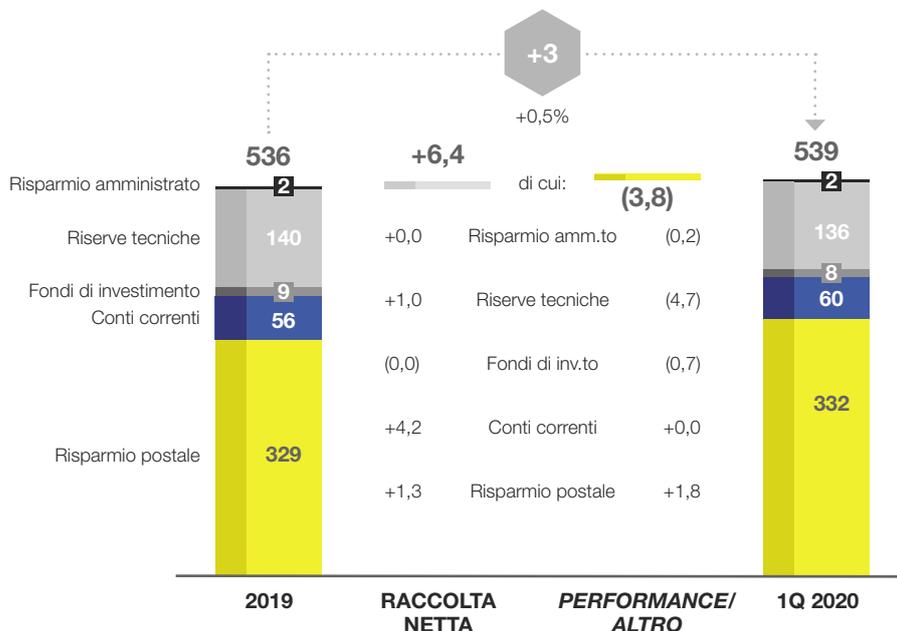
#### RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



31. Partite *adjusted* sui ricavi: plusvalenze su titoli (291 milioni di euro nel IQ 2020, 261 milioni di euro nel IQ 2019), plusvalenza da valutazione a *fair value* azioni Visa (8 milioni di euro nel IQ 2020, 12 milioni di euro nel IQ 2019).

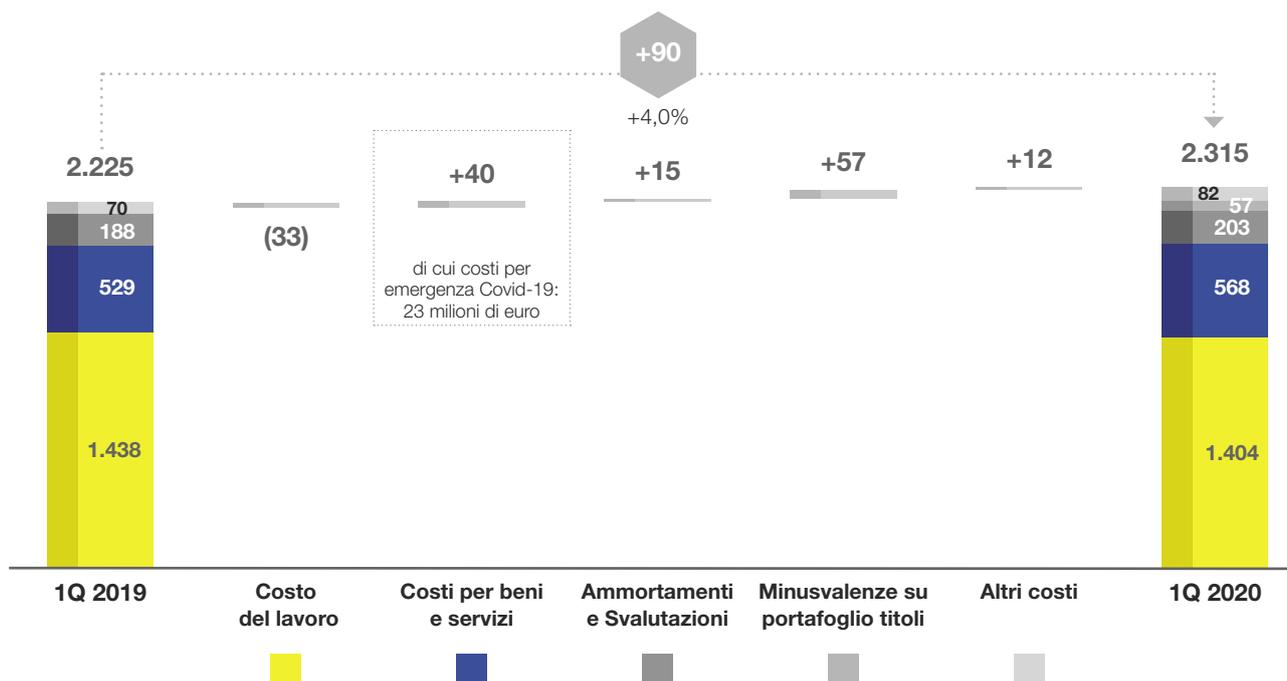
La variazione complessiva del trimestre, rispetto al corrispondente periodo del 2019, risente significativamente dell'effetto *lockdown* intervenuto a partire dal mese di marzo, che si è tradotto in un marcato calo di operatività sia della rete degli Uffici Postali, che delle attività di recapito.

**MASSE GESTITE (in miliardi di euro)**



Le masse gestite ammontano a 539 miliardi di euro e segnano una crescita di circa 3 miliardi (+0,5%) rispetto al 31 dicembre 2019 per effetto del positivo andamento dei conti correnti e del Risparmio postale, parzialmente compensati dalla flessione del comparto assicurativo, principalmente dovuta alle variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari e dei Fondi comuni di investimento.

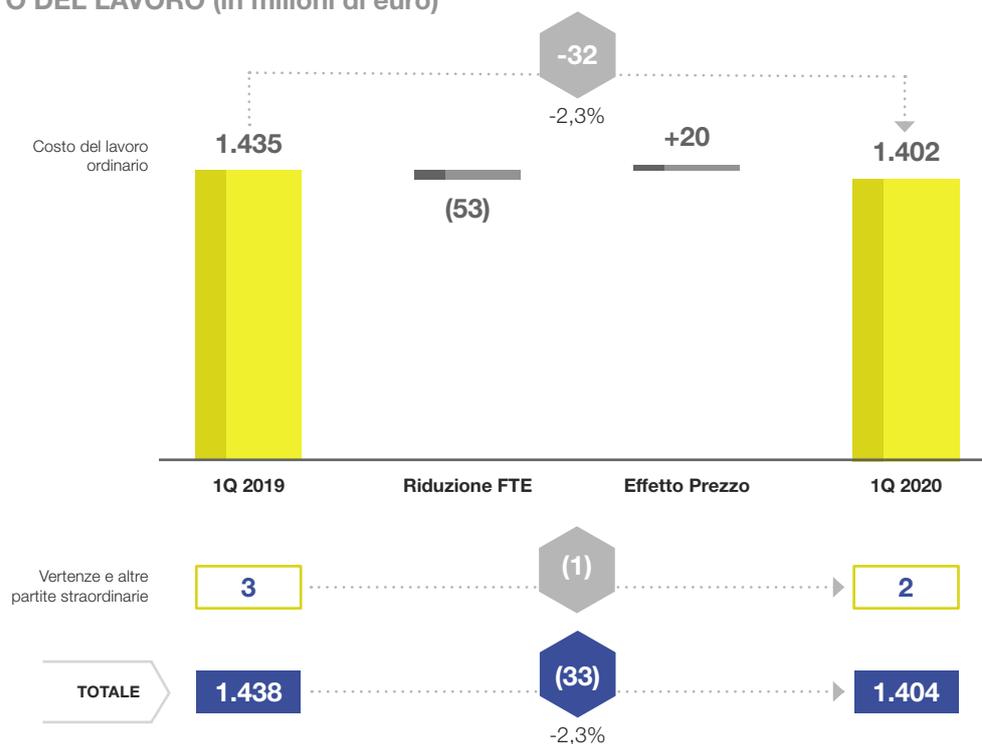
**COSTI TOTALI (in milioni di euro)**



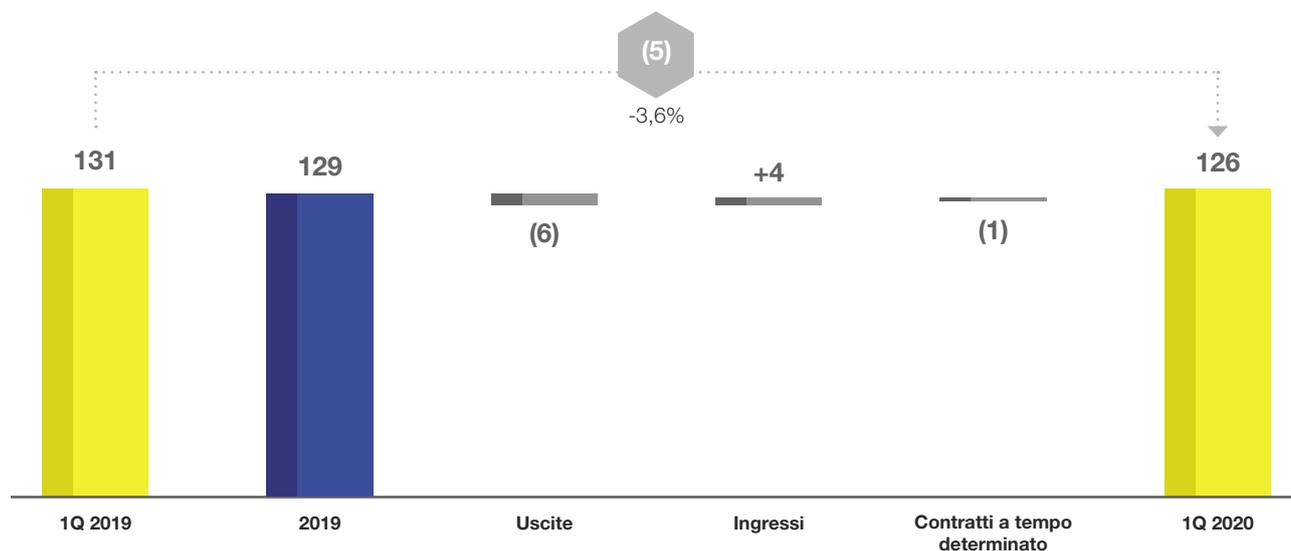
I costi totali si attestano a 2.315 milioni di euro in aumento rispetto ai 2.225 milioni di euro del primo trimestre 2019 (+90 milioni di euro). Il costo del lavoro ammonta a 1.404 milioni di euro e registra una riduzione di 33 milioni di euro rispetto al corrispondente periodo dello scorso esercizio. I costi operativi che ammontano a 708 milioni di euro, crescono di 109 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2009 per effetto dei maggiori oneri da operatività finanziaria (+71 milioni di euro) imputabili principalmente alle minusvalenze derivanti dalle attività di ristrutturazione del portafoglio titoli (+57 milioni di euro) completamente compensati dalle plusvalenze realizzate nel trimestre e maggiori costi per beni e servizi (+40 milioni di euro) legati principalmente alle spese straordinarie sostenute per il contenimento del Covid-19 (23 milioni di euro per l'acquisto dei dispositivi di protezione individuale, schermi *plexiglass*, spese per sanificazioni, pulizie straordinarie dei locali, spese di comunicazione, ecc.), nonché alla crescita dei costi variabili da traffico Telco e della monetica e alla crescita del *business* pacchi.

I costi per ammortamenti e svalutazioni crescono di 15 milioni di euro passando da 188 milioni di euro del primo trimestre 2019 a 203 milioni di euro del primo trimestre 2020.

### COSTO DEL LAVORO (in milioni di euro)

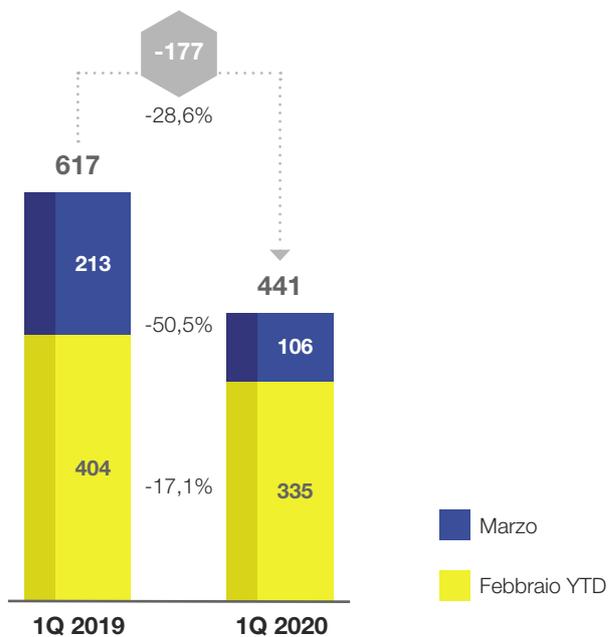


### NUMERO DI RISORSE (Full time equivalent medio in migliaia)



Il costo del lavoro complessivo registra un decremento di 33 milioni di euro (-2,3%) rispetto al primo trimestre 2019. Tale variazione è imputabile alla riduzione della componente ordinaria che passa da 1.435 milioni di euro del primo trimestre 2019 a 1.402 milioni di euro del corrispondente periodo del 2020, per effetto della riduzione degli organici mediamente impiegati nel periodo (oltre 4.700 FTE in meno rispetto al primo trimestre 2019).

### EBIT (in milioni di euro)



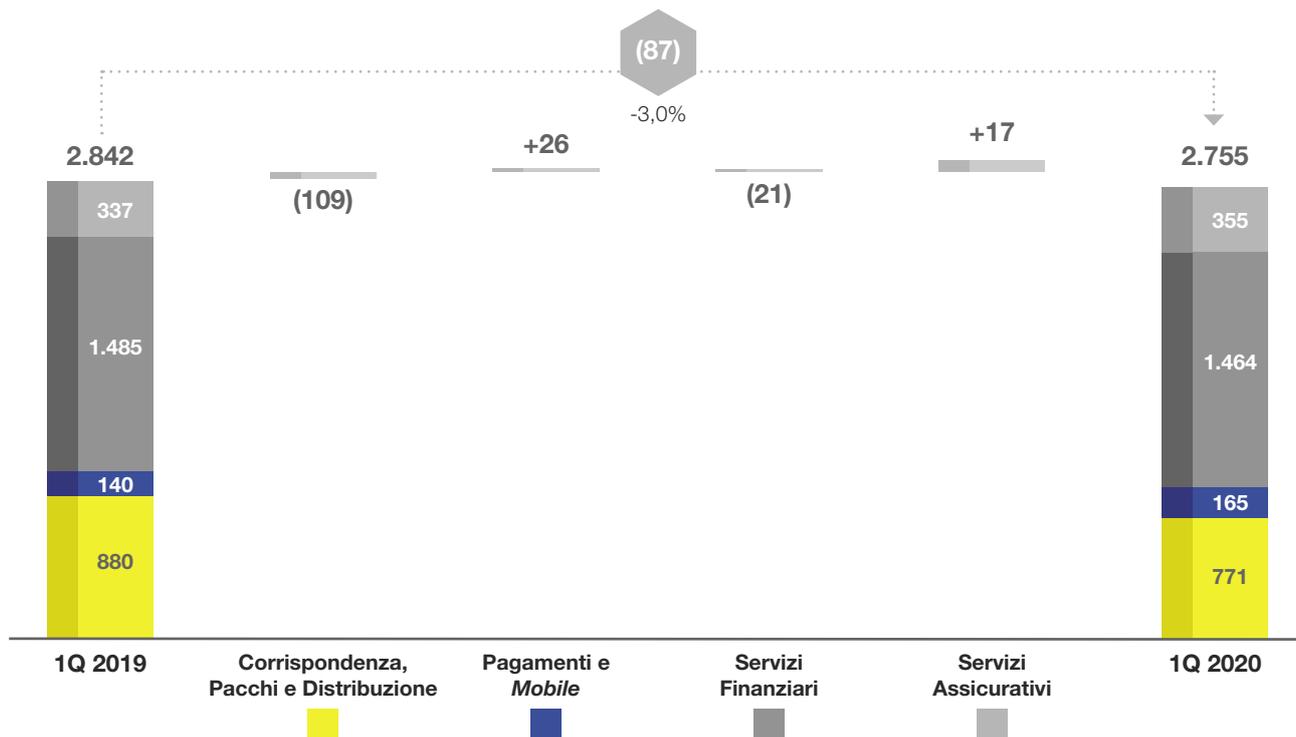
Il risultato operativo consolidato si attesta a 441 milioni di euro e registra una diminuzione di 177 milioni di euro (-28,6%) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente (617 milioni di euro). La decrescita si registra soprattutto nel mese di marzo nel quale il risultato operativo si è attestato a 106 milioni di euro (-108 milioni di euro, ovvero -50%, rispetto al corrispondente mese del 2019) e ha risentito dei provvedimenti restrittivi approvati dal Governo correlati alla pandemia Covid-19 e riflessi principalmente sulla citata contrazione dei ricavi del mese di marzo (-74 milioni di euro, pari al -8%) rispetto al 2019, nonché su maggiori costi sostenuti per il contenimento del contagio.

Tenuto conto della gestione finanziaria, che include la rivalutazione della partecipazione in FSIA per circa 4 milioni di euro e delle imposte di periodo, il trimestre chiude con un Utile netto di 306 milioni di euro (439 milioni di euro nel primo trimestre 2019).

# Sintesi dell'andamento economico per *Strategic Business Unit*

Di seguito vengono rappresentati i principali risultati economici per *Strategic Business Unit*.

## RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



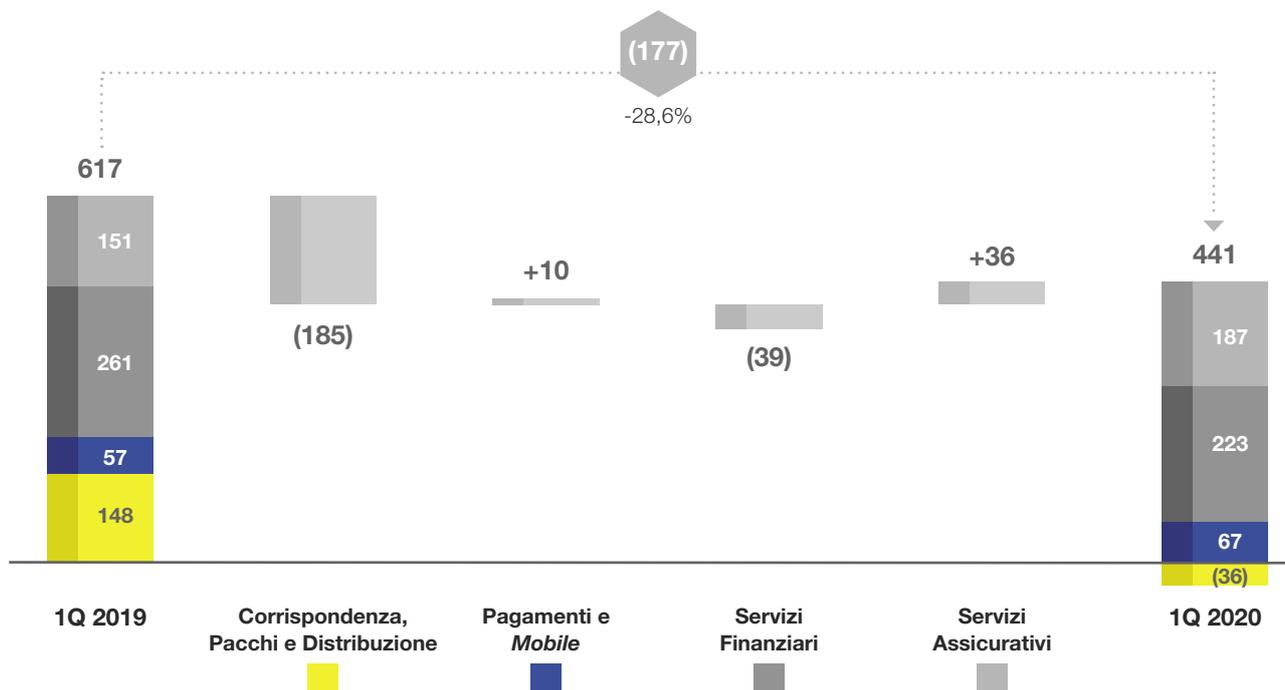
I ricavi da mercato della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione si attestano a 771 milioni di euro evidenziando una contrazione del 12,4% (-109 milioni di euro) rispetto al primo trimestre 2019, per effetto della riduzione dei ricavi del comparto corrispondenza (-19,2%, ovvero -123 milioni di euro), mitigata solo in parte dalla crescita del comparto pacchi (+5%, ovvero +10 milioni di euro) grazie alle *performance* positive nel segmento B2C, trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*. La flessione dei ricavi del settore nel primo trimestre 2020 è imputabile sostanzialmente alle *performance* negative del mese di marzo con ricavi in flessione di 90 milioni di euro (-29%) rispetto al mese di marzo 2019 per via del *lockdown* che ha accelerato il declino dei ricavi e dei volumi del comparto corrispondenza già iniziato nei primi due mesi dell'anno con la flessione dei volumi provenienti dalla Cina.

La *Strategic Business Unit* Servizi Pagamenti e Mobile ha contribuito alla formazione dei ricavi totali con 165 milioni di euro (+26 milioni di euro, +18,4%, rispetto al corrispondente periodo del 2019), registrando una crescita sia nel comparto monetica che nel comparto *mobile*. L'effetto negativo della pandemia sul comparto monetica è stato mitigato dall'utilizzo di canali *online*.

La *Strategic Business Unit* Servizi Finanziari ha contribuito ai ricavi del Gruppo con 1.464 milioni di euro, con una variazione negativa di 21 milioni di euro (-1,4%) rispetto al primo trimestre 2019. Al netto delle partite "*adjusted*" (tra cui le plusvalenze e gli effetti valutativi sulle azioni e derivato Visa), si evidenzia un allineamento dei ricavi del comparto dei primi due mesi dell'anno rispetto ai primi due mesi dell'anno precedente, concentrando sul mese di marzo il rallentamento complessivo avuto nel trimestre a causa della minore operatività dovuta al *lockdown*.

*Performance* positive per la *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi con ricavi da mercato che si attestano a 355 milioni di euro ed una variazione positiva del 5,1% (+17 milioni di euro) rispetto al primo trimestre 2019 grazie al positivo apporto del comparto Vita. Anche per tale settore i risultati del trimestre risentono di minori ricavi conseguiti nel mese di marzo (-63 milioni di euro, -37%) rispetto al corrispondente periodo dello scorso esercizio.

## EBIT (in milioni di euro)



Il risultato operativo della *Strategic Business Unit* dei servizi di Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione risulta negativo per 36 milioni di euro in diminuzione rispetto ai 148 milioni di euro realizzati nel primo trimestre 2019 (-185 milioni di euro). Positive invece le *performance* della *Strategic Business Unit* Servizi di Pagamento e Mobile che registra nel trimestre un risultato operativo di 67 milioni di euro (+10 milioni di euro, +18,2%, rispetto all'analogo periodo 2019) e della *Strategic Business Unit* dei Servizi assicurativi con un EBIT che si attesta a 187 milioni di euro in crescita del 24% (+36 milioni) rispetto al primo trimestre 2019. La *Strategic Business Unit* dei Servizi Finanziari contribuisce ai risultati operativi del Gruppo con un EBIT positivo di 223 milioni in diminuzione di 39 milioni di euro (-14,8%) rispetto all'analogo periodo dello scorso esercizio (261 milioni di euro).

# Strategic Business Unit Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

## Contesto di mercato

Il mercato postale sta attraversando una fase di profondi cambiamenti in gran parte riconducibili alla digitalizzazione, che influenza in modo diverso i volumi di lettere e di pacchi in circolazione; infatti, al continuo calo strutturale dei volumi di corrispondenza tradizionale, sostituiti da forme di comunicazione digitale (e-mail, messaggistica istantanea, ecc.), si accompagna un significativo aumento dei volumi di pacchi spediti, riconducibile alla crescita del commercio elettronico. In Italia la penetrazione dell'*online* sugli acquisti *Retail* è passata dal 4% del 2015 ad oltre il 7% nel 2019<sup>32</sup> e presenta ancora margini di crescita rispetto ai tassi a doppia cifra fatti registrare dai principali Paesi europei. Poste Italiane è oggi tra i principali operatori nel settore con una quota di mercato (B2C – *Business to Consumer*) che è passata dal 30% del 2017 al 35%<sup>33</sup> nel 2019.

Nel 2020 si continuerà ad assistere su tutti i mercati europei e internazionali alla contrazione del mercato della corrispondenza, compensata in parte dalla crescita dei pacchi. Motore fondamentale della crescita di tale comparto si conferma l'*e-commerce* relativo principalmente ad articoli leggeri e di basso valore<sup>34</sup>. In particolare è previsto in Italia un aumento dei pacchi pro capite (da 4 unità del 2019 alle 5 unità dell'anno in corso<sup>35</sup>).

I primi mesi del 2020 mostrano un calo ancora più significativo della corrispondenza rispetto ai *trend* storici per effetto del *lock-down* determinato dall'emergenza sanitaria, che ha provocato un rallentamento generale della economia italiana. Il comparto pacchi è stato invece caratterizzato da una sostanziale tenuta rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente.

## Contesto normativo

Il Contratto di Programma regola i rapporti fra il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) e Poste Italiane per la fornitura del Servizio Postale Universale. In data 30 dicembre 2019 è stato sottoscritto dalle Parti il nuovo Contratto per gli anni 2020-2024; la sua efficacia decorre dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2024. È in corso la procedura per l'approvazione, da parte della Commissione Europea, delle somme dovute alla Società a parziale copertura dell'Onere del Servizio Universale (OSU).

In tema di contributi statali per le agevolazioni tariffarie editoriali praticate dalla Società, la Legge di Bilancio 2020 (Legge 27 dicembre 2019, n. 160) ha ridefinito gli stanziamenti per i rimborsi, prevedendo un valore di 53,1 milioni di euro per il 2020, di 53,2 milioni di euro per il 2021 e di 52,5 milioni di euro per il 2022. Poiché tali contributi statali configurano un aiuto di Stato, sono soggetti ad obbligo di notifica alla Commissione Europea ai fini della verifica di compatibilità con la normativa UE. Per il triennio 2020-2022, il procedimento di notifica alla Commissione sarà avviato nell'anno corrente.

In data 5 febbraio 2020 il Ministero della Giustizia, al fine di favorire il pieno sviluppo del processo di liberalizzazione dei servizi di notificazione degli atti giudiziari e di violazione del Codice della Strada avviato con la Legge n.124/2017 e proseguito con ulteriori interventi normativi e regolamentari, ha adottato le nuove Linee guida per i corsi di formazione per gli addetti abilitando l'effettivo ingresso nel mercato da parte degli operatori alternativi muniti di licenza speciale.

Nell'ambito dei provvedimenti adottati dal Governo per far fronte all'emergenza epidemiologica Covid-19, con il Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18 (cd. "Cura Italia"), sono state definite specifiche misure urgenti per lo svolgimento del Servizio postale, prevedendo che il recapito di invii raccomandati, assicurati e pacchi e le notifiche a mezzo posta degli atti giudiziari e multe sull'intero territorio nazionale venga effettuato fino al 30 giugno, previo accertamento della presenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, tramite immissione dell'invio nella cassetta domiciliare o in altro luogo contestualmente indicato. Il Decreto ha in tal modo avallato le misure di recapito straordinarie già state adottate da Poste Italiane a partire dal 6 marzo con riferimento agli invii a firma (raccomandate, assicurate e pacchi) e le ha estese anche alle notifiche di atti giudiziari e multe. L'Azienda infatti, come già argomentato, ha intrapreso una serie di misure inerenti le modalità di svolgimento dei servizi, il funzionamento degli Uffici Postali, nonché le azioni a tutela dei lavoratori e degli utenti, al fine di garantire la fornitura di servizi essenziali per la collettività e la preminente salvaguardia della salute pubblica. In relazione a tali misure, a partire dallo scorso 21 febbraio, aggiorna costantemente l'AGCom. Quest'ultima, in attuazione del DL 17 marzo 2020 n. 18 ("Cura Italia"), ha istituito un "Tavolo" dedicato ai Servizi postali, al fine di stabilire un punto di contatto e di coordinamento permanente con gli operatori del settore.

32. Fonte: Dati Osservatorio *eCommerce* B2C – Politecnico Milano.

33. Elaborazioni interne sulla base dei dati Cerved Databank, Netcomm 2019.

34. Fonte: *Report IPC* e altri operatori postali/logistici.

35. Fonte: Elaborazioni interne su dati storici e su previsioni Cerved Databank, Netcomm.

## Evoluzione dello scenario regolatorio

Nel mese di settembre 2019 l'AGCom, con la Delibera 350/19/CONS, ha sottoposto a consultazione pubblica lo schema di provvedimento concernente l'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi, volta a monitorare il mercato per valutare se, ed in che modo, i cambiamenti in atto ne abbiano modificato, o possano modificarne in futuro, gli assetti competitivi. I soggetti interessati hanno potuto inviare i propri contributi alla consultazione entro l'8 novembre 2019 e si è in attesa della pubblicazione del provvedimento finale.

Nel mese di ottobre 2019 AGCom ha avviato un'analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e delle tariffe massime dei Servizi postali universali con l'obiettivo di aggiornare il regime tariffario dei servizi universali alla luce del mutato contesto competitivo e delle nuove esigenze dell'utenza. Allo stato gli operatori hanno fornito all'Autorità le informazioni richieste ai fini della predisposizione di un documento che verrà messo in consultazione nei prossimi mesi.

## Andamento economico della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

I risultati della SBU risultano sensibilmente deteriorati dagli effetti della crisi in corso che, in particolare sul comparto della corrispondenza, sono stati anticipati nel mese di febbraio per effetto delle relazioni commerciali con la Cina.

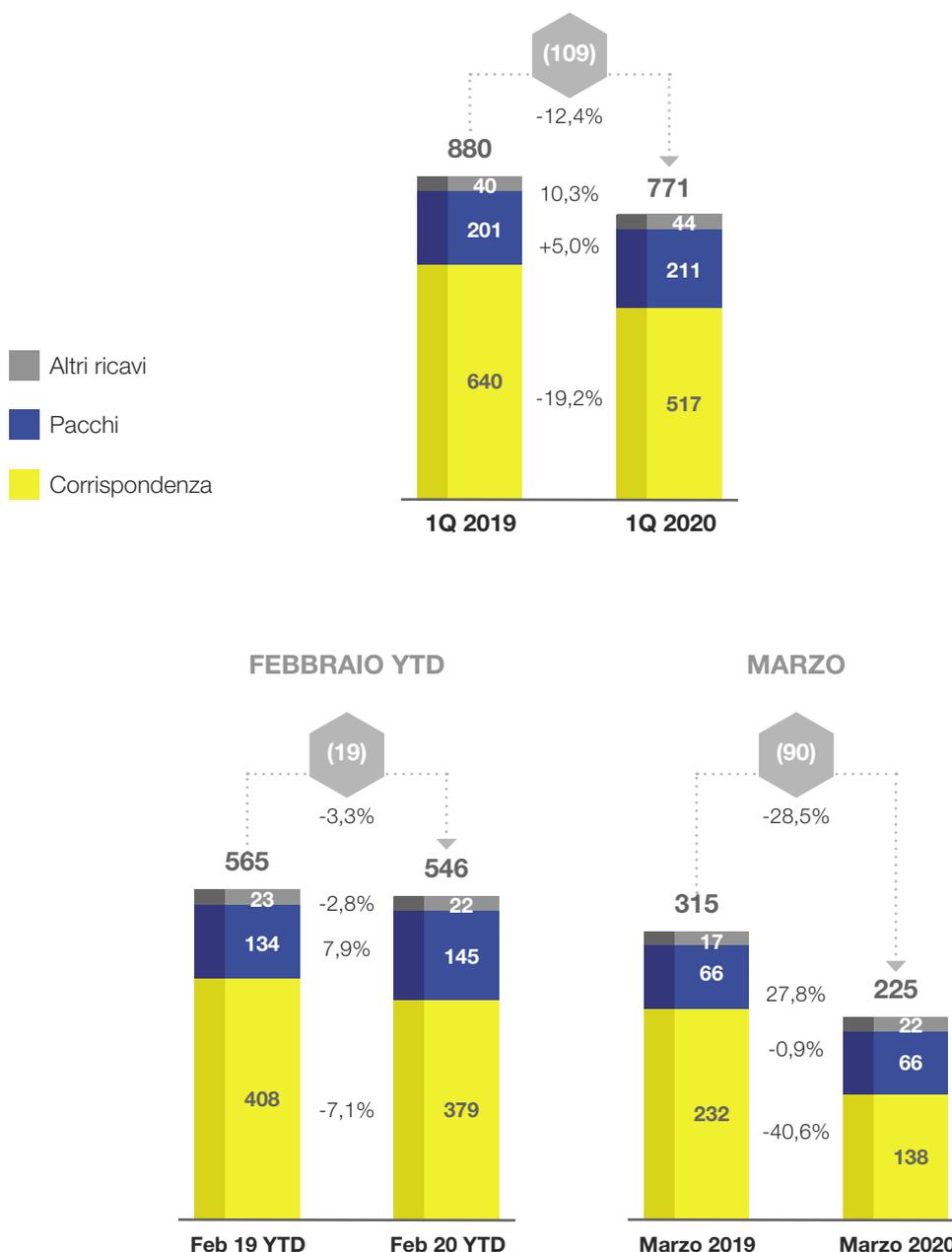
Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	Variazioni	
Ricavi da mercato	771	880	(109)	-12,4%
Ricavi da altri settori	1.260	1.331	(71)	-5,4%
<b>Ricavi totali</b>	<b>2.031</b>	<b>2.211</b>	<b>(180)</b>	<b>-8,1%</b>
<b>Ricavi totali adjusted</b>	<b>1.846</b>	<b>2.007</b>	<b>(161)</b>	<b>-8,0%</b>
Costi	2.050	2.043	7	+0,4%
Costi vs altri settori	17	20	(3)	-13,9%
<b>Costi totali</b>	<b>2.067</b>	<b>2.063</b>	<b>5</b>	<b>+0,2%</b>
<b>Costi totali adjusted</b>	<b>2.067</b>	<b>2.060</b>	<b>+7</b>	<b>+0,3%</b>
<b>EBIT</b>	<b>(36)</b>	<b>148</b>	<b>(185)</b>	<b>-124,6%</b>
<b>EBIT adjusted</b>	<b>(221)</b>	<b>(53)</b>	<b>(168)</b>	<b>-317,2%</b>
<b>EBIT Margin %</b>	<b>-1,8%</b>	<b>6,7%</b>		
<b>RISULTATO NETTO</b>	<b>(31)</b>	<b>101</b>	<b>(132)</b>	<b>-130,7%</b>

Principali KPI	1Q 2020	1Q 2019	Variazioni	
<b>Corrispondenza e Pacchi</b>				
Ricavi/FTE (in migliaia di euro)	16	17	(1)	-4,7%
Pacchi portalettabili (volumi in milioni)	14,1	12,3	1,9	15,3%
Nuova Rete Punto Poste (numero di <i>Lockers</i> e punti di ritiro alternativi)*	7.324	6.288	1.036	16,5%
<b>Distribuzione</b>				
Numero Uffici Postali*	12.809	12.809	-	0,0%
Numero di clienti (in milioni)	34,8	34,9	(0,1)	-0,2%
Sale dedicate alla consulenza	6.751	6.551	200	3,1%
Rete ATM Postamat	7.707	7.287	420	5,8%

\* Il dato indicato nella colonna 1Q 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

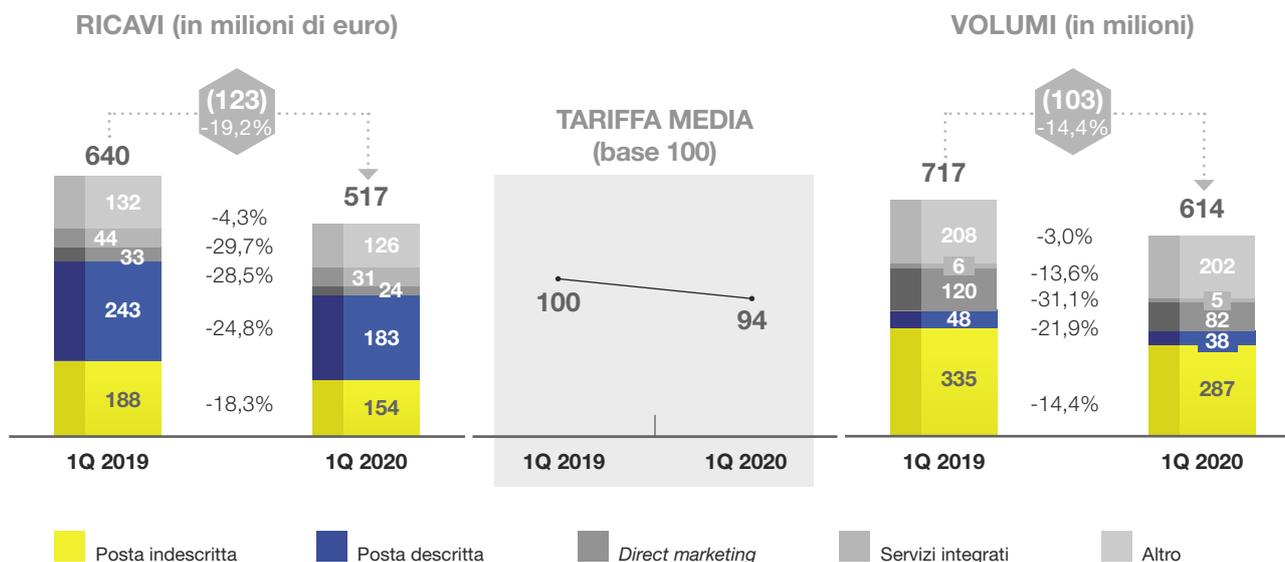
## RICAVI DA MERCATO



I Ricavi da mercato passano da 880 milioni di euro del primo trimestre 2019 a 771 milioni di euro ed evidenziano minori ricavi della corrispondenza tradizionale (-123 milioni di euro), compensati solo in parte dalla crescita registrata nel comparto pacchi (+10 milioni di euro, pari al +5,0%, rispetto all'analogo periodo del precedente esercizio), per le *performance* positive nel segmento B2C trainato dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

La flessione dei ricavi del segmento del primo bimestre dell'anno (-19 milioni di euro) si è acuita nel mese di marzo nel quale si sono registrati ricavi in diminuzione di 90 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2019 (-28,5%) per via del *lockdown* imposto a seguito della pandemia e del sensibile calo di operatività che ne è susseguito.

## Corrispondenza



**Posta Indescritta:** Servizio *standard* di spedizioni con recapito in cassetta postale.

**Posta Descritta:** recapito alla persona con attestazione di avvenuta spedizione e tracciatura dell'invio per la clientela *retail* e *business*. Tale categoria comprende in particolare: la raccomandata, l'assicurata e l'atto giudiziario.

**Direct Marketing:** servizio per l'invio da parte delle aziende e delle Pubbliche Amministrazioni di comunicazioni a contenuto pubblicitario, promozionale o informativo.

**Servizi Integrati:** offerte integrate e personalizzate per specifici segmenti di clientela, in particolare la Pubblica Amministrazione, le grandi aziende e gli studi professionali. Il servizio integrato più rilevante è il Servizio Integrato Notifica, per la gestione dell'intero processo di notifica degli atti amministrativi e giudiziari (es. le violazioni al Codice della Strada).

**Altro:** servizi per l'editoria, servizi multicanale, stampa, gestione documentale, altri servizi di base. La voce include, inoltre, le integrazioni tariffarie relative a ricavi da mercato commercializzati a tariffe scontate ai sensi di legge e al Compenso per il Servizio Postale Universale (include anche le compensazioni relative al Pacco ordinario).

I risultati dei servizi di Corrispondenza conseguiti dal Gruppo evidenziano una riduzione dei volumi e dei ricavi rispettivamente del 14,4% (103 milioni di invii) e del 19,2% (123 milioni di euro) rispetto al primo trimestre dello scorso anno. Le cause sono imputabili principalmente alla riduzione delle attività produttive in seguito al *lockdown* imposto dal Governo per contenere il *virus*.

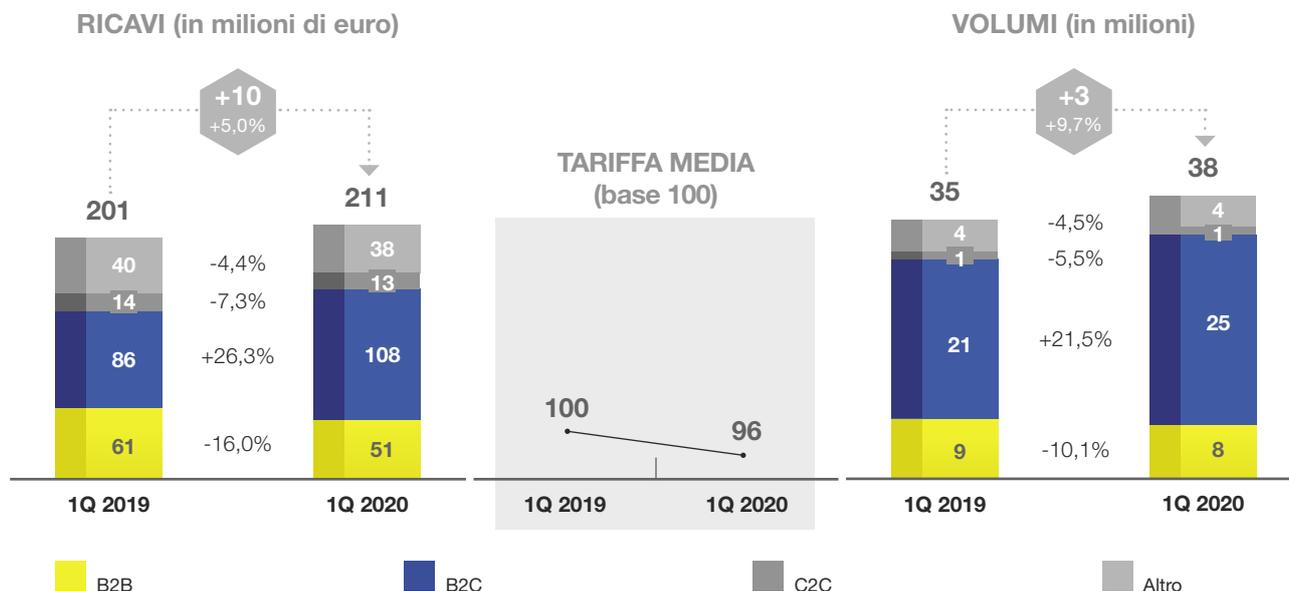
La riduzione dei volumi e dei ricavi della corrispondenza tradizionale registrata nel trimestre, è distribuita indistintamente su tutte le famiglie di prodotto, con la Posta Indescritta e Descritta che registrano rispettivamente un calo del 14,4% e del 21,9% di invii corrispondenti ad un calo di ricavi del 18,3% e 24,8%. Tale *trend* è attribuibile al calo di operatività legato alla chiusura da parte degli Uffici Postali ed alle minori attività di smistamento e di recapito registrate nel mese di marzo a seguito del *lockdown*.

Il *Direct Marketing* segna un flessione dei volumi del 31,1% (-37 milioni di invii) ed una correlata contrazione dei ricavi del 28,5% (-9 milioni di euro). Tale calo è legato alla contrazione delle lavorazioni delle spedizioni a carattere commerciale, sia per volontà da parte di Poste italiane di alleggerire le attività produttive nei centri di smistamento sia per la riduzione degli invii di posta commerciale da parte dei clienti.

I volumi dei Servizi integrati presentano una decrescita del 13,6% rispetto al primo trimestre 2019 (circa 1 milione di invii in meno) e una riduzione dei ricavi del 29,7% (-13 milioni di euro) dovuta all'interruzione degli invii di cartelle esattoriali e delle multe per il blocco della circolazione.

La voce Altro, che accoglie anche i servizi di *Mass Printing* commercializzati da Postel, mostra una riduzione del 3% dei volumi (-6 milioni di pezzi) rispetto all'analogo periodo del 2019, per effetto del calo del mercato delle stampe sempre determinato dal rallentamento della economia italiana a seguito del *lockdown*. I ricavi corrispondenti accolgono anche le integrazioni tariffarie sul servizio editoriale (12 milioni di euro nel primo trimestre 2020 e 14 milioni nel primo trimestre 2019), in riduzione per il calo degli invii legati all'Editoria. Il compenso per l'Onere del Servizio Universale per il 2020, ammonta a 66 milioni di euro, in linea con il ricavo del primo trimestre 2019.

## Pacchi



**B2B:** acronimo di *Business to Business*. Servizi per le spedizioni da azienda ad azienda. Offerta che punta su qualità e affidabilità, con opzioni di consegna con tempi definiti, spedizioni prevalentemente multicollo.

**B2C:** acronimo di *Business to Consumer*. Un'offerta modulare creata per l'*e-commerce* con scelta di servizi accessori.

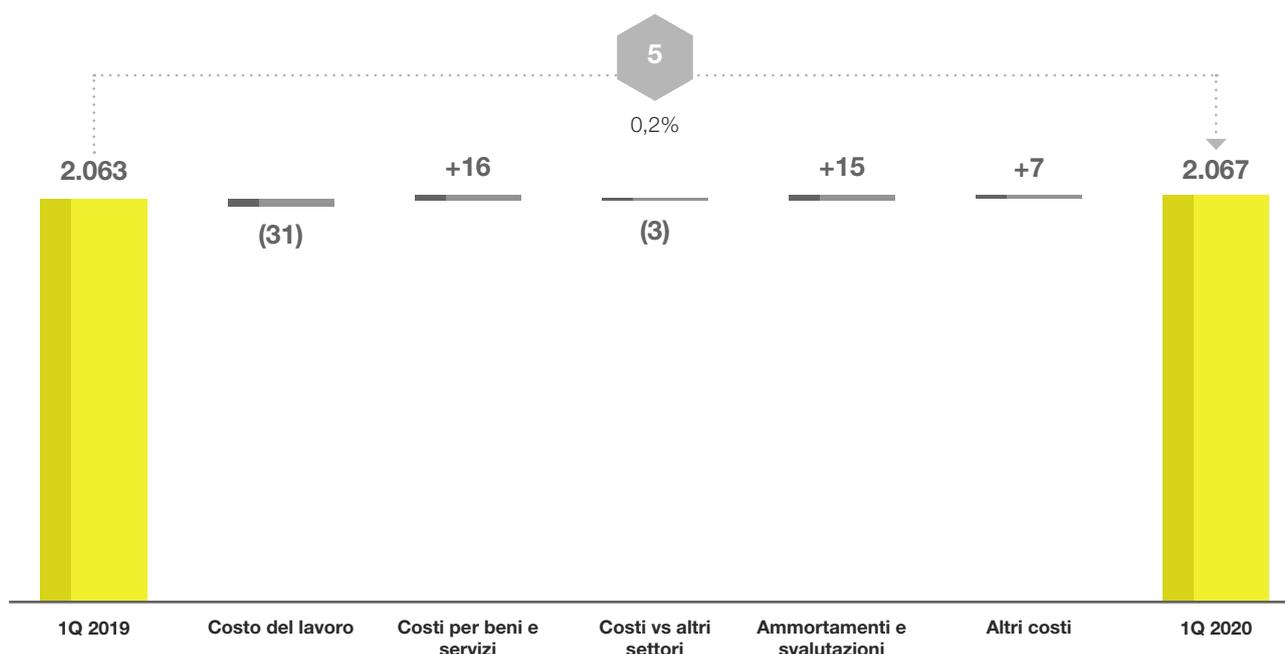
**C2C:** acronimo di *Consumer to Consumer*. Servizi per le spedizioni da utente privato a utente privato. Offerta di base focalizzata sulla facilità di accesso (rete Uffici Postali e sito *web*).

**ALTRO:** include le spedizioni internazionali, le *partnership* con operatori logistici, i servizi dedicati, la logistica integrata e altri ricavi.

Le *performance* del comparto Pacchi si confermano positive con una crescita sia in termini di volumi che di ricavi rispettivamente del 9,7% (+3 milioni di invii) e del 5,0% (+10 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente, principalmente per effetto del crescente sviluppo delle attività di Poste Italiane nel segmento B2C trainato dal commercio elettronico.

Il segmento B2C ha conseguito ricavi per 108 milioni di euro, in crescita del 26,3% rispetto al primo trimestre 2019, a fronte di 25 milioni di spedizioni realizzate (+21,5%), con una tariffa unitaria in crescita, nonostante un mercato di riferimento ad alta competizione. La crescita del B2C è stata ulteriormente rafforzata dalla crescente propensione agli acquisti *online* della popolazione che, a partire dal mese di marzo, ha convissuto con le misure restrittive imposte dal DCPM dell'11 marzo 2020. Tale andamento ha permesso di compensare la perdita su tutti gli altri settori del comparto pacchi, in particolar modo sul B2B (-1 milioni di pacchi, -10,1%, corrispondenti a -10 milioni di euro di ricavi), il più impattato dal *lockdown* per via della chiusura delle attività produttive.

## COSTI



I Costi, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 2.067 milioni di euro, sostanzialmente in linea con quelli del primo trimestre dell'esercizio precedente.

Il costo del lavoro si attesta a 1.375 milioni di euro con una riduzione di 31 milioni di euro (-2,2% rispetto al primo trimestre 2019), principalmente ascrivibile alla riduzione media degli organici (circa 4.600 FTE in meno). La dinamica evolutiva dell'organico è coerente con quanto previsto nel Piano Strategico *Deliver 2022* ed è il risultato delle iniziative di efficienza poste in essere dalla Società.

Per contro si registra una crescita degli altri costi operativi, pari a circa 23 milioni di euro (+5% verso il 2019), riconducibile prevalentemente alle spese sostenute per garantire la sicurezza dei dipendenti impegnati nelle attività operative sul territorio. Tali costi fanno riferimento ad acquisto di dispositivi di protezione individuale, di *plexiglass*, e spese per la sanificazione dei locali, spese straordinarie di pulizia, maggiori spese di vigilanza presso gli Uffici Postali per il frazionamento in più giorni del pagamento delle pensioni, maggiori spese di comunicazione. Si evidenzia, infine, una crescita della voce ammortamenti e svalutazioni di circa 15 milioni di euro (+9% rispetto al primo trimestre 2019), a fronte dell'aumento degli investimenti realizzati.

Alla luce di quanto rappresentato, la *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione presenta un risultato operativo negativo per 36 milioni di euro, in peggioramento di 185 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2019 (pari a 148 milioni di euro).

## Attività di periodo

Il Gruppo prosegue nella riorganizzazione della attività di trasporto, smistamento, recapito e *customer experience*, in linea con gli obiettivi di lungo periodo delineati nel Piano *Deliver 2022*, quali l'aumento dell'efficienza, della flessibilità e della qualità per cogliere le opportunità derivanti dallo sviluppo dell'*e-commerce*.

### Pacchi

Con riferimento al trasporto prosegue lo sviluppo delle connessioni aeree per favorire, in linea con la domanda di mercato, la consegna dei pacchi entro 24 ore in tutta Italia, in particolare Sicilia e Sardegna. Attualmente sono attivi 9 collegamenti aerei, di cui due introdotti nel primo trimestre 2020 sull'*hub* aeroportuale di Fiumicino (direzione Catania e Cagliari). Attualmente, la flotta è costituita da 8 aeromobili, uno in più rispetto al 2019, per soddisfare l'incremento della frequenza delle tratte, in linea con le esigenze della clientela.

Nell'ambito del programma di ottimizzazione del trasporto su gomma a lungo raggio, avviato nel corso del 2019, è proseguita la collaborazione con il vettore digitale tedesco *sennder GmbH*, che ha condotto, il 12 febbraio 2020, all'acquisizione di una partecipazione del 75% in *sennder Italia S.r.l.* con l'obiettivo di aumentare la saturazione dei veicoli e ridurre i costi di trasporto su gomma. La *partnership* con *sennder GmbH* permetterà a Poste Italiane di proporsi come operatore di trasporto, sia nel mercato italiano che estero, beneficiando di economie di scala e di ottimizzazione tecnologica realizzando un modello operativo *full-tracked* e *full-digital*, in linea con le esigenze dell'*e-commerce*.

Sono proseguite le attività di rinnovo della flotta aziendale che hanno portato nel primo trimestre al completamento della fornitura dei mezzi a due ruote Euro4 (a tutt'oggi circa 2.000 nuovi mezzi) e all'introduzione di 300 nuovi mezzi elettrici a tre ruote.

Con riferimento alle attività di smistamento e all'automazione dei processi produttivi, è in corso il rinnovamento degli impianti di SDA.

Per quanto riguarda l'area recapito, prosegue lo sviluppo delle potenzialità della collaborazione con Amazon in coerenza con la strategia di Poste Italiane di crescita nella logistica legata agli acquisti *online*. In tale ambito si inserisce anche la rete PuntoPoste per il ritiro degli acquisti *online* e la consegna di resi, che si compone a oggi di oltre 7mila punti di ritiro alternativi attivi, in prevalenza Tabaccai e *Locker*, che si aggiungono agli Uffici Postali.

Nell'ambito della *partnership* con Zalando (gestione dei resi dei clienti in Italia) nel primo trimestre 2020 sono state affidate al Gruppo Poste Italiane circa 500mila spedizioni di reso attraverso Uffici Postali o rete PuntoPoste (circa il 30% rese attraverso il *drop-off point*).

Inoltre, è proseguita la collaborazione con la *startup* innovativa Milkman specializzata nella logistica di "ultimo miglio" per lo sviluppo di servizi di consegna innovativi e tecnologicamente evoluti, come il servizio di Scheduled Delivery che consente all'*e-shopper* di richiedere la consegna nel giorno desiderato e in una fascia oraria specifica tra quelle disponibili. Il servizio, offerto in *partnership* con Milkman, è attivo nelle città di Milano, Roma e Torino e avrebbe dovuto essere esteso sulle città di Brescia e Verona nel mese di marzo, ma le attività sono state a ripianificate a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19. In data 24 aprile 2020 Poste Italiane, ha acquisito una partecipazione del 70% nella società MLK Deliveries S.p.A. (il restante 30% è detenuto da Milkman) che fornirà i servizi di consegna Same Day e Scheduled Delivery per il Gruppo Poste Italiane.

È proseguita l'offerta pacchi Poste Delivery, a sportello e *online*, che rafforza le caratteristiche di completezza, semplicità e convenienza del servizio, mettendo a disposizione diverse opzioni di spedizione e possibilità di personalizzazione.

Infine, relativamente al *business* con la Cina che ha visto, a partire dal 2018, un incremento sempre più marcato dei volumi *inbound* dei pacchi, è stata avviata la collaborazione con l'operatore logistico cinese Sengi Channel Supply Chain Limited che consentirà al Gruppo Poste Italiane di consolidare e spedire in Italia i volumi acquistati in Cina dagli *e-shopper* italiani. Inoltre, sempre nell'ambito di tale collaborazione ed in linea con l'evoluzione delle esigenze degli *e-shopper*, è stata avviata la sperimentazione della tracciatura E2E (*End to End*) delle spedizioni che permetterà di verificare sul sito di Poste Italiane lo *status* della spedizione per la prima volta lungo tutta la *supply chain*, anche oltre i confini del territorio italiano.

## Progetto Piccoli Comuni

Proseguono le attività avviate nel novembre 2018 a favore delle comunità dei **Piccoli Comuni** secondo il programma illustrato dall'Azienda il 28 ottobre 2019 nel corso della seconda edizione dell'evento Sindaci d'Italia. In tale occasione l'Azienda, oltre a proseguire con gli impegni già assunti (nessuna chiusura di Uffici Postali nei Piccoli Comuni, nuovi Postamat per servizi innovativi sul territorio, servizio di tesoreria erogato insieme a Cassa Depositi e Prestiti, installazione videosorveglianza interna ed esterna agli Uffici, abbattimento delle barriere architettoniche per agevolare la fruibilità delle strutture, progetti immobiliari di decoro urbano (*murales*), rafforzamento delle risorse negli Uffici Postali delle zone turistiche ha aggiunto nuove iniziative a favore delle comunità:

- programmi di educazione finanziaria, postale e digitale;
- servizi di pagamento con POS gratuiti per i Comuni;
- Punto Poste da Te;
- installazione nuove cassette postali *smart*;
- servizi di informazione per i cittadini;
- programmi di Filatelia;
- nuova flotta *green* con emissioni ridotte (-40%);
- iniziative di valorizzazione del patrimonio artistico-culturale dei Piccoli Comuni.

A seguito dello stato di emergenza sul territorio nazionale dichiarato dalle competenti Autorità relativo al rischio sanitario connesso al Coronavirus, alcune attività sono state sospese. Di seguito i principali dati al 24 febbraio 2020:

- nessun Ufficio Postale è stato chiuso;
- un ufficio centrale è stato dedicato al supporto dei Piccoli Comuni;
- 796 nuovi ATM sono stati installati in 794 Comuni;
- 5.692 collegamenti *wi-fi* sono stati installati in 5.042 Comuni;
- attivati servizi a domicilio e presso esercizi convenzionati nei Comuni privi di Ufficio Postale;
- 754 barriere architettoniche sono state abbattute in 724 Comuni;
- 4.272 impianti di video-sorveglianza sono stati installati in 1.815 Comuni;
- attivato il servizio di tesoreria nei Comuni che ne hanno fatto richiesta;
- 7.243 nuove cassette postali sono state installate in 3.616 Comuni, 13 immobili sono stati donati ai Comuni per attività di interesse collettivo; sono stati realizzati 17 *murales* per migliorare il decoro urbano degli Uffici Postali periferici;
- 219 Uffici Postali sono stati rafforzati con incremento di risorse e ampliamento dell'orario in 211 Comuni turistici.

# Strategic Business Unit Servizi di Pagamenti e Mobile

## Contesto di mercato

Il primo trimestre 2020 è stato fortemente influenzato dalla pandemia Covid-19 e le progressive misure restrittive, messe in atto dai Governi nazionali per contenere l'estensione dei contagi, hanno evidenziato aspettative di forti riduzioni dell'attività economica, spingendo gli analisti a continue revisioni al ribasso delle previsioni di crescita a livello globale.

In tale contesto economico generale, nel mercato italiano delle carte di pagamento, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>36</sup>, il transato complessivo del 2019 è pari a 261 miliardi di euro (+13% rispetto al 2018) mentre le transazioni crescono del 20% per un totale di oltre 4,7 miliardi di operazioni su Pos. Le carte di debito sono le più utilizzate, sviluppando oltre il 50% del transato totale (132 miliardi di euro, +11% rispetto al 2018) e delle transazioni (2,5 milioni di operazioni, +17% rispetto al 2018); bene anche le carte di credito che superano 1,2 miliardi di transazioni con un +17% rispetto al 2018 e un +12% sul transato, raggiungendo i 90 miliardi di euro.

Il numero di carte attive sul mercato supera i 90 milioni, crescendo del 3,1% rispetto al 2018, grazie perlopiù alla diffusione delle carte prepagate che nel 2019 crescono di oltre 2 milioni rispetto all'anno precedente.

Il Mercato della telefonia mobile, sulla base degli ultimi dati disponibili<sup>37</sup>, ha evidenziato una penetrazione delle linee mobili totali che si attesta a circa il 172% della popolazione, con una quota degli MVNO pari al 15,2%<sup>38</sup>. Le linee complessive al 31 dicembre 2019 sono pari a 103,7 milioni comprensive di 24,3 milioni di SIM *Machine to Machine* (M2M). In relazione alle quote di mercato, con una quota attorno al 4,1% PosteMobile rappresenta circa il 46,1% dei clienti complessivi degli operatori mobili virtuali.

## Contesto normativo

### Monetica

In data 22 gennaio 2020, l'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il documento che modifica gli orientamenti del settembre 2018 sull'obbligo della segnalazione delle frodi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) previsto dalla Direttiva "*Payment Services Directive*" (PSD2). La tematica ha impatti anche sull'attività di BancoPosta al cui contesto normativo si rimanda per gli approfondimenti.

In ambito **telecomunicazioni** con riferimento ai servizi di terminazione<sup>39</sup> delle chiamate vocali la Commissione Europea entro il 31 dicembre 2020, dovrà adottare un atto delegato che integri la direttiva che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, definendo una tariffa unica massima di terminazione per le chiamate vocali su reti mobili, e su reti fisse, nell'Unione Europea.

36. Fonte: Elaborazioni e stime interne su dati Banca d'Italia (flussi delle segnalazioni di vigilanza).

37. Fonte: AGCom Osservatorio sulle Comunicazioni n. 1/2020, *Report* Operatori.

38. Fonte: Stima interna PostePay - Amministrazione Pianificazione e Controllo.

39. Affinché gli abbonati dei diversi operatori di rete fissa e mobile possano comunicare tra loro, le reti devono essere interconnesse quindi gli operatori devono stipulare contratti di interconnessione in merito alla fornitura di uno o più servizi.

## Andamento economico della SBU Servizi di Pagamenti e Mobile

Le *performance* della SBU si confermano positive sia in termini di ricavi da mercato, che crescono nei comparti monetica e telecomunicazioni, sia in termini di risultati. La maggiore operatività delle carte di pagamento, anche grazie all'utilizzo dei canali *online*, e la crescita della *customer base* nel TLC hanno mitigato gli effetti negativi derivanti dalle misure restrittive originate dal *lockdown*.

Pagamenti e Mobile (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	Variazioni	
Ricavi da mercato	165	140	+26	+18,4%
Ricavi da altri settori	90	96	(6)	-5,9%
<b>Ricavi totali</b>	<b>255</b>	<b>235</b>	<b>+20</b>	<b>+8,5%</b>
Costi	101	88	+13	+15,2%
Costi vs altri settori	87	91	(4)	-4,1%
<b>Costi totali</b>	<b>188</b>	<b>178</b>	<b>+10</b>	<b>+5,4%</b>
<b>EBIT</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>+10</b>	<b>+18,2%</b>
<b>EBIT Margin %</b>	<b>26,3%</b>	<b>24,2%</b>		
<b>UTILE NETTO</b>	<b>51</b>	<b>42</b>	<b>+9</b>	<b>+21,4%</b>

I dati del 1Q 2019 includono la componente *Digital* confluita nel corso del 2020 nella SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione.

Principali KPI	1Q 2020	1Q 2019	Δ	
<b>Monetica</b>				
Valore Transato totale delle carte (in milioni di euro)*	8.286	7.060	1.226	17,4%
Numero di Carte (in milioni)**	28,2	28,7	(0,5)	-1,7%
di cui Carte Postepay (in milioni)***	21,0	21,5	(0,5)	-2,2%
di cui Carte Postepay Evolution (in milioni)****	7,0	7,2	(0,2)	-3,3%
Numero transazioni delle carte (in milioni)	354	326	28	8,6%
di cui numero transazioni e-commerce (in milioni)	81	56	26	46,1%
<b>TLC</b>				
SIM PosteMobile fisse e mobili ( <i>stock</i> in migliaia)***	4.470	4.416	54,0	1,2%

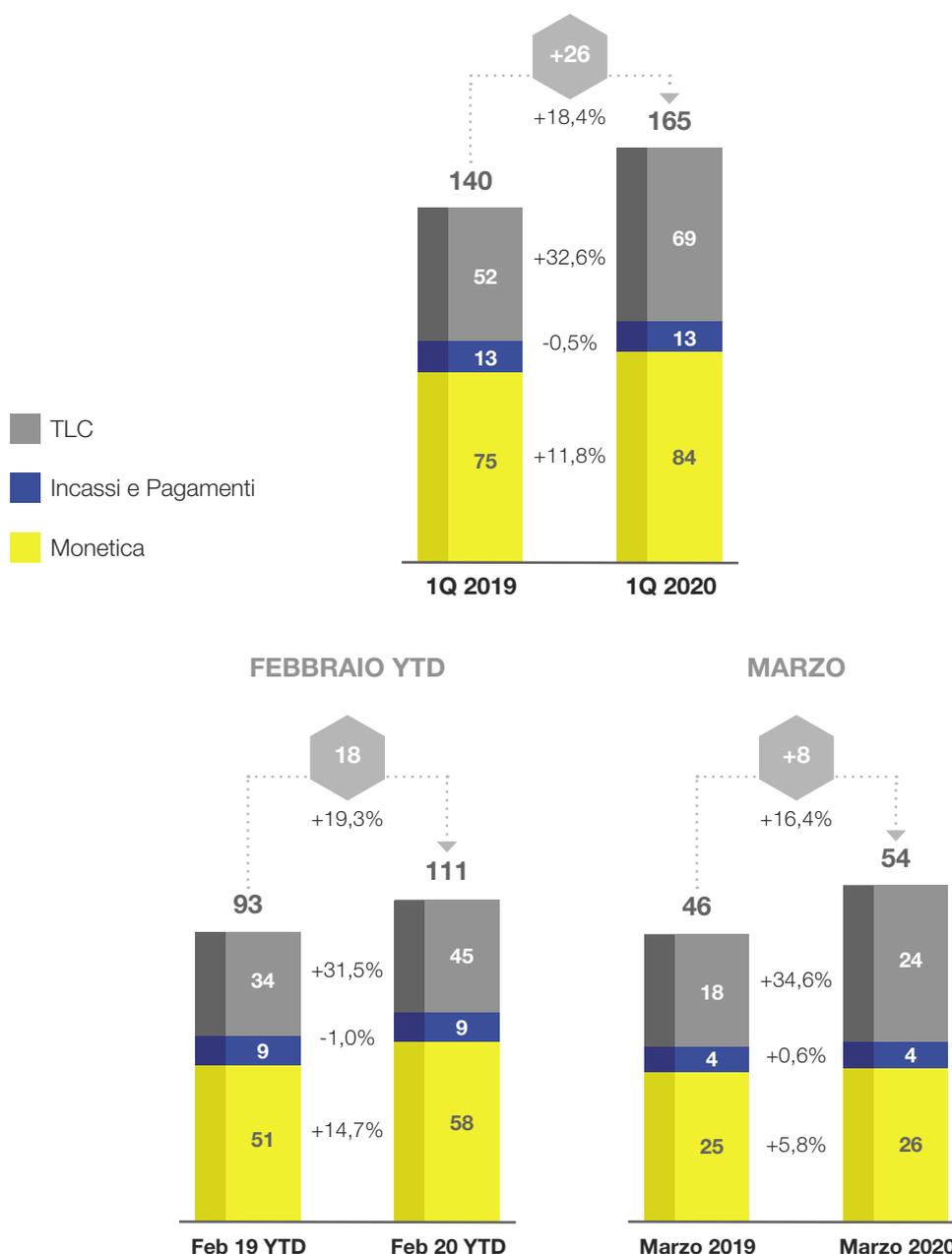
\* Transato relativo ai pagamenti effettuati con Postamat e Postepay.

\*\* Include Carte Postepay e Carte di debito. Il dato indicato nella colonna 1Q 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

\*\*\* Il dato indicato nella colonna 1Q 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

\*\*\*\* Compensivo dei clienti *business*. Il dato indicato nella colonna 1Q 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

## RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



**Incassi e pagamenti:** servizio di pagamento dei tributi tramite accettazione dei modelli F23 e F24; trasferimento fondi per l'invio di denaro all'estero tramite Moneygram e Western Union, bonifici postagiro e domiciliazioni effettuati da Postepay Evolution.

**Monetica:** carte prepagate (ricariche, pagamenti, prelievi, canone, emissione), carte di debito (Postamat - *interchange fee* su transato delle carte); servizi di *acquiring* (*fee* su transato, canoni e servizi) legati alla fornitura di POS (mobile, fisico, virtuale) per l'accettazione di pagamenti tramite carte (debito, credito, prepagate).

**TLC:** telefonia mobile (ricavi da traffico, servizi a valore aggiunto VAS, prodotti) e telefonia fissa (offerta PosteMobile Casa).

I ricavi complessivi del primo trimestre 2020 si attestano a 255 milioni di euro in crescita (+8,5%) rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente e beneficiano delle *performance* positive sia del comparto Monetica sia del comparto Telecomunicazioni.

Il mese di marzo, pur registrando una variazione positiva dei ricavi da mercato rispetto all'analogo periodo del 2019 (+16,4% pari a +8 milioni di euro), ha rallentato la crescita del trimestre per via degli effetti Covid-19 in particolare sui comparti Pagamenti e Monetica, a fronte delle misure restrittive imposte dall'Autorità (chiusura esercizi commerciali).

Nel comparto Monetica i ricavi passano da 75 milioni di euro del primo trimestre 2019 a 84 milioni di euro (+11,8%), per effetto principalmente dei maggiori ricavi da operatività delle carte di pagamento e dai maggior servizi di *acquiring* per la crescita del transato, mentre rimangono sostanzialmente invariati i ricavi da altri servizi di incasso e pagamento.

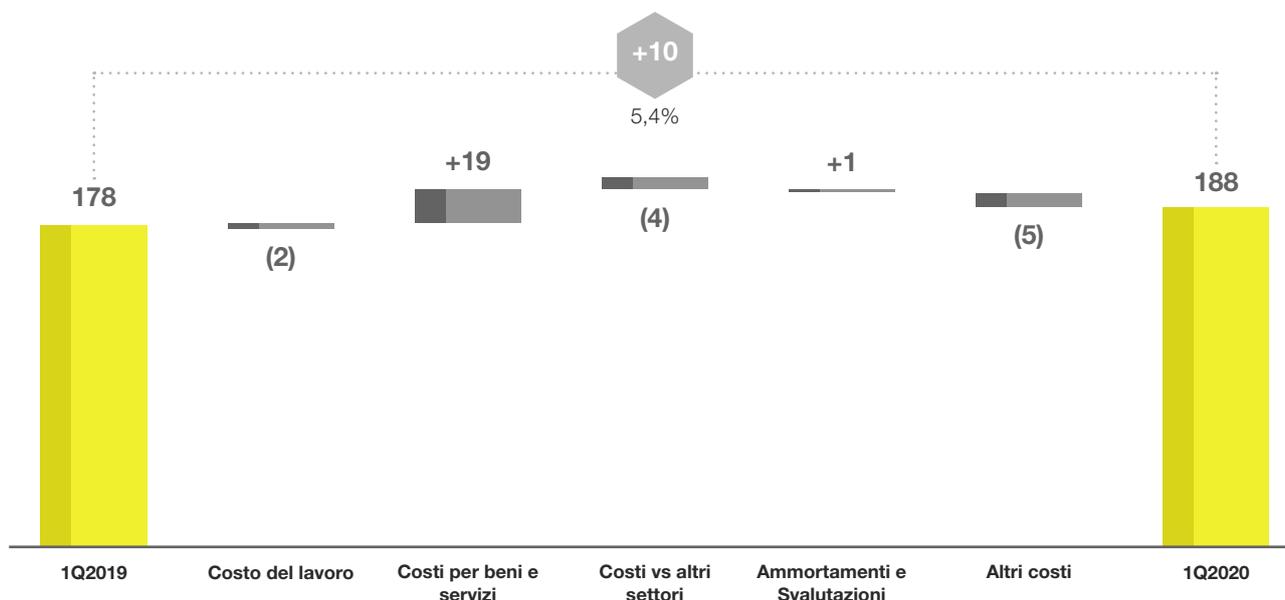
A tutto marzo 2020 le carte Postepay in circolazione ammontano a 21,0 milioni (21,5 milioni al 31 dicembre 2019); di queste 7,0 milioni sono le Postepay Evolution che, nonostante un calo nel primo trimestre dell'anno dovuto alla chiusura delle carte in rosso, evidenziano (nell'arco degli ultimi 12 mesi) una crescita del 5,6% rispetto allo stesso periodo del 2019. Le carte Postamat in essere, pari a 7,2 milioni, rimangono sostanzialmente invariate rispetto al 31 dicembre del 2019.

Nel primo trimestre 2020 le carte Postepay hanno sviluppato un transato complessivo per pagamenti di circa 4,6 miliardi di euro (3,5 miliardi a marzo 2019, +31,5%) mentre il transato delle carte Postamat si attesta a 3,7 miliardi di euro (3,6 miliardi di euro nello stesso periodo del 2019 +3,6%).

Il transato dell'*Acquiring* è pari a 4,3 miliardi di euro, in crescita del 5,9% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (4,1 miliardi di euro).

In miglioramento rispetto all'anno precedente anche la *performance* del *business* Telecomunicazioni (69 milioni di euro di ricavi, +32,6% rispetto al primo trimestre 2019), ascrivibile prevalentemente alla maggiore *customer base*.

### COSTI TOTALI (in milioni di euro)



I costi totali, comprensivi di ammortamenti e svalutazioni, ammontano a 188 milioni di euro segnando un incremento di 10 milioni di euro (+5,4%) rispetto allo stesso periodo del 2019 legato alla crescita del *business*. In particolare i costi per beni e servizi registrano un incremento di 19 milioni di euro per effetto principalmente dei maggiori costi variabili da traffico inerenti i servizi di telecomunicazioni fisse-mobili (+14 milioni di euro) e quelli legati all'operatività delle carte (+5 milioni di euro), parzialmente compensati da una riduzione di 4 milioni di euro dei costi per servizi resi dalle altre funzioni di Poste Italiane (per attività di distribuzione, gestione sistemi informativi, *back office*, antiriciclaggio e servizi postali). Il costo del lavoro diminuisce di 2 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2019.

Alla luce dei risultati descritti, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Pagamenti e Mobile evidenzia un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 67 milioni di euro, in crescita del 18,2% rispetto al medesimo periodo dell'esercizio precedente.

Tenuto conto della gestione finanziaria positiva per 3 milioni di euro (la quale accoglie proventi per la rivalutazione della partecipazione in FSIA Investimenti S.r.l. per circa 4 milioni di euro) e delle imposte del periodo (19 milioni di euro rispetto a 16 milioni di euro del primo trimestre 2019), il settore chiude con un risultato netto di 51 milioni di euro, in crescita del 21,4% (+9 milioni di euro) rispetto all'analogo periodo del 2019.

## Attività di periodo

In linea con gli indirizzi strategici del Piano Industriale del Gruppo sono state lanciate azioni finalizzate all'avvio del più grande ecosistema italiano di servizi di pagamento.

## Monetica

È proseguita nel trimestre la commercializzazione di Postepay Connect, che, integrando Carta Postepay Evolution e SIM PosteMobile in un'unica *app*, si è confermata un'offerta unica e distintiva sul mercato italiano.

In ambito *Acquiring* nel mese di gennaio è stato attivato il Codice Postepay, tuttavia la proposizione del nuovo prodotto verso gli esercenti è stata sospesa a causa dell'emergenza Covid-19. Il servizio, lanciato in via sperimentale a fine 2019, consente agli esercenti di effettuare gli incassi mediante la funzionalità Codice Postepay che, inserita all'interno dell'*app* PostePay consente di scansionare i codici QR direttamente in *app*, in modo tale da restituire a schermo l'opzione di pagamento per poi procedere con la transazione. Contestualmente è stata lanciata la nuova *app* Codice Postepay che consente all'esercente di gestire i pagamenti effettuati tramite Codice Postepay (notifiche/storni e lista movimenti).

Sempre in ambito *acquiring*, con riferimento all'accordo con Lottomatica – LIS Istituto di Pagamento, è pienamente operativo, dopo la fase di *roll-out* conclusosi alla fine del 2019, il servizio di accettazione dei pagamenti *bill payments* effettuati sui circa 54 mila punti vendita della rete. Inoltre, da gennaio 2020, è attivo il canale per il collocamento a distanza da parte di LIS del servizio di *acquiring* Postepay *Pos* fisico su tutta la rete dei tabaccai affiliati.

Sempre in ambito *acquiring*, sono state concluse diverse iniziative a favore della Pubblica Amministrazione tra cui il completamento dell'attivazione del servizio di *acquiring* Postepay per gli Archivi Notarili di Stato e per la Guardia di Finanza.

È proseguita la *partnership* con ENI con l'attivazione presso le stazioni di servizio aderenti all'offerta, dei servizi di *acquiring* Postepay *Pos* fisico e in modalità digitale, tramite la soluzione Paga con Postepay, esposta nell'ambito dell'*app* Eni. Infine, sempre nel primo trimestre 2020 è stata aggiudicata a PostePay la gara indetta da Trenitalia per il *merchant acquiring* dei pagamenti effettuati con le carte emesse da Poste Italiane tramite tutti i canali di vendita dei biglietti.

## Incassi e Pagamenti

Nel comparto Incassi le attività del primo trimestre 2020 sono state orientate al consolidamento del ruolo di Poste nel sistema PagoPA. In tale contesto, da gennaio 2020, in linea con la *roadmap* dei rilasci previsti per la Trasformazione Digitale dei pagamenti per la Pubblica Amministrazione, è possibile pagare le cartelle esattoriali (ex RAV) tramite Poste che le veicola verso il sistema PagoPA. Inoltre nel mese di febbraio 2020 è stata ampliata l'offerta delle *app* con il pagamento del Bollo auto.

## Telecomunicazioni

Nell'ambito della telefonia fissa PosteMobile Casa, è proseguito l'arricchimento della gamma d'offerta PosteMobile Casa Standard con l'offerta *voice only* PosteMobile Casa Standard, ed è proseguita l'offerta '*voice&data*' PosteMobile Casa *Internet*' che, lanciata da PostePay alla fine del 2019, ha consentito di ampliare il mercato target attraverso una soluzione caratterizzata da flessibilità e convenienza. L'offerta è, infatti, realizzata integralmente su rete radiomobile e ciò conferisce al cliente la massima flessibilità nell'utilizzo del servizio dati che può essere fruito ovunque (es. presso il domicilio abituale o presso una seconda abitazione), purché il *Modem wi-fi* sia collegato ad una presa elettrica.

# Strategic Business Unit Servizi Finanziari

## Contesto di mercato

### Mercati finanziari<sup>40</sup>

Dopo i guadagni realizzati nel 2019, anche superiori al 30% per USA ed Italia, nel primo trimestre di quest'anno gli indici azionari mondiali hanno sperimentato una drastica fase di calo per l'Europa mai vista nella storia, mentre per gli USA seconda solo a quella dell'ottobre 1987. A metà gennaio 2020, l'insorgere dell'emergenza Covid-19, in Cina aveva interessato marginalmente e solo per qualche settimana le Borse mondiali; successivamente, a metà febbraio, con i contagi oltre le attese anche al di fuori della Cina - a partire dal nord Italia - è aumentato il timore di impatti recessivi dell'epidemia sull'economia globale. I mercati azionari hanno quindi iniziato una fase di pesanti ribassi. A inizio marzo 2020, le misure restrittive per il contenimento dei contagi, la classificazione del Covid-19 come "pandemia" e lo stato di emergenza nazionale dichiarato dagli USA hanno contribuito a destabilizzare i mercati, innescando perdite che si sono portate da inizio anno a circa il 30% per l'indice azionario globale. Perdite ampiamente maggiori si sono registrate per il listino italiano. Nel primo trimestre 2020, l'indice Eurostoxx 50 ha perso circa il 25,7% mentre il Down Jones è diminuito del 23%.

Le banche centrali sono ovunque intervenute tempestivamente e in modo massiccio, mettendo in campo tutti gli strumenti, tradizionali e non, per garantire il pieno funzionamento dei mercati monetari con l'obiettivo di assicurare che il settore finanziario non contribuisse ad amplificare ulteriormente lo *shock*.

Sono ripartiti i programmi di *Quantitative Easing* senza limitazioni agli acquisti (Federal Reserve) o per ammontari mai sperimentati in precedenza (Banca Centrale Europea).

Le borse sono rimaste deboli, almeno inizialmente, anche dopo le misure messe in campo dalle autorità monetarie. Nonostante il recupero degli ultimi giorni di marzo 2020, i prezzi azionari scontano la possibilità che le misure annunciate, anche se corpose, non eviteranno una pesante recessione economica.

Nel primo trimestre 2020, i rendimenti a lungo termine dei titoli di Stato e gli *spread* sovrani hanno registrato inizialmente un'elevata volatilità per poi stabilizzarsi a seguito degli interventi di politica monetaria. Contestualmente alle attese sulla ripresa dei piani di acquisto delle banche centrali, si è registrata una contrazione dei rendimenti *risk free* che, il 9 marzo 2020, ha raggiunto i minimi storici.

Il sopracitato movimento di ribasso è partito dagli USA, dove il tasso decennale è passato dall'1,89% di dicembre 2019 allo 0,67% di marzo 2020. Il rendimento dei titoli di Stato decennali italiani ha chiuso il primo trimestre 2020 a 1,52%, in aumento rispetto all'1,41% di fine dicembre 2019. Tale aumento è stato determinato dalla crescita dello *spread*. Infatti, malgrado il Bund tedesco a dieci anni sia sceso dallo 0,18% di fine 2019 a -0,48% nel mese di marzo 2020, lo *spread* del Buono del Tesoro Pluriennale (BTP) è aumentato da 159 punti base di fine 2019 a 199 punti base di fine marzo 2020<sup>41</sup>.

Gli *spread* delle obbligazioni societarie nell'area dell'Euro sono aumentati nel primo trimestre 2020. Nel complesso, lo *spread* delle obbligazioni delle società non finanziarie *investment grade* nell'area Euro si è attestato, al 31 marzo 2020, a circa 180 punti base, con un aumento di circa 120 punti base rispetto al 2019. Sono aumentati anche gli *spread* del debito del settore finanziario, il cui differenziale rispetto al tasso privo di rischio è superiore di circa 150 punti base, attestandosi a circa 215 punti base.

40. Prometeia: Rapporto di previsione - marzo 2020.

41. Fonte: Bloomberg.

Di seguito la tabella che rappresenta i rendimenti puntuali espressi in termini percentuali di fine periodo dei BTP titoli di Stato e degli *Interest Rate Swap*<sup>42</sup>.

	1Q 2019	1H 2019	9M 2019	2019	1Q 2020
<b>BTP 10Y</b>	2,49	2,10	0,82	1,41	1,52
<b>SWAP 10Y</b>	0,47	0,18	(0,15)	0,20	(0,02)
<b>BTP 15Y</b>	3,08	2,55	1,37	1,89	1,92
<b>SWAP 15Y</b>	0,82	0,49	0,07	0,46	0,16
<b>BTP 30Y</b>	3,47	3,09	1,91	2,47	2,44
<b>SWAP 30Y</b>	1,07	0,72	0,22	0,63	0,17

### Spread BTP Vs BUND 10 yrs



42. Fonte: Bloomberg.

## Sistema creditizio

Sulla base delle stime fornite dall'Associazione Bancaria Italiana (ABI) al 31 marzo 2020, la raccolta da clientela del totale delle banche in Italia, rappresentata dai depositi a clientela residente e dalle obbligazioni, è aumentata del 3,7% annuo, attestandosi a circa 1.824 miliardi di euro (+11 miliardi di euro rispetto a inizio anno). Tale dinamica è stata il riflesso di un significativo aumento nel primo trimestre 2020 dei depositi da clientela residente (in conto corrente, certificati di deposito e pronti contro termine), pari a circa 19 miliardi di euro (+5,1% su base annua) accompagnato da una riduzione di 7,5 miliardi di euro della raccolta obbligazionaria, (-12 miliardi di euro su base annua pari a - 5%). A marzo 2020, il costo medio della raccolta bancaria (che comprende il rendimento dei depositi, delle obbligazioni e dei pronti contro termine delle famiglie e società non finanziarie) si è assestato intorno allo 0,57% (0,58% al 31 dicembre 2019). I finanziamenti bancari, nel corso del primo trimestre 2020, hanno registrato complessivamente un leggero aumento, mentre la componente erogata dal settore privato ha mostrato nel mese di marzo 2020 un'accelerazione. Al 31 marzo 2020, il totale dei prestiti a residenti (Settore Privato e Pubblica Amministrazione) in Italia - escluso l'interbancario - si è collocato intorno a 1.680 miliardi di euro (+0,6% su base annua) di cui 1.418 miliardi di euro sono relativi ai finanziamenti alle famiglie ed imprese in aumentati dell'1,4% su base annua (+0,5% su base annua a febbraio 2020).

## Risparmio gestito

Gli ultimi dati disponibili Assogestioni<sup>43</sup> evidenziano, al 31 marzo 2020, patrimoni complessivamente pari a circa 2.143 miliardi di euro, rispetto ai 2.306 miliardi di euro di fine dicembre 2019 (-7,1%). Con riferimento alle Gestioni di portafoglio (*Retail* e Istituzionali), il patrimonio si è attestato a circa 1.114 miliardi di euro, in diminuzione rispetto al dato di fine dicembre 2019 (pari a 1.171 miliardi di euro, -4,9%). Con riferimento invece alle Gestioni collettive (fondi comuni di investimento aperti e chiusi) il patrimonio della clientela è passato da circa 1.135 miliardi di euro di fine dicembre 2019 a circa 1.029 miliardi di euro a fine marzo 2020, facendo registrare una riduzione del 9,3%. Relativamente ai soli fondi comuni di investimento di tipo aperto, le masse si sono attestate a circa 966 miliardi di euro, rispetto ai circa 1.071 miliardi di euro di fine dicembre 2019 (-9,8%, di cui -8,4% per effetto *performance* e -1,4% per effetto raccolta). In termini di raccolta netta, l'industria del risparmio gestito ha registrato, nel primo trimestre 2020, un saldo complessivamente negativo di 13,7 miliardi di euro, rispetto a +55,3 miliardi di euro dello scorso anno.

## Contesto normativo

In data 22 gennaio 2020, l'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha pubblicato il documento che modifica gli orientamenti del settembre 2018 sull'obbligo della segnalazione delle frodi da parte dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) previsto dalla Direttiva "*Payment Services Directive*" (PSD2). Le modifiche, che si sono rese necessarie a seguito di alcuni recenti chiarimenti della Commissione Europea relativamente all'applicazione dell'autenticazione forte al cliente (*Strong Customer Authentication*, SCA) a determinate tipologie di operazioni, troveranno applicazione a partire dal 1° luglio 2020 e riguarderanno i formati di segnalazione dei dati sulle frodi connessi ad alcuni mezzi di pagamento. Con riferimento all'obbligo per i PSP di adottare sistemi di autenticazione forte per consentire alla clientela di effettuare pagamenti con carta, nel primo trimestre 2020 sono state avviate le attività necessarie (piani di migrazione, iniziative di comunicazione ecc.) secondo quanto precedentemente comunicato dall'Azienda a Banca d'Italia.

Relativamente ai documenti di trasparenza introdotti dalla Direttiva PAD (*Payment Account Directive*) dal 1° gennaio 2020 l'Azienda fornisce ai clienti il Documento Informativo sulle Spese (*Fee Information Document*) e si stanno finalizzando le attività per la predisposizione del Documento Riepilogo Spese (*Statement of fees*) riferibile al periodo che si concluderà il 31 dicembre 2020.

Sempre con riferimento alle Disposizioni di Trasparenza, il 10 gennaio 2020 Banca d'Italia ha pubblicato sul proprio sito gli aggiornamenti delle Guide sulla Centrale dei rischi, sul mutuo e sul credito ai consumatori che Poste Italiane ha provveduto a recepire nei relativi documenti di offerta.

In relazione alle disposizioni in tema di prestazione dei servizi di investimento, in data 21 febbraio 2020, la CONSOB ha avviato una consultazione con il mercato, in vista della pubblicazione di una "Raccomandazione sulle modalità di rendicontazione *ex post* dei costi e degli oneri connessi alla prestazione di servizi di investimento e accessori" prevedendo apposite indicazioni: i) sulla riorganizzazione delle sezioni dell'attuale rendiconto; ii) sulla rappresentazione del portafoglio del cliente suddiviso in base alla tipologia di servizio di investimento prestato; iii) sulla facilità di riconciliazione delle voci esposte nell'informativa analitica e in quella aggregata; iv) sulle tempistiche di invio del Rendiconto riferito al 2019.

43. Assogestioni - Dati e ricerche anno 2020. Risparmio gestito, marzo in flessione - 24 aprile 2020.

Alla luce delle forti turbolenze innescate dalla pandemia da Covid-19, la CONSOB ha adottato apposite misure volte a contenere la volatilità dei mercati finanziari ed a ripristinare l'integrità del mercato, anche alla luce delle misure eccezionali adottate dall'ESMA e dalle autorità di vigilanza di Spagna, Francia e Belgio; in particolare, nella seduta del 18 marzo 2020, l'Autorità, con Delibera n. 21303, ha introdotto, per i successivi 3 mesi, un divieto di vendite allo scoperto e altre operazioni ribassiste su tutte le azioni negoziate sul mercato regolamentato italiano anche tramite derivati o altri strumenti finanziari.

Inoltre, poiché le misure governative a tutela della salute pubblica, implicando forti restrizioni nella mobilità e nei contatti delle persone fisiche potrebbero precludere ai destinatari della Delibera 17297/2010 il tempestivo adempimento degli obblighi previsti, la Consob con Delibera n. 21314 del 25 marzo 2020 ha prorogato di 60 giorni il termine di invio della "Relazione sulle modalità di svolgimento dei servizi di investimento" previsto per il 31 marzo 2020.

Infine, sono di prossima emanazione, da parte della CONSOB, le modifiche al Regolamento Intermediari di cui alla Delibera n. 20307 del 15 febbraio 2018 al fine di recepire la Direttiva *Insurance Distribution Directive* (IDD) in tema di regole di condotta applicabili alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi (*Insurance-Based Investment Products* - "IBIPs").

Con riferimento all'entrata in vigore del Regolamento dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) recante disposizioni in materia di *Product Oversight Governance* (POG<sup>44</sup>), nonché del Provvedimento recante modifiche ed integrazioni dei Regolamenti IVASS nn. 23/2008, 24/2008, 38/2018, 40/2018 e 41/2018<sup>45</sup>, in entrambi i casi fissata per il 31 marzo 2020. Allo stato attuale, non risulta ancora essere stata effettuata la pubblicazione dei predetti.

In data 17 marzo 2020, l'IVASS e la Banca d'Italia hanno pubblicato congiuntamente la lettera al mercato in cui viene ribadita l'importanza dell'adozione delle corrette modalità in tema di vendita di prodotti abbinati ai finanziamenti richiamando espressamente anche la collaborazione con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), in quanto competente in maniera trasversale per la tutela del consumatore. La lettera fornisce una serie di indicazioni sulle cautele da adottare al fine di assicurare la correttezza delle relazioni con la clientela e l'effettiva consapevolezza dei clienti su caratteristiche, obblighi e vantaggi derivanti dalla combinazione dei prodotti offerti.

Il 21 aprile 2020, la Banca d'Italia ha pubblicato il 32° aggiornamento della Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013, che modifica le disposizioni in materia di rischio tasso (IRRBB - *Interest rate risk in the banking book*) e *stress test* degli enti. BancoPosta, a tale riguardo, ha definito un modello interno IRRBB, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane il 5 marzo 2020.

44. Le disposizioni del Regolamento prevedono l'obbligo in capo alle imprese e agli intermediari che realizzano e distribuiscono prodotti assicurativi di adottare specifici processi aventi a oggetto la progettazione, la revisione, il monitoraggio, la verifica e le modalità di distribuzione di ciascun nuovo prodotto assicurativo, prima che sia distribuito alla clientela, o di un prodotto assicurativo esistente, prima della adozione di una modifica significativa.

45. Il Provvedimento IVASS completa la disciplina in materia di distribuzione dei prodotti IBIPs per i canali di competenza dell'IVASS, al fine di garantire uniformità nella vendita dei suddetti prodotti a prescindere dal canale distributivo (imprese di assicurazione o intermediari) nonché coerenza ed efficacia del sistema di vigilanza di IVASS e CONSOB, nei rispettivi ambiti di competenza.

## Andamento economico della SBU Servizi Finanziari

Risultati economici della SBU del trimestre penalizzati dalla minore operatività dovuta al *lockdown* avuto a partire dal mese di marzo e dalla minore dipendenza di plusvalenze nette in linea con il Piano Deliver 2022.

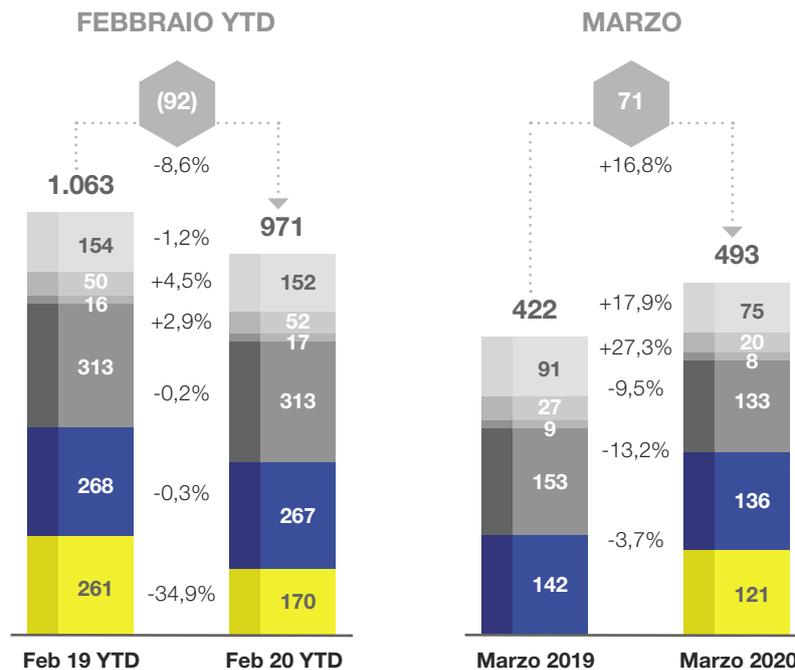
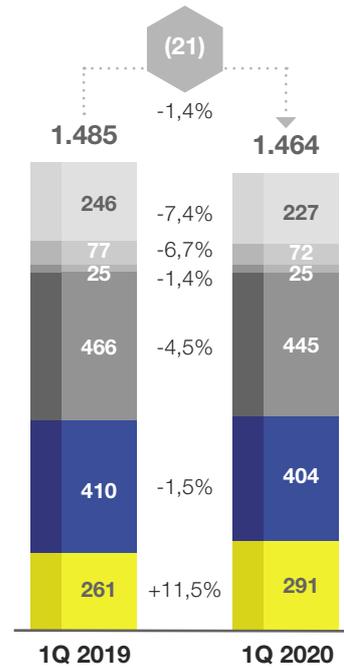
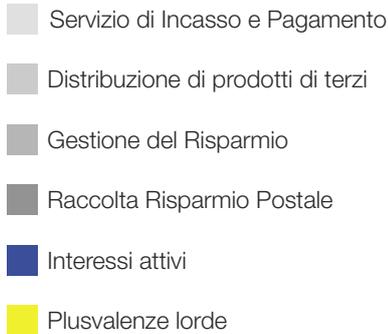
Confermata la solidità patrimoniale del BancoPosta (CET1 al 18% al 31 marzo 2020).

Servizi Finanziari (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	Variazioni	
Ricavi da mercato	1.464	1.485	(21)	-1,4%
Ricavi da altri settori	166	193	(27)	-14,0%
<b>Ricavi totali</b>	<b>1.630</b>	<b>1.678</b>	<b>(48)</b>	<b>-2,8%</b>
<b>Ricavi totali adjusted</b>	<b>1.331</b>	<b>1.405</b>	<b>(74)</b>	<b>-5,2%</b>
Costi	124	56	+68	+122,6%
Costi vs altri settori	1.284	1.361	(77)	-5,7%
<b>Costi totali</b>	<b>1.408</b>	<b>1.417</b>	<b>(9)</b>	<b>-0,6%</b>
<b>Costi totali adjusted</b>	<b>1.155</b>	<b>1.209</b>	<b>(54)</b>	<b>-4,5%</b>
<b>EBIT</b>	<b>223</b>	<b>261</b>	<b>(39)</b>	<b>-14,8%</b>
<b>EBIT adjusted</b>	<b>176</b>	<b>196</b>	<b>(20)</b>	<b>-10,0%</b>
<b>EBIT Margin %</b>	<b>13,7%</b>	<b>15,6%</b>		
<b>UTILE NETTO</b>	<b>155</b>	<b>190</b>	<b>(35)</b>	<b>-18,4%</b>

Principali KPI	1Q 2020	1Q 2019	Δ	
Masse Gestite (in miliardi di euro)*	539	536	3	0,5%
Raccolta netta (in milioni di euro)	6.415	6.468	(53)	-0,8%
Plusvalenze/minusvalenze latenti (in milioni di euro)	(2.224)	(3.093)	869	28,1%
Plusvalenze nette (in milioni di euro)	234	261	(27)	-10,3%
Conti Correnti (giacenza media del periodo in miliardi di euro)	64,3	61,2	3,1	5,0%
Rendimento complessivo raccolta	2,46%	2,65%		
Risparmio Postale (giacenza media in miliardi di euro)	316	312	3,5	1,1%
Finanziamenti (erogato in milioni di euro)	766	967	(200,6)	-20,8%

\* Il dato indicato nella colonna 1Q 2019 è riferito al 31 dicembre 2019.

## RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



**Distribuzione prodotti terzi:** collocamento e distribuzione di prodotti emessi da *partner* terzi (finanziamenti, mutui, prestiti, carte di credito, ecc.)

**Servizi di Incasso e Pagamento:** bollettini, incassi e pagamenti PP.AA., trasferimento fondi e servizi accessori conti correnti.

**Gestione del Risparmio:** gestione collettiva del risparmio attraverso fondi comuni di investimento e gestione di portafogli individuali relativi a mandati istituzionali riferibili al Gruppo.

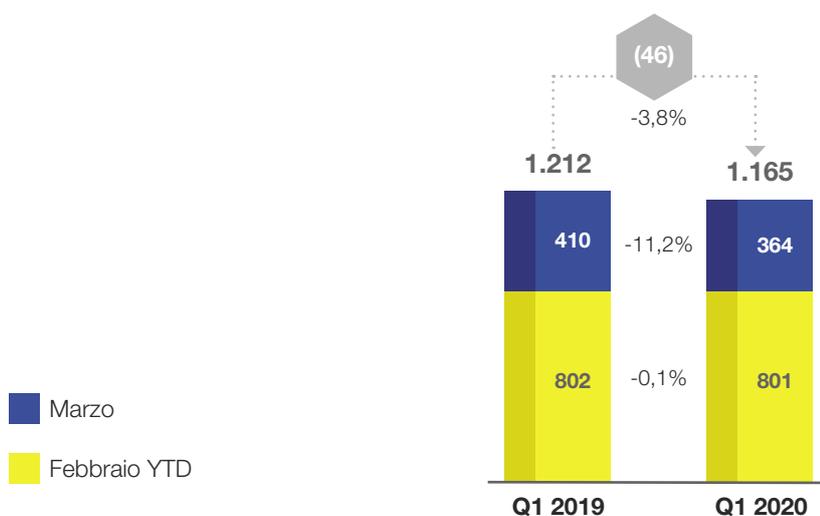
**Raccolta Risparmio Postale:** raccolta del Risparmio tramite Buoni Fruttiferi Postali e Libretti Postali emessi da Cassa Depositi e Prestiti.

**Interessi attivi:** ricavi da impiego della liquidità raccolta tramite conti correnti postali.

**Plusvalenze lorde:** plusvalenze da vendita di titoli del Portafoglio BancoPosta.

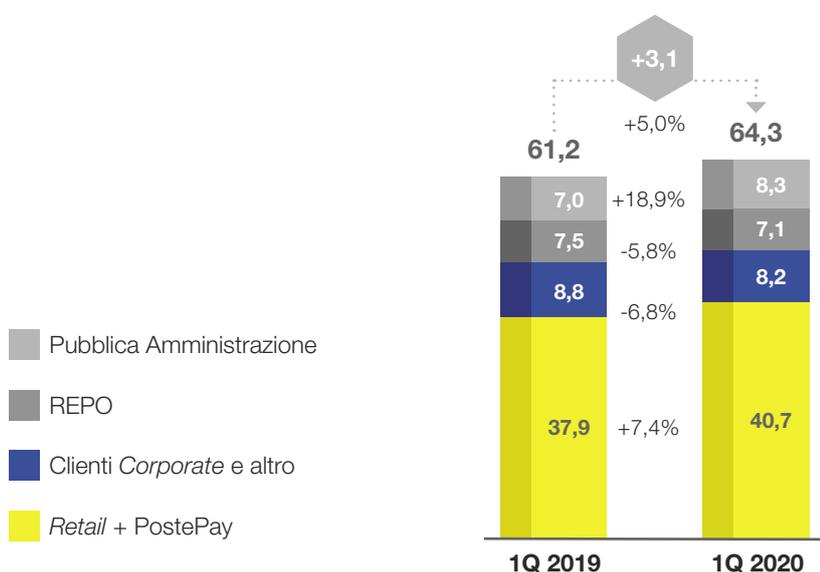
I Ricavi da mercato del primo trimestre 2020 ammontano a 1.464 milioni di euro e registrano una contrazione di 21 milioni di euro rispetto ai 1.485 milioni di euro realizzati nei primi tre mesi del 2019 (-1,4%). Nel dettaglio, il periodo in esame, mostra Interessi Attivi in leggera flessione rispetto al dato del primo trimestre 2019 (-1,5%) e Plusvalenze pari a 291 milioni di euro (al lordo di Minusvalenze per 57 milioni di euro, non presenti nel corrispondente periodo dello scorso anno), in crescita di 30 milioni di euro rispetto ai 261 milioni di euro del primo trimestre 2019 (+11,5%). I ricavi derivanti dal servizio di Raccolta del Risparmio Postale si attestano a 445 milioni di euro, in diminuzione di 21 milioni di euro a confronto con il primo trimestre 2019, (-4,5%), mentre quelli relativi ai servizi di incasso e pagamento risultano pari a 227 milioni di euro in flessione rispetto al corrispondente periodo dello scorso anno del 7,4% (-18 milioni di euro), ascrivibile principalmente a minori volumi sui bollettini. Con riferimento ai ricavi da Distribuzione di prodotti di terzi, che si attestano a 72 milioni di euro, in diminuzione di 5 milioni di euro rispetto ai 77 milioni di euro del primo trimestre 2019, tale variazione è riconducibile prevalentemente ad una diminuzione dei volumi dei prestiti collocati. I ricavi riferibili alla Gestione del Risparmio sono sostanzialmente allineati a quelli conseguiti nello stesso periodo del 2019 (25 milioni di euro).

### RICAVI DA MERCATO *ADJUSTED* (in milioni di euro)



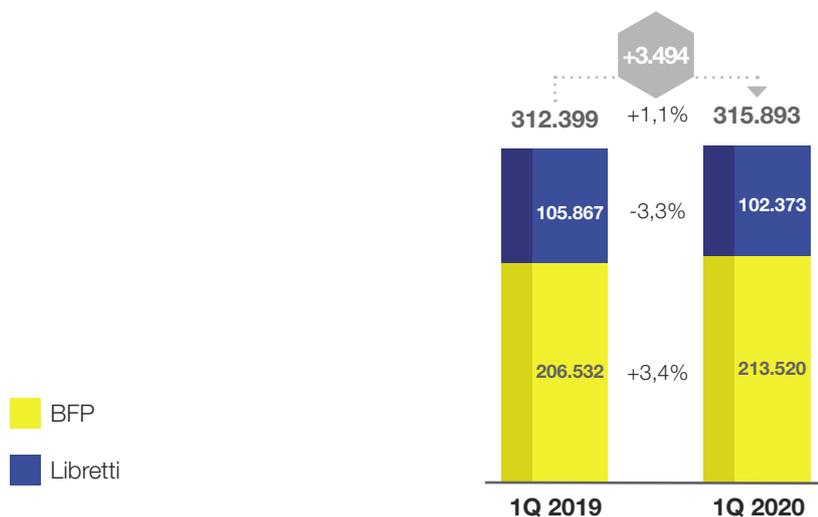
Al netto delle partite "adjusted" (tra cui le plusvalenze, che mostrano un diverso *timing* all'interno dei due trimestri a confronto, ed effetti valutativi sulle azioni e derivato Visa), si evidenzia da un lato, un sostanziale allineamento dei ricavi da mercato del comparto tra il primo bimestre 2020 ed il corrispondente bimestre del 2019, e dall'altro, nel mese di marzo 2020, un rallentamento complessivo rispetto al corrispondente mese dello scorso anno a causa, principalmente, della minore operatività attribuibile al *lockdown*.

### GIACENZA MEDIA DEI CONTI CORRENTI (in miliardi di euro)



Al 31 marzo 2020 la giacenza media dei conti correnti si incrementa passando da 61,2 miliardi di euro a 64,3 miliardi di euro. Tale aumento, pari a 3,1 miliardi di euro, è da ricondurre al positivo andamento della raccolta della clientela *Retail/PostePay* (2,8 miliardi di euro) e della Pubblica Amministrazione (1,3 miliardi di euro) compensato dalla minore raccolta riferibile alla clientela *Corporate*, nonché ad un minor ricorso all'operatività in REPO.

### RISPARMIO POSTALE (giacenza media in milioni di euro)

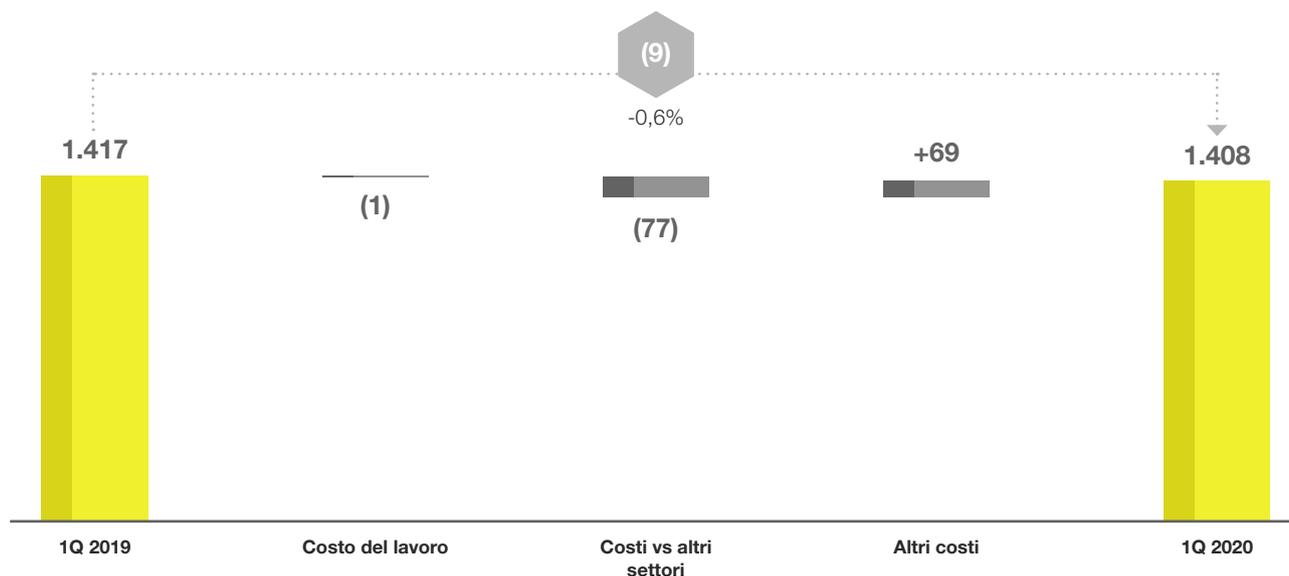


dati in milioni di euro	1Q 2019	1Q 2020	Var.	Var. %
Raccolta Netta del Risparmio Postale	(1.760)	1.250	3.010	171,0%

Il primo trimestre 2020 ha fatto registrare una Raccolta Netta del Risparmio Postale positiva e pari a 1.250 milioni di euro, in aumento di oltre 3.000 milioni di euro rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente. Tale incremento è spiegato dalla maggior liquidità presente sui Libretti dovuta all'attuale emergenza sanitaria Covid-19 e al contesto di mercato che hanno influenzato il comportamento della clientela, orientandola maggiormente alla liquidità. Sull'andamento della raccolta netta dei Libretti ha influito anche il diverso calendario di accredito delle pensioni INPS di aprile, che sempre per emergenza Covid-19 è stato anticipato a fine marzo 2020.

La giacenza media dei Buoni Fruttiferi Postali mostra un significativo incremento rispetto al dato del primo trimestre 2019 per effetto principalmente della capitalizzazione degli interessi, che ha più che compensato la diminuzione della giacenza media dei Libretti Postali nel periodo oggetto di analisi.

### COSTI TOTALI (in milioni di euro)

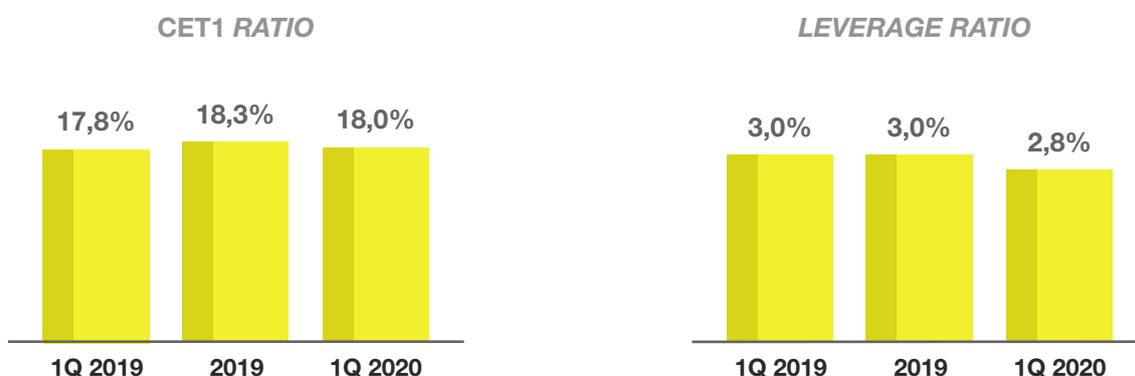


I costi totali del settore ammontano a 1.408 milioni di euro, rispetto ai 1.417 milioni di euro del primo trimestre 2019 (-9 milioni di euro, -0,6%), prevalentemente per effetto di minori costi Intersectoriali riferibili ai Disciplinari Esecutivi della rete commerciale, che più che compensa l'incremento registrato nella voce altri costi operativi (+69 milioni di euro). Tale incremento è imputabile prevalentemente a minusvalenze conseguite nel periodo (57 milioni di euro), a valere sul portafoglio titoli, completamente compensati dalle plusvalenze realizzate nell'ambito del processo di ristrutturazione dello stesso.

Il risultato della gestione operativa (EBIT) del settore del primo trimestre 2020 si attesta a 223 milioni di euro, in diminuzione del 14,8% rispetto al corrispondente periodo del precedente esercizio (-39 milioni di euro).

Al netto della gestione finanziaria e delle imposte, il settore chiude con un Utile pari a 155 milioni di euro, in diminuzione di 35 milioni di euro rispetto ai 190 milioni di euro del primo trimestre 2019 (-18,4%).

dati in milioni di euro	1Q 2019	2019	1Q 2020
CET1 CAPITAL	2.290	2.388	2.383
TOTAL ASSETS	79.467	85.010	95.594
RWA - Risk Weighted Assets	12.861	13.020	13.256



Con riferimento alla struttura patrimoniale BancoPosta, in seguito all'aumento eccezionale della raccolta riconducibile alla fase di *lockdown* e di flessione dei mercati, il *Leverage Ratio* ha evidenziato una discesa posizionandosi alla fine del primo trimestre 2020 al 2,8%. Il CET 1 ratio al 31 marzo 2020 è pari al 18,0% (18,3% a fine 2019), confermando la solidità patrimoniale di BancoPosta.

## Attività del periodo

### Gestione del portafoglio titoli

Il portafoglio titoli, in cui è impiegata la raccolta effettuata da clientela privata su conti correnti postali, del valore nominale di circa 54,8 miliardi di euro, è costituito per circa 51 miliardi di euro da titoli di Stato italiani a reddito fisso e per circa 3,8 miliardi di euro da titoli di debito emessi da Cassa Depositi e Prestiti (garantiti dallo Stato italiano).

I primi due mesi del 2020 sono stati caratterizzati da mercati piuttosto stabili in linea con la fine del 2019; in particolare, lo *spread BTP-Bund* ha avuto un *trend* decrescente arrivando a toccare i 130 punti base intorno alla metà di febbraio. In questo contesto è stato portato avanti il programma di realizzazione delle plusvalenze ed è proseguito l'efficientamento del portafoglio in *asset swap* iniziato a fine 2019. La strategia ha previsto la sostituzione di *asset swap* con scadenza decennale con *asset swap* con scadenza maggiore, migliorando il profilo reddituale degli interessi nell'arco temporale del Piano *Deliver 2022*.

A partire dal mese di marzo a causa della pandemia Covid-19, si è assistito ad un progressivo incremento della volatilità su tutti i mercati mondiali. La situazione è peggiorata con l'espandersi dell'epidemia in Europa e nelle altre parti del mondo determinando un crollo generale dei mercati finanziari. Gli *spread* governativi si sono allargati e, in particolare, lo *spread BTP-Bund* sul finire del mese di marzo ha chiuso intorno ai 200 punti base. Sul lato dei conti correnti si è assistito ad un consistente incremento di liquidità, che ha richiesto un ampliamento del programma degli acquisti.

Inoltre, considerati i bassi livelli dei tassi monetari, sono stati eseguiti nuovi pronti contro termine di raccolta con scadenza fino a 4 anni, con l'obiettivo di rinnovare anticipatamente i pronti contro termine di finanziamento strutturale del portafoglio con durata residua inferiore ai 12 mesi.

Infine, nelle fasi di allargamento dello *spread*, sono state effettuate delle operazioni di copertura del parametro MEF a cui è legato il rendimento della raccolta della Pubblica Amministrazione.

Nei primi due mesi del 2020, in linea con il Piano *Deliver 2022*, sono proseguite le iniziative commerciali, di seguito descritte, volte a rafforzare l'offerta dei prodotti del Risparmio Postale, nonché il posizionamento nella distribuzione di prodotti e servizi finanziari, del credito al consumo e relativi alle Imprese. Successivamente, nel mese di marzo, lo scoppio della pandemia Covid-19 e i correlati provvedimenti approvati dal Governo in seguito all'emergenza sanitaria, che hanno portato al *lockdown* del Paese, hanno impattato significativamente sulle attività programmate con effetti che dipenderanno dal piano di ripartenza nazionale. In tale contesto, sono state poste in essere molteplici attività progettuali, tra cui quelle volte ad abilitare la consulenza a distanza a partire dai prodotti di investimento e protezione, nonché a potenziare il canale digitale rispetto a quello fisico.

## Risparmio Postale

Relativamente al Risparmio Postale, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'offerta alla clientela e la *customer experience*, è stata implementata l'operatività *online* (tramite il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) e l'*app* BancoPosta) nell'ambito dei Buoni e Libretti dedicati ai minori.

## Conti correnti

Nel comparto dei conti correnti *Retail* è proseguita l'innovazione dell'offerta al fine di evolvere il posizionamento del conto BancoPosta verso il mondo digitale e raggiungere un *target* di clientela evoluto.

Nel comparto dei conti correnti *Business* e Pubblica Amministrazione, al fine di incrementare le nuove acquisizioni di valore e fidelizzare la clientela, è stata lanciata una nuova promozione che prevede il rimborso delle spese di tenuta conto per i clienti che richiedono, anche non contestualmente, l'apertura del conto corrente BancoPosta Affari cui è abbinato il servizio Postepay Codice (che consente l'effettuazione di pagamenti tramite un *QR-Code* mediante *app*) o il servizio di *Acquiring* "Tandem POS Fisico" (che consente l'accettazione di pagamenti con carte di credito, di debito o prepagate anche in modalità *contactless*).

## Gestione del Risparmio

Per quanto riguarda il risparmio gestito è stata avviata la distribuzione di due nuovi Fondi Comuni: una riedizione di BancoPosta Focus Digital 2025, incentrato sul potenziale dei settori della tecnologia dell'informazione e della robotica, di cui Anima SGR è il gestore delegato, e il Fondo Poste Investo Sostenibile, che punta su strumenti finanziari con i criteri dell'investimento sostenibile (ESG), il cui gestore delegato è Amundi SGR.

## Distribuzione prodotti di terzi

Con riferimento ai Finanziamenti erogati da *partner* terzi a privati, si sono succedute diverse promozioni per specifiche categorie di clientela, tipologie di prodotto/tasso e/o finalità, supportate dalle attività di comunicazione.

Con specifico riferimento all'offerta dei mutui, a seguito dello scoppio della pandemia Covid-19, si è proceduto, in accordo con i *partner*, a mettere a disposizione dei clienti, appartenenti ai comuni delle zone rosse individuati dall'Ordinanza governativa del 29 febbraio 2020, un modulo per la richiesta della sospensione rate fino ad un massimo di 6 mesi. In aggiunta, uno dei *partner* ha offerto la possibilità di richiedere la sospensione, per un periodo di 3 mesi, anche ai soggetti titolari di mutui e dipendenti di aziende private ubicate al di fuori dei Comuni della zona rossa, ove esclusi dai benefici degli ammortizzatori sociali. Dalla seconda metà del mese di marzo, inoltre, è stata attivata una promozione mirata per il Prestito BancoPosta *online*.

In merito al collocamento delle quote di Fondi immobiliari effettuato nel periodo 2002-2005, Poste Italiane, dal 19 marzo 2020, al fine di tutelare la clientela e mantenere elevata la reputazione e le credenziali di capacità operativa del Gruppo, fondati sulla fiducia e sulla trasparenza, ha intrapreso una seconda finestra di adesione all'iniziativa di tutela sul Fondo Obelisco scaduto il 31 dicembre 2018 la cui conclusione è prevista nell'esercizio in corso.

## Altre attività

Con riferimento al segmento *Business* e Pubblica Amministrazione, nel mese di marzo, è stato attivato il servizio di riversamento su conto di Tesoreria delle somme incassate attraverso il sistema PagoPA per le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi. Tale servizio permette di trasferire le somme incassate tramite bollettino di conto corrente postale sul proprio conto corrente di Tesoreria in modalità automatica.

Nell'ambito investimenti, Poste Italiane ha messo a disposizione della propria clientela già profilata MiFID la possibilità di rinnovare in autonomia il proprio profilo *online* all'interno dell'area riservata. Relativamente al programma di trasformazione e accelerazione digitale è proseguita in collaborazione con Moneyfarm, l'offerta del servizio di collocamento di gestioni patrimoniali per la clientela accessibile esclusivamente tramite un'apposita area all'interno del sito [www.poste.it](http://www.poste.it) denominata Postefuturo Investimenti.

Nell'ambito dell'evoluzione degli strumenti a supporto dei consulenti finanziari, nel primo trimestre dell'anno si è proceduto alla realizzazione e sviluppo di materiali a supporto della narrativa commerciale sulla nuova offerta modulare in ambito protezione nella piattaforma "Valigetta del Consulente" che è riservata ai consulenti finanziari e alle figure di coordinamento commerciale con oltre 12mila utenti abilitati.

## Altre informazioni

### Banca d'Italia

Il 26 febbraio 2020, la Banca d'Italia ha avviato un'ispezione ordinaria e di carattere generale su BancoPosta Fondi S.p.A. SGR, ai sensi dell'articolo 6-ter del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58. Tale ispezione è tutt'ora in corso.

### CONSOB

Nel mese di gennaio 2020, la CONSOB ha avviato un'ispezione di carattere generale ai sensi dell'articolo 6-ter comma 1 del D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, volta ad accertare lo stato di adeguamento alla nuova normativa MiFID 2. La verifica ispettiva è tutt'ora in corso.

## Strategic Business Unit Servizi Assicurativi

I dati sulla produzione del Comparto Vita e del Comparto Danni alla fine di marzo 2020, in pubblicazione nei prossimi giorni, subiranno verosimilmente, per effetto della crisi in corso legata alla pandemia Covid-19, una significativa contrazione in confronto agli andamenti positivi registrati rispettivamente nei primi due mesi del 2020 e nel corso del 2019 ed illustrati di seguito.

### Contesto di mercato

#### Ramo Vita

Sulla base dei dati ufficiali disponibili alla fine del mese di febbraio 2020<sup>46</sup> la nuova produzione di polizze individuali Vita comprensiva del campione UE ha raggiunto 18,4 miliardi di Euro (+18,9% rispetto all'analogo periodo del 2019). La produzione delle polizze Vita raccolta in Italia dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di imprese *extra* UE ha raggiunto i 16,5 miliardi di euro (+15,3% rispetto all'analogo periodo del 2019).

Analizzando i dati per ramo ministeriale, i premi di Ramo I ammontano alla fine di febbraio 2020 a 10,9 miliardi di euro, in lieve flessione (-1,8%) rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente. Segna invece un andamento particolarmente positivo la raccolta di prodotti di Ramo III (nella forma esclusiva *unit-linked*) che con 5,2 miliardi di euro di premi registra una crescita del 79,6% rispetto al corrispondente periodo del 2019. Residuale la raccolta di prodotti di capitalizzazione (pari a 0,3 miliardi di euro) che registra nei primi due mesi dell'anno una *performance* in crescita (+21,8%) rispetto al corrispondente periodo del 2019. L'andamento dei nuovi premi afferenti le polizze di malattia di lunga durata (Ramo IV) è positivo con un volume che, seppur continua ad essere contenuto (circa 6 milioni di euro), risulta in forte crescita (+74,9%) rispetto all'analogo periodo del 2019.

La modalità di versamento a premio unico continua a costituire la scelta maggiormente utilizzata dai contraenti, rappresentando il 95,4% del totale dei premi emessi e il 65,8% in termini di numero di polizze.

Con riferimento al canale distributivo, circa il 72,4% della nuova produzione è stata intermediata fino a febbraio 2020 tramite sportelli bancari e postali, con un volume premi di circa 11,9 miliardi di euro in aumento (+17,5%) rispetto all'analogo periodo del 2019.

#### Nuova produzione individuale Vita per ramo di attività\*

(dati aggiornati a febbraio 2020 in milioni di euro)

Premi per ramo/prodotto	Premi da inizio anno	Variazione % 2020 vs 2019
Vita - Ramo I	10.904	-1,8%
<i>Unit-Linked</i> - Ramo III	5.227	79,6%
Capitalizzazioni - Ramo V	310	21,8%
Altro	28	-
<b>Imprese italiane - <i>extra</i> UE</b>	<b>16.469</b>	<b>15,3%</b>
<b>Imprese UE**</b>	<b>1.964</b>	<b>62,2%</b>
<b>Totale</b>	<b>18.433</b>	<b>18,9%</b>

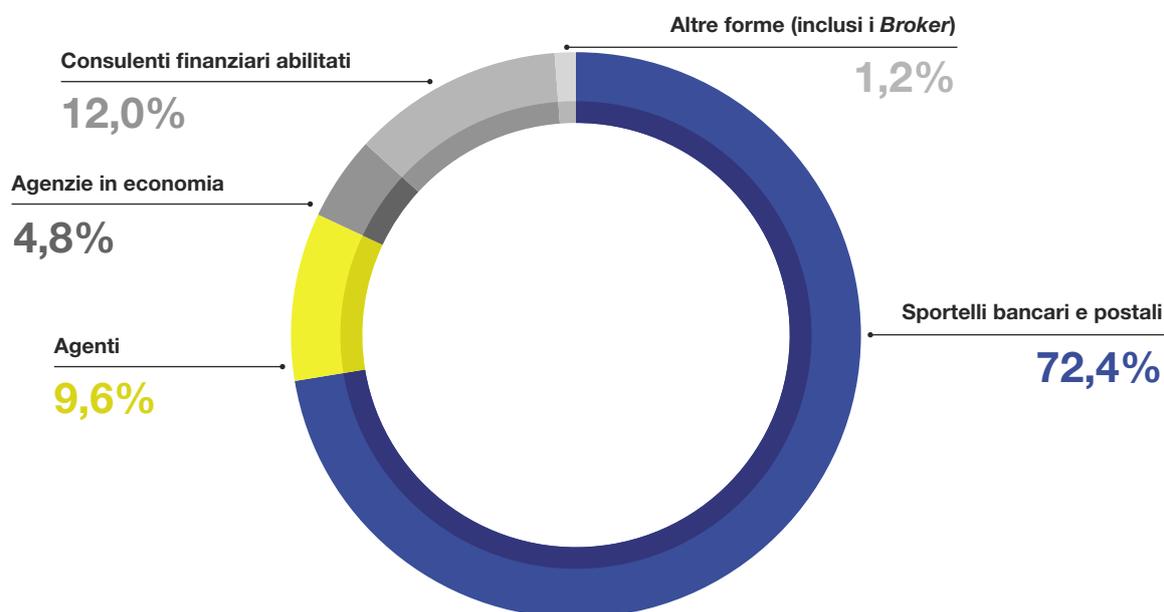
\* Fonte: ANIA.

\*\* Per imprese UE si intendono le rappresentanze in Italia di imprese aventi sede legale in paesi dell'Unione Europea operanti in regime di stabilimento e di libera prestazione di servizi. I dati si riferiscono alle sole imprese che hanno partecipato alla rilevazione.

46. Fonte: Ania *Trends* nuova produzione Vita (marzo 2020).

## Nuova produzione individuale Vita per canale distributivo

(dati aggiornati a febbraio 2020 in milioni di euro)



Fonte: ANIA.

## Ramo Danni

Per quanto attiene al **mercato assicurativo Danni**, i premi totali del portafoglio diretto italiano, comprensivo anche della raccolta effettuata nel nostro Paese dalle imprese italiane e dalle rappresentanze di quelle estere, sulla base degli ultimi dati ufficiali disponibili (fonte: ANIA) alla fine del quarto trimestre del 2019, si sono attestati a 38,8 miliardi di euro in aumento rispetto alla fine del IV trimestre del 2018 (+2,8%). Al *trend* positivo ha contribuito in particolare la crescita dei premi degli altri rami Danni (+ 4,8% rispetto al quarto trimestre dell'esercizio precedente). Il comparto Auto nel suo complesso ha registrato una lieve crescita pari allo 0,4% rispetto all'anno precedente.

Per quanto riguarda i canali distributivi, relativamente ai premi raccolti dalle imprese italiane e le rappresentanze di imprese *extra UE*, quello agenziale si conferma *leader* con una quota di mercato pari al 74,1% in lieve calo rispetto ai dati registrati negli esercizi precedenti (75,3 % nel quarto trimestre del 2018). I *broker* hanno registrato una quota di mercato pari al 9,1%, rappresentando il secondo canale di distribuzione. Si registra inoltre, una crescita della quota di mercato degli sportelli bancari e postali che si attesta al 7,5% (6,6 % a fine 2018); tale crescita è da attribuire al coinvolgimento nella commercializzazione dei premi nei rami Credito e Perdite pecuniarie.

## Premi portafoglio diretto Danni per ramo di attività\*

(dati aggiornati a dicembre 2019 in milioni di euro)

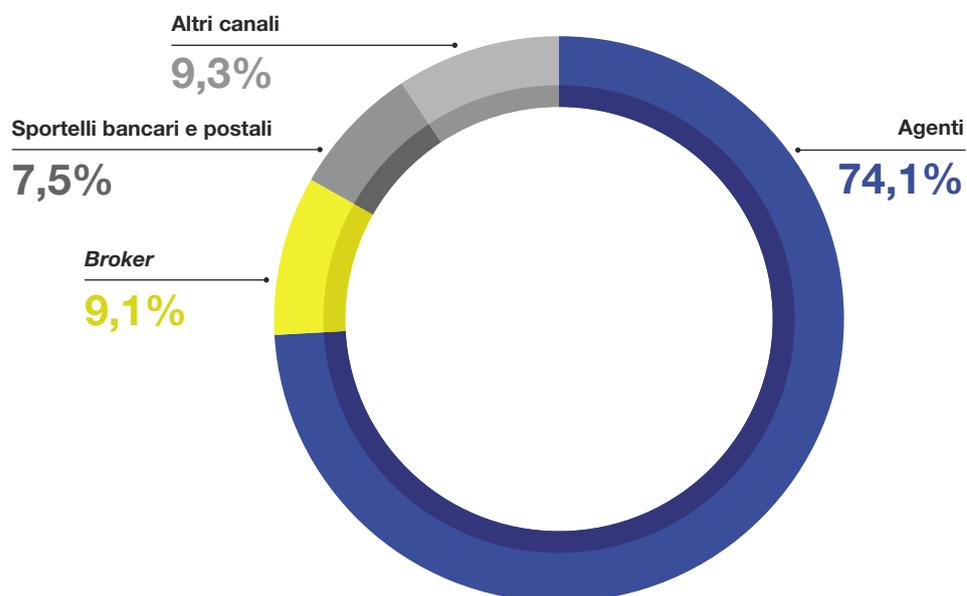
Premi per ramo**	Premi da inizio anno	Variazione % IV trim. 2019 vs IV trim. 2018
Totale settore Auto	17.179	0,4%
Altri rami Danni	21.600	4,8%
<b>Totale rami Danni</b>	<b>38.779</b>	<b>2,8%</b>

\* Fonte: ANIA.

\*\* I premi si riferiscono alle imprese italiane, *extra UE* e alle imprese UE.

### Distribuzione Premi portafoglio diretto Danni per canale distributivo\*

(dati aggiornati a dicembre 2019 in milioni di euro)



Fonte: ANIA.

\* Imprese italiane e rappresentanze imprese extra-UE operanti in regime di stabilimento.

## Contesto normativo

### Lettera al mercato del 17 marzo 2020 – Comunicazione congiunta IVASS - Banca d'Italia: offerta di prodotti abbinati a finanziamenti.

L'IVASS ha comunicato che le banche, gli intermediari finanziari e le imprese di assicurazione che intendono offrire prodotti abbinati a finanziamenti, dovranno applicare ed adottare specifiche procedure organizzative e di controllo interno che assicurano nel continuo una valutazione dei rischi e rispettare un insieme di regole, al fine di garantire il rispetto della normativa di riferimento e preservare l'integrità del rapporto di fiducia con la clientela. Il mancato rispetto delle regole vigenti, oltre a comportare l'applicazione delle sanzioni previste per la violazione degli obblighi di condotta verso la clientela, può esporre gli operatori a significativi rischi legali e reputazionali, con l'eventuale possibilità di un incremento dei requisiti patrimoniali delle competenti Autorità di vigilanza.

## Andamento economico della SBU Servizi Assicurativi

Resilienza dei risultati della SBU rispetto alla pandemia in corso, con ricavi in crescita nel comparto Vita (maggiori masse gestite e migliore redditività dei nuovi prodotti), mitigati dai minori caricamenti seguiti alla minore produzione commerciale. Ricavi del comparto Danni sostanzialmente stabili.

Confermata la solidità patrimoniale del Gruppo assicurativo, con un *Solvency ratio* superiore sia ai vincoli regolamentari che alla *managerial ambition*.

Servizi assicurativi (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	Variazioni	
<b>Ricavi da mercato</b>	<b>355</b>	<b>337</b>	<b>17</b>	<b>+5,1%</b>
Ricavi da altri settori	0	0	(0)	-85,7%
<b>Ricavi totali</b>	<b>355</b>	<b>338</b>	<b>17</b>	<b>+5,0%</b>
Costi	40	38	+2	+4,1%
Costi vs altri settori	127	148	(21)	-14,1%
<b>Costi totali</b>	<b>167</b>	<b>187</b>	<b>(19)</b>	<b>-10,4%</b>
<b>EBIT</b>	<b>187</b>	<b>151</b>	<b>36</b>	<b>+24,0%</b>
<b>EBIT Margin %</b>	<b>52,8%</b>	<b>44,7%</b>		
<b>UTILE NETTO</b>	<b>131</b>	<b>105</b>	<b>25</b>	<b>+24,1%</b>

Principali KPI	31 marzo 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
Riserve tecniche nette Gruppo Poste Vita (in miliardi di euro)	136,5	140,2	-3,7	-2,6%
<b>Ramo Vita</b>	<b>1Q 2020</b>	<b>1Q 2019</b>	<b>Variazioni</b>	
Premi lordi contabilizzati - Vita (in milioni di euro)*	4.522	5.910	(1.388)	-23,5%
di cui: Rami I-IV-V	3.908	5.382	(1.474)	-27,4%
di cui: Ramo III	614	528	86	16,3%
<b>Ramo Danni</b>	<b>1Q 2020</b>	<b>1Q 2019</b>	<b>Variazioni</b>	
Premi lordi contabilizzati - Danni (in milioni di euro)*	76,8	79,2	-2,4	-3,0%
Loss ratio**	45,3%	28,9%		
Expenses ratio (vista ANIA)***	25,6%	21,4%		
Combined ratio (vista ANIA)****	70,9%	50,3%		

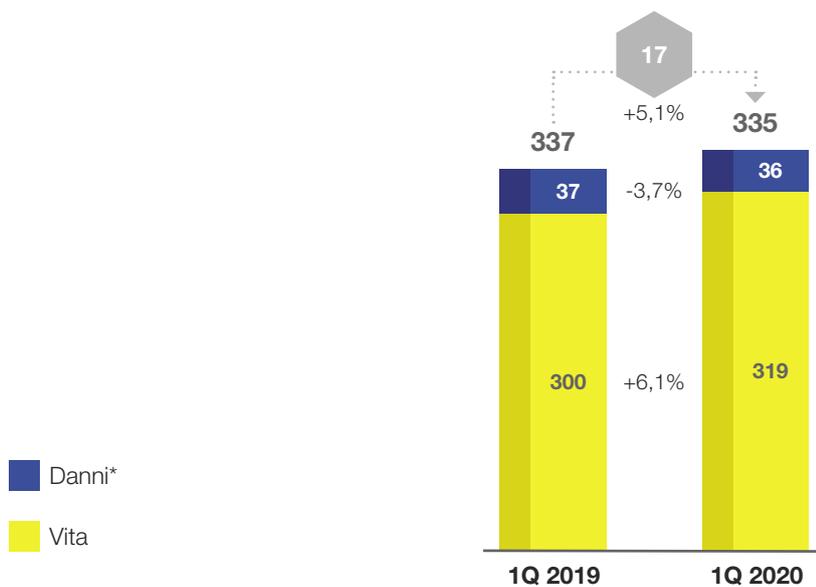
\* Include i premi lordi contabilizzati al lordo della riserva premi e delle cessioni in riassicurazione.

\*\* Corrisponde al rapporto tra gli oneri da liquidazione sinistri e i premi lordi di competenza.

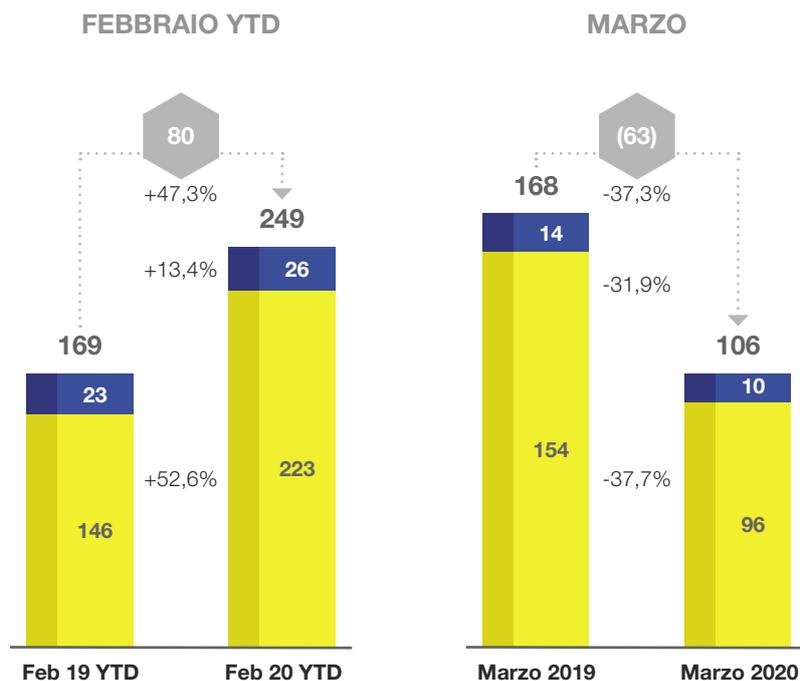
\*\*\* Corrisponde al rapporto tra costi di funzionamento + provvigioni e i premi lordi contabilizzati.

\*\*\*\* Pari alla somma di Loss ed Expenses ratio.

## RICAVI DA MERCATO (in milioni di euro)



\* Include Poste Welfare Servizi e altri ricavi.

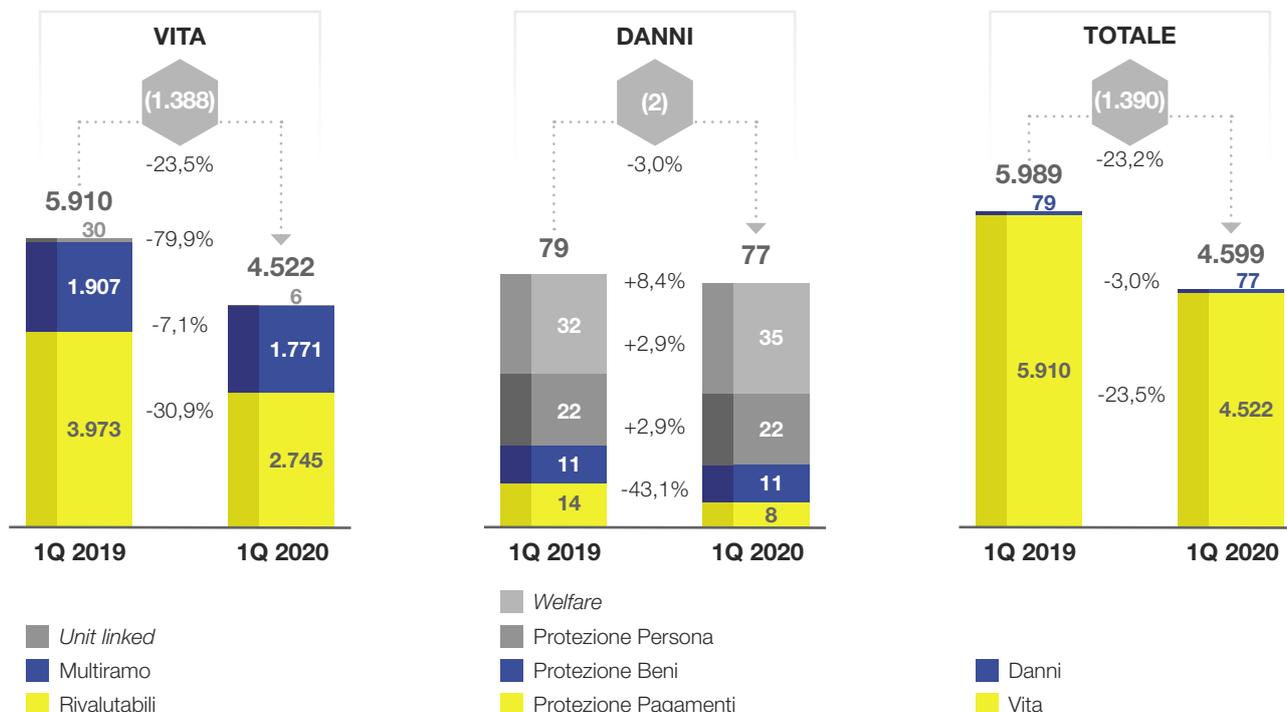


I ricavi da mercato passano da 337 milioni di euro del primo trimestre 2019 a 355 milioni di euro del primo trimestre 2020 (+5,1%) e sono essenzialmente riconducibili al *business* Vita che ha contribuito con 319 milioni di euro, mentre il ramo Danni ammonta con 34 milioni di euro, al netto dei ricavi di Poste Welfare Servizi e degli altri ricavi. La crescita dei ricavi nel trimestre è stata inficiata dal contributo negativo del mese di marzo che ha registrato ricavi in diminuzione di 63 milioni di euro rispetto a marzo 2019, principalmente imputabile alla minore produzione commerciale seguita all'emergenza Covid-19. I ricavi netti Vita crescono del 6,1% (+18 milioni di euro rispetto al primo trimestre 2019), supportati principalmente dal margine finanziario (+28 milioni di euro rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente, per effetto dell'incremento delle masse medie gestite e della maggiore redditività dei nuovi prodotti in collocamento) e da minori accantonamenti sulle altre riserve tecniche (riserve aggiuntive per 28 milioni di euro), compensati solo in parte dai minori caricamenti (-34 milioni di euro) dovuti alla flessione della raccolta lorda.

I ricavi netti Danni si attestano a 34 milioni di euro e sono sostanzialmente in linea ai ricavi conseguiti nel primo trimestre 2019 pari a 35 milioni di euro (-1 milione).

La raccolta del *business* Vita e Danni è rappresentata negli schemi che seguono:

**PREMI LORDI CONTABILIZZATI (in milioni di euro)**

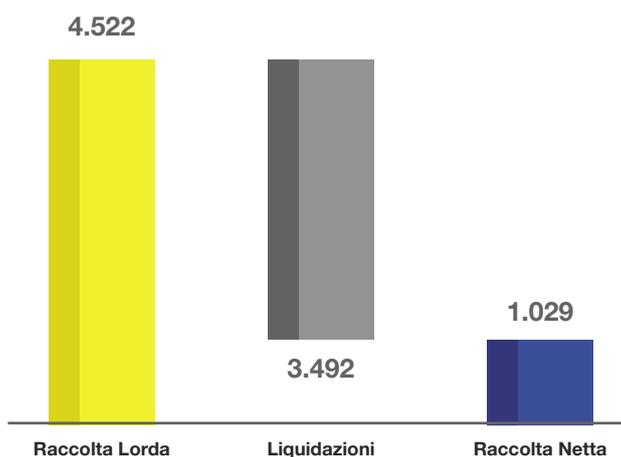


La raccolta lorda Vita e Danni nel primo trimestre 2020 risulta condizionata dall'emergenza sanitaria in corso; la raccolta lorda *pre-crisi* era in linea con le aspettative commerciali di periodo.

La raccolta lorda del *business* Vita del primo trimestre si attesta a 4,5 miliardi di euro, in diminuzione del 23,5% rispetto al primo trimestre 2019, con una ricomposizione a favore dei prodotti Multiramo la cui incidenza sulla raccolta lorda complessiva Vita passa dal 32% del 2019 al 39% del 2020.

I premi lordi contabilizzati del *business* Danni ammontano a 77 milioni di euro, in diminuzione del 3% (-2 milioni di euro) rispetto al primo trimestre 2019, con una minor raccolta della linea Pagamenti (-43,1%, -6 milioni di euro), parzialmente compensata da una maggior raccolta sul comparto *Welfare* (+8,4%, +3 milioni di euro) e sulle linee Beni e Persona (+2,9%, +1 milione di euro), che beneficiano del lancio del nuovo prodotto modulare avvenuto nel mese di febbraio.

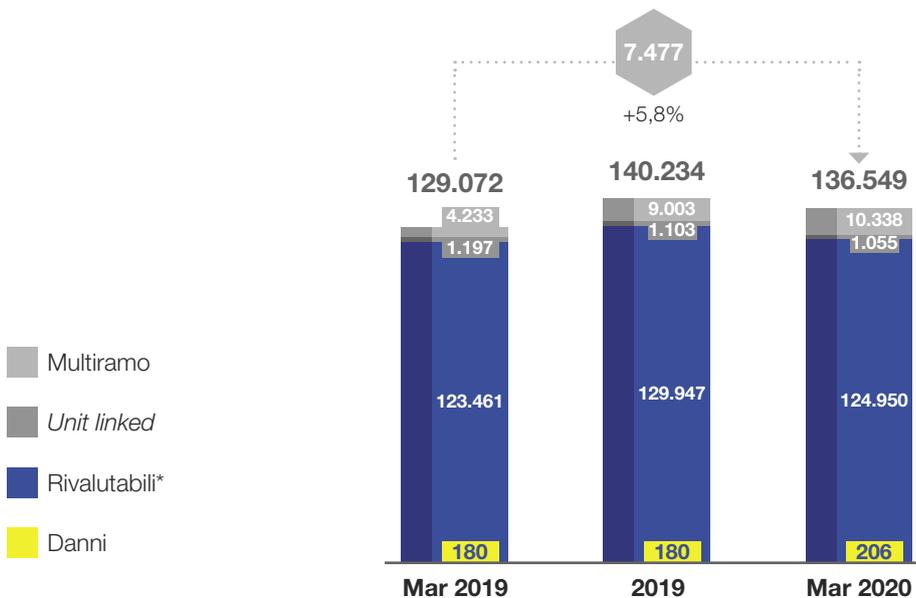
**RACCOLTA NETTA VITA – 1Q 2020 (in milioni di euro)**



La raccolta netta del *business* Vita, si attesta a 1 miliardo di euro e si mantiene positiva su tutti i portafogli di Gestione Separata e Fondi interni.

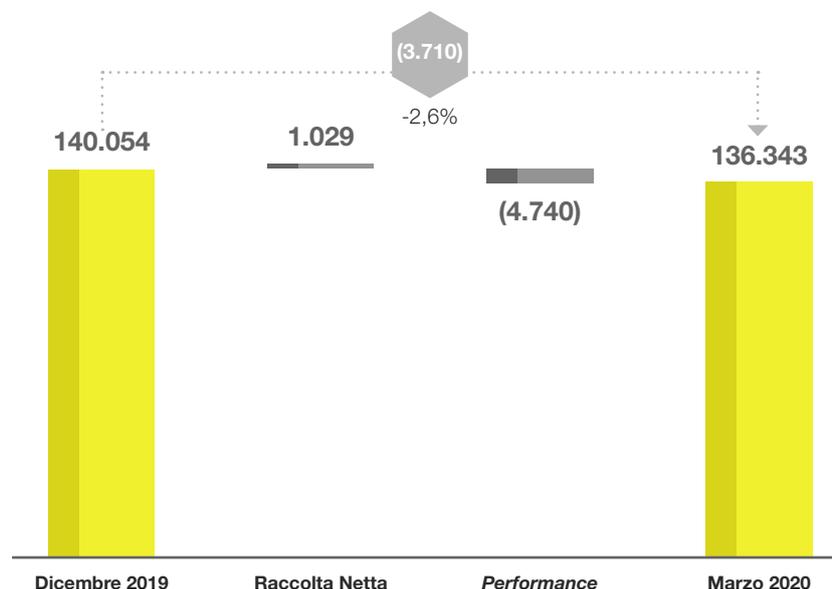
Il tasso di riscatto rilevato nel primo trimestre 2020 è pari a 2,7%, in diminuzione rispetto al primo trimestre 2019 (pari a 3,1%) anche per effetto delle limitazioni alla circolazione e alla chiusura parziale degli Uffici Postali determinati dal *lockdown* imposto per la gestione dell'emergenza sanitaria.

### RISERVE TECNICHE (in milioni di euro)

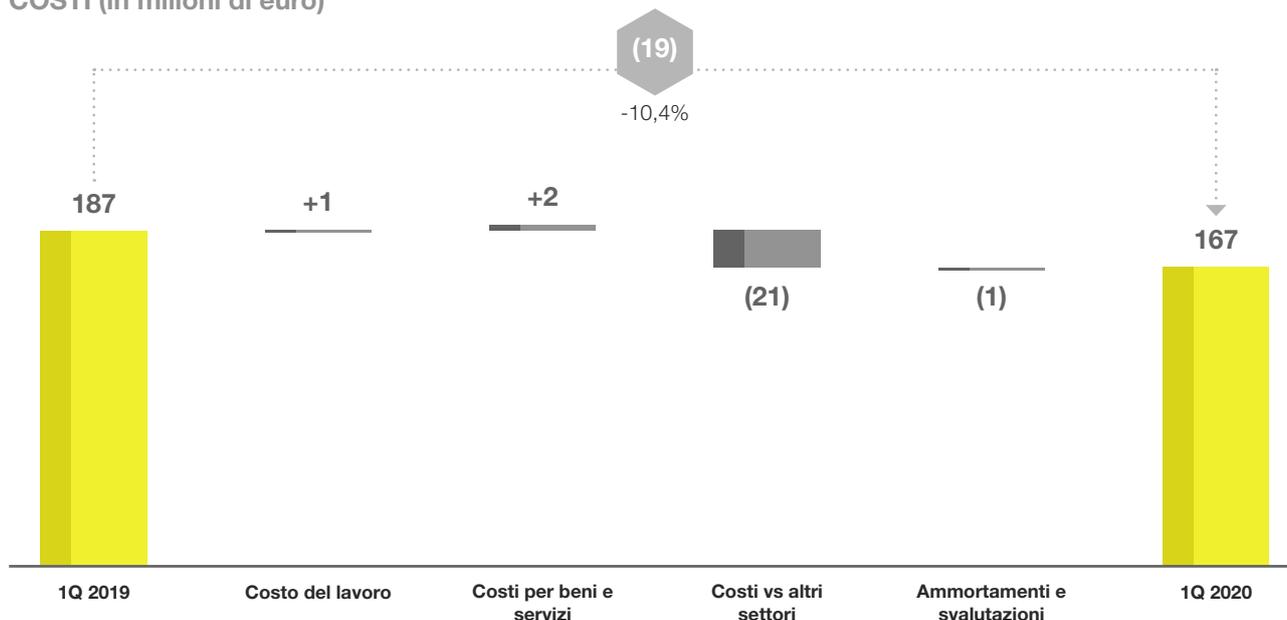


Le riserve tecniche del *business* Vita si attestano a 136,3 miliardi di euro e diminuiscono di 3,7 miliardi di euro rispetto al 31 dicembre 2019 principalmente per l'andamento della *Deferred Policyholder Liabilities* (-4,9 miliardi di euro), che accoglie le variazioni di *fair value* degli strumenti finanziari posti a copertura delle polizze emesse, compensato dalla crescita delle riserve matematiche (+1 miliardo di euro), supportate dalla raccolta netta positiva, e delle altre riserve tecniche (+0,2 miliardi di euro). Le riserve tecniche afferenti al ramo Danni, al netto delle cessioni in riassicurazione, ammontano alla fine del periodo a 206 milioni di euro (232 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione), in crescita del 18% rispetto al dato rilevato alla fine del 2019 (180 milioni di euro; 207 milioni di euro al lordo delle cessioni in riassicurazione).

### MOVIMENTAZIONE RISERVE TECNICHE VITA (in milioni di euro)



**COSTI (in milioni di euro)**

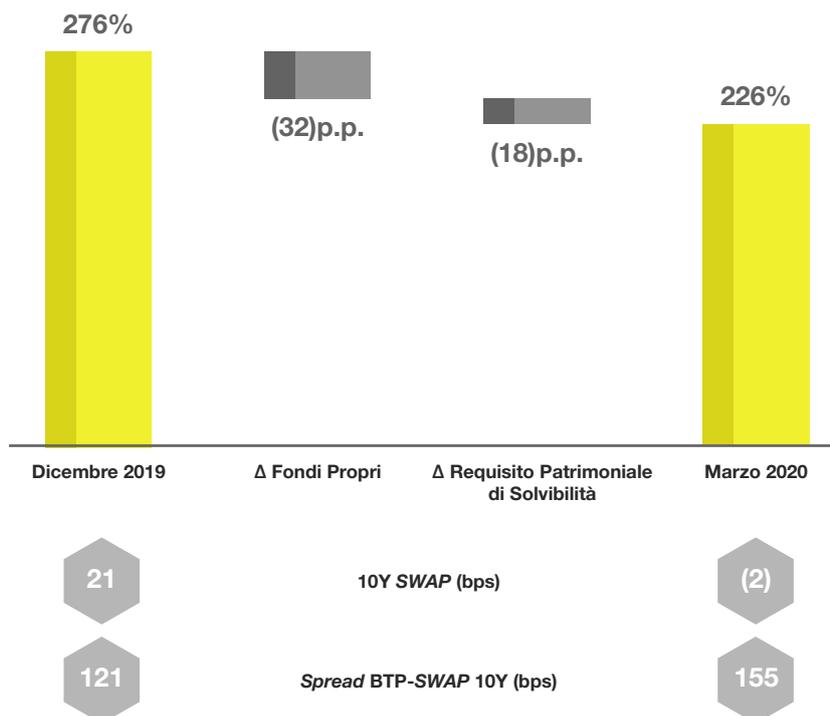


I costi totali ammontano a 167 milioni di euro, in diminuzione di 19 milioni di euro rispetto al valore del medesimo periodo del 2019, principalmente per l'evoluzione dei costi infrasettoriali essenzialmente riconducibili alle minori provvigioni corrisposte per l'attività di distribuzione, incasso e mantenimento per effetto della riduzione della raccolta lorda.

Alla luce dei risultati illustrati, l'andamento economico della *Strategic Business Unit* Servizi Assicurativi evidenzia nel primo trimestre 2020 un risultato della gestione operativa (EBIT) che si attesta a 187 milioni di euro, in aumento del 24% rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente (151 milioni di euro).

Tenuto conto delle imposte di periodo (58 milioni di euro), la *Business Unit* realizza un risultato netto di 131 milioni di euro, in crescita del 24,1% rispetto ai 105 milioni dell'analogo periodo del precedente esercizio.

**ANDAMENTO SOLVENCY RATIO**



Il *Solvency Ratio* del Gruppo assicurativo al 31 marzo 2020 si attesta a 226%, in diminuzione rispetto a 276 rilevato a dicembre 2019 (-50 p.p.) e continua a mantenersi a livelli superiori rispetto ai vincoli regolamentari.

La variazione del trimestre è dovuta prevalentemente alla riduzione dei fondi propri disponibili per il decremento del valore del portafoglio titoli, a seguito delle negative dinamiche dei mercati finanziari, che ha più che compensato la diminuzione del valore delle Riserve Tecniche. Considerato il contesto di mercato non favorevole, si registra inoltre un aumento del Requisito di Capitale, per il maggior assorbimento di capitale richiesto per i rischi di mercato e controparte, solo in parte compensato dai minori rischi operativo e tecnico vita collegati ai minori volumi di produzione registrati nel trimestre.

L'inclusione delle misure transitorie sulle riserve tecniche approvate nel corso del 2019, determina un aumento dei fondi propri ammissibili consentendo un aumento del *Solvency Ratio* a 259% al 31 marzo 2020 (312% al 31 dicembre 2019).

## Attività del periodo

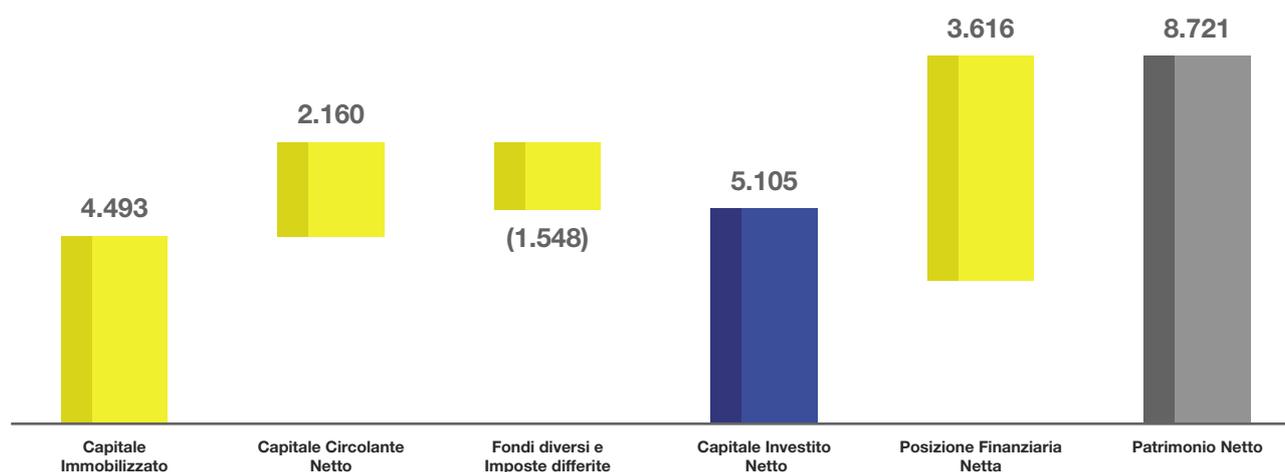
Nel primo trimestre del 2020, in continuità con quanto già avviato nel 2019, per garantire maggiori e più completi servizi al cliente, Poste Vita ha proseguito il percorso di evoluzione della gamma Multiramo con il lancio di Poste Nuovi Progetti Futuri che permette di accedere alle opportunità offerte dai mercati finanziari attraverso un approccio graduale. Relativamente ai servizi di Protezione, è stata avviata l'adozione del nuovo modello "tailor made" che ha portato al lancio di Posye Vivere Protetti, un unico prodotto che offre soluzioni personalizzate di protezione, assistenza e servizi nelle aree della persona, beni e patrimonio integrabili e modulabili tra loro. A seguito della pandemia Covid-19, Poste Italiane ha esteso ai dipendenti aderenti al Fondo Sanitario del Gruppo e ai sottoscrittori di polizze salute di Poste Assicura specifiche coperture di diaria e indennizzi; l'estensione è avvenuta a titolo gratuito e con efficacia retroattiva per i dipendenti aderenti al Fondo sanitario e per i clienti in portafoglio.

## Andamento patrimoniale e finanziario del Gruppo

(dati in milioni di euro)	31 marzo 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
CAPITALE IMMOBILIZZATO	4.493	4.578	(85)	-2%
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO	2.160	1.494	+666	+45%
CAPITALE INVESTITO LORDO	6.653	6.072	+581	+10%
FONDI DIVERSI E ALTRE ATTIVITÀ/PASSIVITÀ	(1.548)	(2.041)	+493	-24%
CAPITALE INVESTITO NETTO	5.105	4.031	+1.074	+27%
PATRIMONIO NETTO	8.721	9.698	(977)	-10%
<b>POSIZIONE FINANZIARIA NETTA</b>	<b>(3.616)</b>	<b>(5.667)</b>	<b>+2.051</b>	<b>-36%</b>
<i>Posizione finanziaria netta della SBU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione</i>	790	815	(25)	-3%

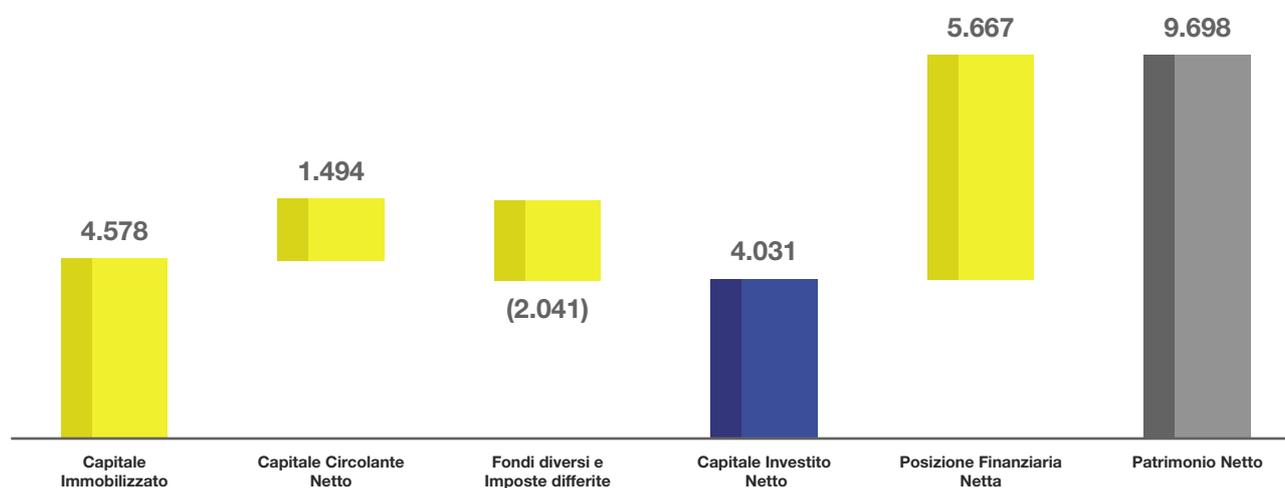
Dati in milioni di euro

31 marzo 2020



Dati in milioni di euro

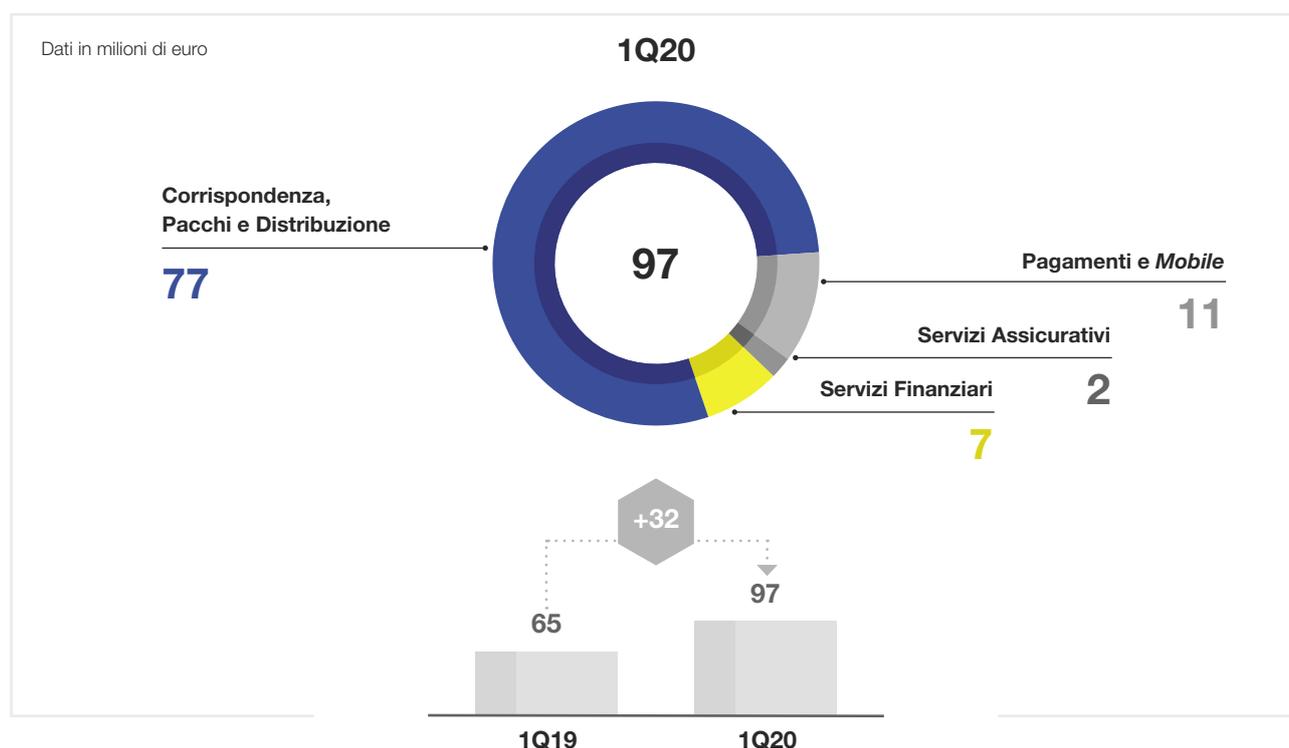
31 dicembre 2019



Il **Capitale immobilizzato** del Gruppo Poste Italiane al 31 marzo 2020 si attesta a 4.493 milioni di euro, segnando un decremento di 85 milioni di euro rispetto alla situazione di fine esercizio 2019. Alla formazione del Capitale immobilizzato hanno concorso investimenti per 97 milioni di euro, più che compensati da ammortamenti per 203 milioni di euro.

Concorrono al saldo della voce, le partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto per complessivi 613 milioni di euro (pressoché interamente riferibili agli investimenti in Anima Holding S.p.A. e FSIA Investimenti S.r.l.).

Gli **investimenti** del Gruppo nel primo trimestre 2020 ammontano a 97 milioni di euro ed evidenziano un incremento del 49% rispetto al primo trimestre 2019 (+32 milioni di euro). In conseguenza della particolare contesto dovuto all'emergenza Covid-19. Il Gruppo ha revisionato il piano degli investimenti per verificarne la coerenza con le caratteristiche peculiari della "nuova normalità" (es. distanziamento sociale, preferenza verso soluzioni *full digital*, etc.) e per tenere in considerazione la ridotta capacità produttiva dei fornitori.



Per far fronte all'emergenza sanitaria (Covid-19) sono stati abilitati tutti gli strumenti necessari per assicurare la continuità dell'operatività da remoto. Questo ha portato alla distribuzione di *pc* Portatili, all'adozione massiva di *Office* 365 e *Teams* (circa 96.000 utenti *office* e 13.500 utenti attivi su *Teams*) e all'attivazione connessioni VPN e di un *Service Desk* dedicato. Inoltre sono stati rivisti i processi per la messa in sicurezza delle attività per garantire la continuità operativa degli operatori degli Uffici Postali, dei Portalettere e del *Customer Care* (attivazione *Voice bot* ritiro pensioni, attività del *Call center* e *Back Office* da remoto). Inoltre si è provveduto ad installare "Termo scanner", in grado di rilevare alterazioni della temperatura corporea presso gli accessi del Complesso Direzionale EUR – Roma e sulla quasi totalità dei Centri Smistamento.

In linea con quanto previsto nel programma di investimenti 2018 – 2022 a supporto degli obiettivi di Piano Strategico, circa il 79% degli Investimenti di Gruppo (77 milioni di euro) sono stati destinati al processo di trasformazione della *Strategic Business Unit* dei Servizi di **Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione**. In particolare, nell'ambito di tale *Business Unit* è proseguito l'ammmodernamento delle strutture di recapito e di automazione dei centri di smistamento; nel 1° trimestre 2020 si è ottenuta la certificazione secondo *standard TAPA - FSR (Transported Asset Protection Association – Facility Security Requirements)* del Centro smistamento Milano Roserio ed il Centro Operativo Brescia. Sono continuate, inoltre, le attività di rinnovo della flotta aziendale che hanno portato nel primo trimestre al completamento della fornitura dei mezzi a due ruote euro4 a baule maggiorato (a tutt'oggi circa 2.000 nuovi mezzi) e al proseguimento dell'inflottamento di nuovi mezzi elettrici a tre ruote (circa 300 nel primo trimestre). In materia di contenimento degli impatti ambientali, sono proseguite le attività finalizzate alla riduzione dei consumi di energia elettrica attraverso la sostituzione delle vecchie lampade con quelle a tecnologia LED (oltre 2.600 al primo trimestre 2020).

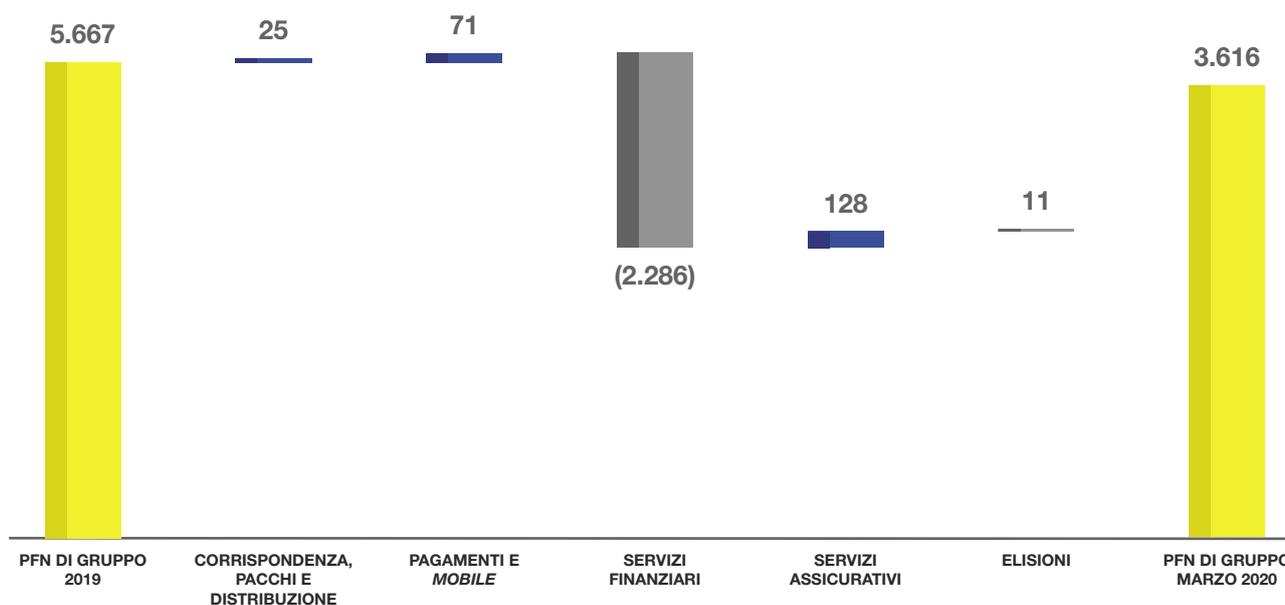
Il **Capitale circolante netto** al 31 marzo 2020 ammonta a 2.160 milioni di euro e si incrementa di 666 milioni di euro rispetto a fine esercizio 2019. A tale variazione hanno concorso maggiori Crediti per 448 milioni di euro, in larga parte ascrivibili all'incremento dei crediti commerciali verso Cassa Depositi e Prestiti, e minori Debiti per 320 milioni di euro, relativi principalmente a debiti verso il personale (incentivi, 14° mensilità). Si segnala che nel mese di aprile la Capogruppo ha incassato da Cassa Depositi e Prestiti crediti per circa 450 milioni di euro.

Il saldo dei **Fondi diversi e delle Altre attività/passività** al 31 marzo 2020 ammonta a 1.548 milioni di euro e si incrementa di 493 milioni di euro rispetto 31 dicembre 2019 principalmente per effetto dei maggiori Crediti netti per imposte differite per 480 milioni di euro in larga parte ascrivibili alla variazione negativa del *fair value* degli strumenti finanziari classificati nella categoria FVTOCI. A tale voce contribuisce il saldo dei Fondi per rischi e oneri che si attesta a 1.275 milioni di euro (1.218 milioni di euro a fine dicembre 2019) ed è comprensivo del Fondo di incentivazione agli esodi per 376 milioni di euro (421 milioni di euro al 31 dicembre 2019). Il saldo comprende altresì il Fondo rischi operativi relativo prevalentemente a passività derivanti dall'operatività condotta in ambito BancoPosta per 231 milioni di euro (241 milioni al 31 dicembre 2019) e il Fondo rischi vertenze con terzi per 305 milioni di euro (313 milioni di euro al 31 dicembre 2019).

Il **Patrimonio netto** al 31 marzo 2020 ammonta a 8.721 milioni di euro e, rispetto al 31 dicembre 2019, registra un decremento di 977 milioni di euro. La variazione intervenuta nel periodo risente del decremento della riserva di *fair value* di 1.417 milioni di euro, a seguito delle vendite effettuate nel trimestre e delle oscillazioni di valore degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI detenuti principalmente dalla SBU Servizi Finanziari, compensata dall'utile del periodo di 306 milioni di euro.

## Posizione Finanziaria Netta del Gruppo

Dati in milioni di euro



La **Posizione Finanziaria Netta** complessiva al 31 marzo 2020 è in avanzo di 3.616 milioni di euro, in diminuzione di 2.051 milioni di euro rispetto ai valori al 31 dicembre 2019 (in cui presentava un avanzo di 5.667 milioni di euro); tale variazione riflette principalmente il decremento registrato sul *fair value* degli investimenti classificati nella categoria FVTOCI detenuti dalla SBU Servizi Finanziari.

Con riferimento agli strumenti finanziari detenuti dalla SBU Servizi Finanziari, l'oscillazione complessiva del *fair value* nel periodo è positiva per circa 0,5 miliardi di euro ed è rilevata nell'apposita riserva di Patrimonio netto per negativi 1,7 miliardi di euro per la parte non coperta da strumenti di *fair value hedge*, e a Conto economico per positivi 2,2 miliardi di euro per la parte coperta, compensata dalla variazione negativa di *fair value* degli strumenti derivati di *fair value hedging*. Al 31 marzo 2020 il saldo complessivo dei derivati in *fair value hedge* è negativo per 7,2 miliardi di euro (5,4 miliardi al 31 dicembre 2019). Inoltre, nell'ambito di tali operazioni di copertura, a seguito della variazione negativa degli strumenti derivati, la Capogruppo ha incrementato a favore delle controparti Depositi in garanzia per circa 1,6 miliardi di euro.

Al 31 marzo 2020, la SBU Servizi Finanziari è, inoltre, inclusiva delle seguenti variazioni patrimoniali rispetto al 31 dicembre 2019:

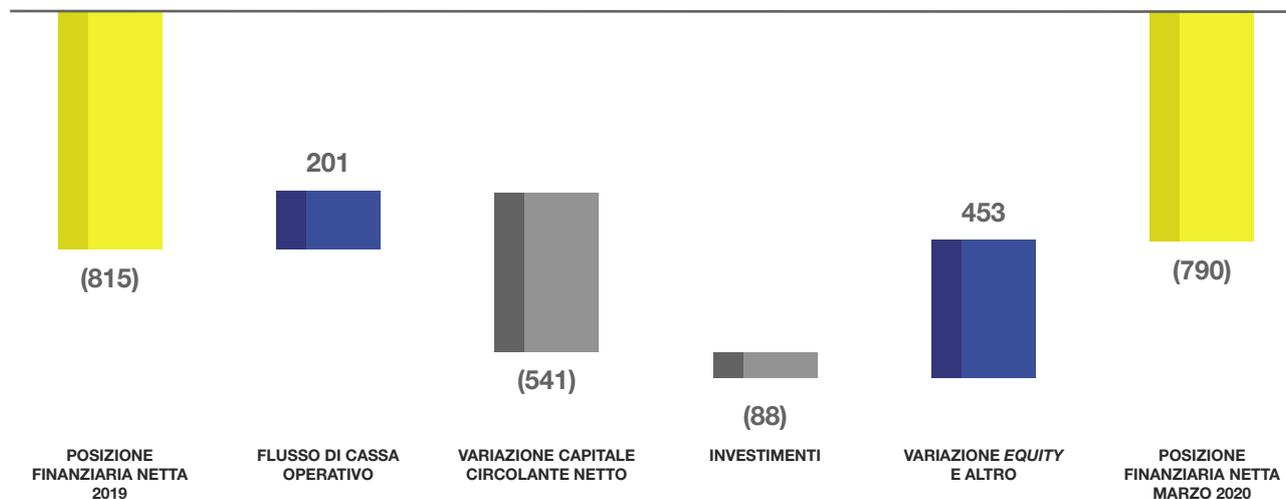
- un incremento della raccolta su conti correnti postali per 3,8 miliardi di euro;
- un incremento dei debiti verso istituzioni finanziarie per 6,8 miliardi di euro, in larga parte ascrivibile a operazioni in pronti contro termine passive correnti finalizzate a rafforzare il finanziamento dei depositi a garanzia in mercati caratterizzati da elevata volatilità. Al 31 marzo, parte della liquidità riveniente da tali operazioni è stata destinata ad operazioni di pronti contro termine attive per 3,8 miliardi di euro;
- un incremento netto dei titoli a reddito fisso valutati al costo ammortizzato per 5,9 miliardi di euro; l'oscillazione complessiva del *fair value* del periodo è positiva per 1,1 miliardi di euro;
- un decremento netto dei titoli a reddito fisso classificati nella categoria FVTOCI per 3,3 miliardi di euro; l'oscillazione complessiva del *fair value* del periodo è negativa per 0,6 miliardi di euro.

Infine, con riferimento al Patrimonio BancoPosta si evidenzia inoltre che lo stesso può accedere:

- ad una linea di finanziamento *committed* a breve termine concessa da Cassa Depositi e Prestiti per operazioni in pronti contro termine fino ad un massimo di 5 miliardi di euro e una durata di 12 mesi prorogabile;
- per l'operatività interbancaria *intraday*, ad un'anticipazione infragiornaliera di Banca d'Italia e garantita da titoli di valore nominale pari a 716 milioni di euro, non utilizzata al 31 marzo 2020.

## Posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Dati in milioni di euro



La Posizione Finanziaria Netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione al 31 marzo 2020 è in disavanzo di 790 milioni di euro, sostanzialmente in linea rispetto ai valori al 31 dicembre 2019 (in cui presentava un disavanzo di 815 milioni di euro). Al netto delle passività finanziarie per *leasing* previste dal principio contabile IFRS 16 per 1.236 milioni di euro, la Posizione Finanziaria Netta presenta un avanzo di 446 milioni di euro (al 31 dicembre 2019 presentava un avanzo di 436 milioni di euro).

Più in dettaglio, la sua evoluzione riflette:

- una gestione operativa positiva per 201 milioni di euro (di cui 191 milioni di euro relativi agli ammortamenti del periodo, 41 milioni di euro alla variazione netta dei Fondi rischi e oneri, TFR e altre partite non monetarie) parzialmente compensata dal risultato netto negativo per 31 milioni di euro;
- un flusso monetario negativo per la variazione del capitale circolante netto per complessivi 541 milioni di euro riconducibile prevalentemente a maggiori crediti commerciali netti e minori debiti relativi a partite con il personale;
- investimenti per 88 milioni di euro;
- un flusso monetario positivo da dividendi di 526 milioni di euro e la rilevazione di passività finanziarie nette per *leasing* per ulteriori 32 milioni di euro.

I Debiti rappresentati nella Posizione Finanziaria Netta si riferiscono principalmente a:

- Finanziamenti tramite operazioni di pronti contro termine su titoli di Stato per circa 509 milioni di euro;
- Finanziamento BEI di 173 milioni di euro in scadenza a marzo 2026;
- Finanziamento BEI di 400 milioni di euro in scadenza a ottobre 2026;
- Finanziamento di 20 milioni di euro in scadenza a giugno 2020;
- Private *placement* per circa 50 milioni di euro.

## Posizione finanziaria netta della *Strategic Business Unit* Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione (ESMA)

Posizione finanziaria netta ESMA (dati in milioni di euro)	31 marzo 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
<b>A. Liquidità</b>	<b>(1.321)</b>	<b>(851)</b>	<b>(470)</b>	<b>55,2%</b>
<b>B. Crediti finanziari correnti</b>	<b>(534)</b>	<b>(135)</b>	<b>(399)</b>	<b>295,6%</b>
C. Debiti bancari correnti	530	1	529	-
D. Debiti per <i>leasing</i> correnti	254	215	39	18,1%
E. Parte corrente dell'indebitamento non corrente	-	-	-	-
F. Altri debiti finanziari correnti	12	15	(3)	-20,0%
<b>G. Posizione finanziaria corrente (C+D+E+F)</b>	<b>796</b>	<b>231</b>	<b>565</b>	<b>244,6%</b>
<b>H. Posizione finanziaria netta corrente (A+B+G)</b>	<b>(1.059)</b>	<b>(755)</b>	<b>(304)</b>	<b>40,3%</b>
I. Debiti bancari non correnti	573	573	-	-
L. Obbligazioni emesse	50	50	-	-
M. Debiti per <i>leasing</i> non correnti	982	1.036	(54)	-5,2%
N. Altri debiti non correnti	16	18	(2)	-11,1%
<b>O. Posizione finanziaria non corrente (I+L+M+N)</b>	<b>1.621</b>	<b>1.677</b>	<b>(56)</b>	<b>-3,3%</b>
<b>P. Posizione Finanziaria Netta ESMA (H+O)</b>	<b>562</b>	<b>922</b>	<b>(360)</b>	<b>-39,0%</b>
Attività finanziarie non correnti	(55)	(474)	419	-88,4%
<b>Posizione Finanziaria Netta</b>	<b>507</b>	<b>448</b>	<b>59</b>	<b>13,2%</b>
Crediti e Debiti finanziari intersettoriali	283	367	(84)	-22,9%
<b>Posizione Finanziaria Netta inclusi i rapporti con gli altri settori</b>	<b>790</b>	<b>815</b>	<b>(25)</b>	<b>-3,1%</b>

Le disponibilità liquide e le linee di credito esistenti sono commisurati a coprire le esigenze finanziarie previste. In particolare, al 31 marzo 2020 le disponibilità liquide ammontano a 1,3 miliardi di euro (di cui 1,2 miliardi riferibili alla Capogruppo), mentre gli affidamenti *committed* e *uncommitted* a sostegno della liquidità ammontano complessivamente a circa 3,0 miliardi di euro; in particolare:

- linee di credito *committed* non utilizzate per 2.000 milioni di euro;
- affidamenti a revoca *uncommitted* utilizzabili per finanziamenti a breve per 1.021 milioni di euro<sup>47</sup>, utilizzati per 20 milioni di euro.

Inoltre, nel corso del mese di aprile 2020, al fine di disporre di ulteriore liquidità e far fronte ad eventuali scenari avversi legati alla pandemia Covid-19:

- le linee di credito *uncommitted* per finanziamenti a breve sono state incrementate di 5 milioni di euro e sono state utilizzate per ulteriori 640 milioni di euro;
- sono state stipulate ed erogate due operazioni di finanziamento a medio termine per un importo complessivo di 350 milioni di euro.

47. Sono presenti ulteriori 684 milioni di euro di affidamenti per il rilascio di garanzie personali utilizzati per 357 milioni di euro a favore di terzi e 173 milioni di euro per scoperto di conto corrente.

## 7. Evoluzione prevedibile della gestione

L'emergenza sanitaria in corso, legata alla diffusione del Coronavirus, influirà in maniera decisa sull'evoluzione del contesto economico e sociale dei prossimi mesi e ad oggi non è possibile delineare con precisione quella che sarà la "nuova normalità"; ciò rende impossibile effettuare realistiche previsioni sull'evoluzione economica e finanziaria del Gruppo nel corso del 2020.

Nell'emergenza sanitaria e umanitaria che il Covid-19 ha rappresentato in questi mesi, la priorità del Gruppo è stata fin da subito quella di tutelare la salute dei propri dipendenti e della clientela, supportando le comunità e le Istituzioni nazionali nella gestione della crisi, garantendo un livello continuativo di servizi di pubblica utilità su scala nazionale. L'ingente sforzo organizzativo ed economico effettuato nel mese di marzo ha consentito al Gruppo di adeguare la rete degli Uffici Postali e del recapito ai nuovi *standard* di sicurezza, spesso anticipando le indicazioni del Governo, a garanzia della continuità operativa per l'Azienda, che ha costituito e costituisce un *asset* per le istituzioni nella gestione dell'emergenza e ha affermato Poste Italiane come un punto di riferimento per tutte le aziende nazionali in quella che sarà la "nuova normalità".

Poste Italiane ha affrontato la crisi ed è pronta ad affrontare il nuovo contesto facendo leva sulle sue caratteristiche di azienda sistemica, dorsale fondamentale per la continuità operativa del Paese, soprattutto nei momenti di emergenza.

Il *business model* diversificato evidenzia segmenti penalizzati dal *lockdown*, ma anche segmenti in ascesa, come i pacchi, dove la domanda ha ricevuto un forte stimolo dagli ordini dell'*e-commerce*. La *digital properties* del Gruppo (sito *internet* e *app*) e le reti terze, assicurano il servizio anche fuori dagli Uffici Postali. La capacità di generare cassa è rimasta solida e la posizione finanziaria netta ampiamente positiva. Poste Italiane ha affrontato l'emergenza partendo da una situazione di indebitamento finanziario estremamente contenuto e, conseguentemente, previsioni di uscite finanziarie limitate per il biennio 2020/21. Rimane allora ampia la capacità di ricorrere all'indebitamento attingendo alle linee di credito in essere, in larga parte ancora inutilizzate.

BancoPosta e Poste Vita godono di un elevato livello di solidità patrimoniale, come dimostrato dal CET1 di BancoPosta e dal *Solvency Ratio* del Gruppo Assicurativo. Il *business model* di BancoPosta, i cui impieghi sono limitati alla sottoscrizione di titoli emessi da investitori istituzionali, si dimostra resiliente alle fluttuazioni di rischio di credito, oltre che *capital light*.

Per quanto attiene il segmento Posta, Pacchi e Distribuzione, l'emergenza ha determinato una brusca accelerazione verso il futuro, sebbene sulla base di *trend* già delineati: il calo della corrispondenza e la crescita dei pacchi legati all'*e-commerce*, con particolare riferimento al segmento "*inbound*" dalla Cina, dove il Gruppo, grazie alle iniziative internazionali messe in atto nel tempo, ha già un robusto posizionamento di mercato.

Nell'ambito dei Servizi Finanziari, il Gruppo continuerà a supportare le Istituzioni, anche concordando pro-attivamente l'implementazione di tutte le misure utili alla gestione dell'emergenza, così come già fatto nel mese di marzo per il pagamento anticipato delle pensioni. Il Gruppo sta inoltre adeguando il proprio modello di *go to market* agli *standard* della "nuova normalità", e intende lanciare nel secondo trimestre dell'anno un modello di consulenza "a distanza" per il collocamento di polizze Vita e, previa implementazione dei necessari adeguamenti normativi, anche del risparmio postale. Tale opzione, opportunamente affiancata alla consulenza in Ufficio Postale, rappresenta una alternativa per le fasce di clientela più esposte al rischio e per le quali è opportuno limitare la presenza in Ufficio Postale. Poste Italiane, inoltre, in *partnership* con un primario istituto bancario, offre ai clienti con accredito dello stipendio la possibilità di ricevere in anticipo, senza costi aggiuntivi, le indennità di cassa integrazione guadagni ordinaria e in deroga, nonché l'assegno ordinario del FIS, previsti per eventi riconducibili all'emergenza epidemiologica da Covid-19, dagli artt. da 19 a 22, D.L. n. 18 del 17 marzo 2020.

I Servizi Assicurativi punteranno sull'offerta multi-ramo, ampliandone la gamma attraverso il lancio di una polizza con limitata e graduale esposizione al rischio, con l'obiettivo di salvaguardare la redditività dell'investimento dei nostri clienti dalla volatilità di mercato, particolarmente marcata nel mese di marzo.

Anche nel segmento Pagamenti e Mobile si prevede di accelerare la naturale evoluzione dell'offerta verso soluzioni *full digital*: nel corso del secondo *quarter* sarà possibile richiedere la Postepay Evolution *online*, con il successivo recapito della carta a domicilio, mentre nel secondo semestre del 2020 sarà lanciata una carta prepagata interamente digitale, che potrà essere richiesta da *app* Postepay e quindi messa a disposizione e utilizzata mediante *e-wallet*.

Sul fronte dei costi e degli investimenti, il Gruppo ha attivato un ampio e severo programma di riduzione e revisione, con l'obiettivo principale di ottenere risparmi strutturali di medio e lungo termine e di ripensare alla propria progettualità in una ottica nuova. Inoltre, nel medesimo senso, durante il mese di aprile il Gruppo ha sospeso tutte le spese per consulenze e prestazioni professionali. Nella stessa ottica si inquadra la decisione assunta di decurtare del 50% la percentuale del *bonus* 'MBO 2020' attribuibile a tutto il *management* (oltre 1.300 beneficiari).

Nell'emergenza il Gruppo ha attivato in tempi record lo *smart working* per tutte le risorse applicate ad attività compatibili (oltre 15.000). Questa misura rimarrà confermata per i prossimi mesi e sono in corso approfondimenti per renderla una parte integrante del modo di lavorare in Poste Italiane, a beneficio e supporto dei dipendenti, con impatti positivi sulla produttività e disciplina dei costi.

## 8. Altre informazioni

### Eventi di rilievo successivi al 31 marzo 2020

Gli accadimenti intervenuti dopo la data di riferimento del Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2020 sono descritti negli altri paragrafi del documento.

### Operazioni di maggiore rilevanza

Nell'ambito dell'operatività con Monte dei Paschi di Siena Capital Services Banca per le Imprese S.p.A., autorizzata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 giugno 2019, previo parere favorevole del Comitato Parti Correlate e Soggetti Collegati, sono state realizzate, al 31 marzo 2020, una operazione in pronti contro termine passivi, una operazione in *Interest Rate Swap* di copertura del rischio di tasso, nonché 10 operazioni di compravendita titoli di Stato.

Inoltre, in data 20 febbraio 2020, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato il rinnovo della Convenzione triennale 2020 -2022 tra Poste Italiane e il Ministero delle Economie e delle Finanze che regola i servizi di tesoreria e movimento fondi per conto dello Stato.

## Relazioni industriali

### Emergenza Covid-19

Nel corso del mese di marzo 2020, a seguito del diffondersi dell'emergenza epidemiologica relativa al Covid-19, l'Azienda e le OO.SS. hanno sottoscritto alcuni accordi finalizzati a garantire, mediante l'adozione di misure di prevenzione, la sicurezza delle persone e il contenimento del *virus*.

Nello specifico, come anticipato nella parte dedicata all'organizzazione, il **23 marzo 2020**, al fine di monitorare l'evolversi della situazione ed adottare misure straordinarie per dare concreta attuazione ai provvedimenti volta per volta assunti dalle competenti Autorità, è stato istituito a livello nazionale un **Comitato OPN** (Organismo Paritetico Nazionale per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro) con il compito di applicare e verificare le regole individuate dal "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento del *virus* Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto da Governo e Parti Sociali il 14 marzo 2020. Il Comitato OPN, che si avvale della collaborazione diretta e costante dei componenti dell'Organismo Paritetico Nazionale, opera in stretta sinergia con gli Organismi Paritetici Regionali al fine di valorizzare la conoscenza delle specificità territoriali e nell'intento di favorire un efficace e tempestivo coordinamento tra centro e territorio. Al riguardo, il Comitato pone particolare attenzione alle misure di sicurezza idonee a consentire lo svolgimento dell'attività lavorativa (es. dotazione mascherine, gel, guanti, rispetto della distanza interpersonale, pulizia e sanificazione), favorendo il ricorso allo *smart working* e rimodulando le attività lavorative per ridurre il più possibile la presenza dei lavoratori in servizio e quindi la loro concentrazione all'interno dei luoghi di lavoro.

Inoltre, sempre in data 23 marzo 2020 è stato sottoscritto un ulteriore Accordo che, tenuto conto della rimodulazione organizzativa aziendale, ha temporaneamente sospeso tutte le azioni in materia di politiche attive del lavoro. Le stesse saranno riattivate non appena le condizioni lo permetteranno.

In data 30 aprile l'Azienda ed Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto l'accordo in materia di ricorso al **Fondo di Solidarietà** per i dipendenti delle Aziende del Gruppo che applicano il CCNL per il personale non dirigente di Poste Italiane. L'attivazione del Fondo di Solidarietà, che rappresenta lo strumento di ammortizzazione sociale alternativo alla Cassa Integrazione Guadagni, consentirà di coprire le assenze conseguenti alla sospensione o riduzione dell'attività lavorativa, connesse alle esigenze di procedere alla sanificazione degli ambienti di lavoro, nonché quelle derivanti dai tempi di fornitura dei dispositivi di protezione/sicurezza. Per tali assenze l'Azienda si è resa disponibile a garantire il 100% della retribuzione fissa e continuativa spettante, facendosi carico di integrare il trattamento economico che il Fondo di Solidarietà riconosce negli importi massimi previsti per gli ammortizzatori sociali; i periodi saranno considerati utili anche ai fini della maturazione degli istituti economici e normativi diretti, indiretti, immediati e differiti (es. ferie, PIR, ex Festività, ratei di 13<sup>^</sup> e 14<sup>^</sup>, TFR) e non determineranno decurtazioni di punteggio nelle procedure di mobilità territoriale e nazionale.

Con la medesima intesa è stato definito che il personale avrà tempo fino al 30 settembre 2021 per recuperare i permessi concessi dall'Azienda per venire incontro alle esigenze dei dipendenti che, in relazione all'emergenza sanitaria, si siano trovati nell'impossibilità di svolgere la prestazione lavorativa (figli minori di 14 anni, familiari conviventi in situazioni di disabilità o immunodepressione, soppressione dei mezzi di trasporto pubblico, ecc.). In alternativa al recupero, i lavoratori interessati potranno optare, su loro richiesta, per la fruizione di ferie, PIR o permessi per festività sopresse.

Sempre in data 30 aprile, le Parti hanno siglato un altro accordo, con finalità solidaristiche, relativo all'attivazione della cd. **Ora Etica**; tale intesa consentirà ai dipendenti delle Società del Gruppo di donare, su base volontaria, l'importo equivalente alla retribuzione netta di un'ora del proprio lavoro, attraverso una trattenuta sulla busta paga. Il Gruppo Poste Italiane, a sua volta, contribuirà all'iniziativa attraverso una donazione pari alla somma raccolta tra i dipendenti.

I contributi saranno versati sul conto corrente del Dipartimento della Protezione Civile, con l'obiettivo di fornire un concreto supporto nelle azioni volte a contrastare la diffusione del contagio e a far fronte alle necessità della popolazione connesse all'emergenza epidemiologica. Le relative modalità operative saranno oggetto di una successiva comunicazione al personale.

Il 14 aprile 2020, l'Azienda ha sottoscritto con **Assidipost-Federmanager** un accordo sulle iniziative di sostegno nei confronti delle Istituzioni maggiormente impegnate nell'emergenza sanitaria e nei confronti dei colleghi e delle loro famiglie colpiti dal contagio. L'accordo prevede che i dirigenti, su base volontaria, potranno donare parte della propria retribuzione lorda e giornate di ferie. L'Azienda, a fronte della disponibilità manifestata dai dirigenti, integrerà le donazioni con un proprio contributo.

Infine, linea con i valori di solidarietà e vicinanza alle persone e attenzione alla sostenibilità aziendale e tenendo conto dello sforzo collettivo senza precedenti in cui è impegnato l'intero Paese, l'Azienda ha deciso di **decurtare il 50% del bonus "MBO 2020" per tutto il personale dirigente**.

## Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale non dirigente di Poste Italiane

Nel mese di gennaio è stato avviato il confronto, tutt'ora in corso, con le Organizzazioni Sindacali per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. In tale ambito sono state istituite tre commissioni finalizzate alla revisione del testo contrattuale con riferimento al sistema di relazioni industriali e dei diritti sindacali, alla disciplina del rapporto di lavoro e al sistema di assistenza sanitaria integrativa.

In attesa della definizione del rinnovo del CCNL, il 18 febbraio 2020 è stato sottoscritto un accordo per il riconoscimento di un importo, erogato nel mese di aprile 2020, a titolo di spettanza contrattuale omnicomprensiva a copertura dell'intero anno 2019.

## Politiche attive del lavoro in ambito Mercato Privati e Posta, Comunicazione e Logistica

**Con riferimento alle misure di politiche attive in ambito Mercato Privati, il 14 gennaio 2020**, è stata raggiunta una nuova intesa che individua le leve gestionali (sportellizzazioni, assunzioni da mercato esterno in regime *part time* e clausole elastiche) che saranno declinate tenendo conto delle peculiarità territoriali, al fine di consentire il potenziamento del presidio della clientela con conseguente miglioramento degli *standard* qualitativi.

Con riferimento alle iniziative mirate a garantire la copertura e la piena operatività del servizio di recapito, in data 20 febbraio 2020 le Parti hanno sottoscritto un accordo per l'attivazione della clausola elastica speciale, ai sensi del vigente CCNL, per il personale *part time*.

## Trattamento economico e normativo dei lavoratori di Poste Welfare Servizi S.r.l.

L' 11 febbraio 2020, a seguito della disponibilità di Poste Welfare Servizi ad applicare il CCNL di Poste Italiane in luogo di quello del Commercio, le Parti hanno raggiunto un'intesa che ha definito il trattamento economico e normativo da applicare ai propri lavoratori nonché a quelli interessati, dal 1 marzo 2020, dalla cessione del ramo d'azienda afferente alle attività di gestione ICT di Poste Welfare Servizi in favore di Poste Italiane.

## Procedimenti pendenti e rapporti con le Autorità

La trattazione che segue, redatta ai sensi del principio contabile IAS 37 – Accantonamenti, passività e attività potenziali, riporta i procedimenti in corso più rilevanti e per i quali sono intervenute significative variazioni nei primi tre mesi del 2020. Per la trattazione completa si rimanda al Bilancio al 31 dicembre 2019.

## Procedimenti in materia previdenziale

A partire dall'esercizio 2012, l'Agenzia INPS di Genova Ponente ha emesso nei confronti di **Postel** degli avvisi di addebito, per complessivi 21,1 milioni di euro al 31 marzo 2020, con i quali è stato richiesto il pagamento di contributi previdenziali afferenti CIG, CIGS, mobilità e CUAF non coperti dal regime IPOST. Avverso tali richieste, sono stati proposti ricorsi al Tribunale di Genova.

Tenuto conto delle sentenze, delle motivazioni addotte e delle ulteriori pretese avanzate dall'INPS, la Società ha adeguato i propri Fondi rischi sulla scorta del parere dello studio legale che la assiste nel contenzioso.

Il Fondo iscritto in Bilancio al 31 marzo 2020 risulta pari a 12,44 milioni di euro.

# 9. Prospetti contabili consolidati al 31 marzo 2020

## Criteri di redazione e uso di stime

### Criteri di redazione

I principi contabili utilizzati, i criteri di rilevazione e di misurazione, nonché i criteri e i metodi di consolidamento applicati nella redazione del presente Resoconto intermedio di gestione sono gli stessi adottati per la redazione della Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2019, cui si rimanda per una loro più ampia trattazione. A integrazione dei principi contabili adottati per la redazione della Relazione finanziaria annuale, si riportano di seguito i principi, le interpretazioni e le modifiche ai principi esistenti, rilevanti per il Gruppo Poste Italiane, di prima adozione al 1° gennaio 2020:

- modifiche ai riferimenti al *Conceptual Framework* nel corpo degli IFRS. Le modifiche aggiornano alcuni dei riferimenti e delle citazioni negli *standard* e nelle interpretazioni IFRS in modo che facciano riferimento al *Conceptual Framework* rivisto o specificchino la versione del *Conceptual Framework* a cui si riferiscono;
- modifiche allo **IAS 1 - Presentazione del bilancio** e allo **IAS 8 - Principi contabili, cambiamenti nelle stime contabili ed errori** finalizzate a chiarire la definizione di “rilevante” al fine di rendere più facile per le imprese formulare giudizi sulla rilevanza e per migliorare la rilevanza delle informazioni nelle note al Bilancio;
- modifiche all'**IFRS 9 - Strumenti finanziari**, allo **IAS 39 - Strumenti finanziari: rilevazione e valutazione** e all'**IFRS 7 - Strumenti finanziari: informazioni integrative** con le quali sono state introdotte deroghe temporanee e limitate all'applicazione delle disposizioni in materia di contabilizzazione delle operazioni di copertura in modo tale che le imprese possano continuare a rispettare le disposizioni presumendo che gli indici di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse esistenti non siano modificati a seguito della riforma dei tassi interbancari (*Interest Rate Benchmark Reform*). Le deroghe sono finalizzate ad evitare gli effetti del *discontinuing* dovuti alla mera situazione di incertezza della riforma dei tassi di interesse. In particolare, per la valutazione della relazione economica, le modifiche introdotte prevedono che l'entità debba presumere che l'indice di riferimento per la determinazione dei tassi di interesse dello strumento coperto e dello strumento di copertura non sia modificato a seguito della riforma dei tassi;
- modifiche all'**IFRS 3 - Aggregazioni aziendali** che forniscono chiarimenti in merito alla definizione di attività aziendale al fine di rendere più facile l'attuazione pratica.

### Uso di stime

Per la redazione del presente Resoconto intermedio di gestione si è fatto ricorso a un utilizzo più esteso dei metodi di stima rispetto alla Relazione finanziaria annuale, tenuto altresì conto dell'emergenza sanitaria in corso, legata alla diffusione pandemica del Coronavirus che influirà in maniera decisa sull'evoluzione del contesto economico e sociale dei prossimi mesi e che rende difficile effettuare realistiche previsioni sull'evoluzione economica e finanziaria del mercato e del Gruppo Poste Italiane nel corso del 2020.

Tale contesto di profonda incertezza, rende particolarmente complesso effettuare delle stime che di norma si basano comunque su complesse valutazioni soggettive e assunzioni legate all'esperienza storica e di volta in volta ritenute ragionevoli e realistiche in funzione delle relative circostanze. Pertanto, tenuto conto della eccezionalità del contesto economico e sociale dovuto alla pandemia in corso, i fattori utilizzati per la determinazione delle stime potranno essere in futuro oggetto anche di una consistente rivisitazione con effetti anche significativi sui valori dei Bilanci futuri.

Inoltre, tenuto conto di quanto richiesto dall'ESMA nelle raccomandazioni emanate nel mese di marzo<sup>48</sup>, nonché del Richiamo di attenzione CONSOB n° 6/20 del 9 aprile 2020, il Gruppo ha condotto un'analisi al fine di individuare le poste per le quali è previsto un uso più consistente di assunzioni e stime e che possono essere maggiormente influenzate dall'andamento economico finanziario dei prossimi mesi.

48. Orientamenti ESMA pubblicati in data 11 marzo 2020 e Public Statement ESMA 32-63-951 del 25 marzo 2020.

## Impairment e stage allocation degli strumenti finanziari

Ai fini del calcolo dell'*impairment* e della determinazione della *stage allocation*, i principali fattori oggetto di stime da parte del Gruppo Poste Italiane hanno riguardato la stima dei *rating* e della probabilità di *default* "PD" delle controparti.

Tenuto conto della situazione di elevata volatilità dell'attuale scenario macroeconomico e di incertezza delle prospettive future, alcune Autorità europee (quali la BCE e l'ESMA) hanno fornito talune raccomandazioni in merito all'applicazione della metodologia di *impairment* degli strumenti finanziari, invitando le entità a non classificare in maniera automatica eventuali crediti in *default*, ritenendo invece necessario considerare le moratorie e le misure di sostegno poste in essere dai vari Stati colpiti dall'emergenza Covid-19.

Sulla base anche delle raccomandazioni fornite e vista la difficoltà di stimare scenari attendibili futuri, pertanto, ai fini del calcolo delle perdite attese sugli strumenti finanziari per il presente Resoconto intermedio di gestione, il Gruppo ha ritenuto opportuno utilizzare scenari di previsione di lungo periodo basati su rilevazioni storiche mantenendo invariata la PD dell'Italia rispetto a quanto utilizzato nelle valutazioni della Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2019.

Nell'ipotesi che gli attuali elementi di incertezza siano ridimensionati e che siano resi disponibili scenari di riferimento più attendibili, tali da consentire valutazioni più compiute, il Gruppo procederà a rivedere i fattori alla base delle proprie stime non escludendo anche effetti significativi sui Bilanci dei periodi successivi a quello in commento.

## Impairment test su avviamenti, unità generatrici di flussi di cassa e partecipazioni

L'effettuazione dei *test* comporta l'assunzione di stime che dipendono da fattori che possono cambiare nel corso del tempo, con conseguenti effetti anche significativi nella valutazione delle poste oggetto del *test*.

Al 31 marzo 2020, in presenza di *trigger event* conseguenti all'emergenza sanitaria ed in conformità alle disposizioni dello IAS 36 – Riduzione di valore delle attività, sono stati aggiornati i *test* di *impairment* sul valore degli avviamenti e sugli altri attivi immobilizzati. La metodologia adottata è stata la stessa utilizzata per lo svolgimento degli *impairment test* per la Relazione finanziaria annuale al 31 dicembre 2019, alla quale si rimanda per ulteriori dettagli.

I *test* di *impairment* eseguiti al 31 marzo 2020 si riferiscono a:

## CGU Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione

Per la Capogruppo il *test* di *impairment* è stato svolto sull'unità generatrice di flussi finanziari rappresentata dal segmento Corrispondenza, Pacchi e Distribuzione al quale non sono allocati Avviamenti. Ai fini della stima del valore d'uso della CGU, da confrontare con il complessivo valore di bilancio del capitale investito netto, si è fatto riferimento alle previsioni economiche del Piano Industriale 2018-2022<sup>49</sup> e del *budget* per l'esercizio 2020<sup>50</sup>, facendo inoltre riferimento ai prezzi di trasferimento con cui è previsto che il Patrimonio BancoPosta remunererà i servizi resi dalla rete commerciale di Poste Italiane. Le stime utilizzate non sono state oggetto di aggiornamento tenuto conto della difficoltà di effettuare realistiche previsioni sull'evoluzione economica e finanziaria del mercato e del Gruppo Poste Italiane nel corso del 2020.

Nella determinazione del *terminal value*, calcolato sulla scorta dell'ultimo anno di previsione esplicita, si è inoltre proceduto alla normalizzazione del reddito, tenendo conto dell'esistenza di eventuali elementi positivi il cui valore non sia riflesso nelle previsioni esplicite dell'arco di piano. Infine, si è assunto un tasso di crescita di lungo periodo del 1,20% (1,32% al 31 dicembre 2019) e aggiornato il valore del WACC (5,35% rispetto al 5,21% utilizzato al 31 dicembre 2019) per riflettere la miglior stima del costo medio ponderato del capitale. L'analisi svolta ha permesso di concludere positivamente sulla congruità dei valori di Bilancio. Inoltre, tenuto conto della situazione di profonda incertezza e al fine di evidenziare il potenziale impatto derivante da un cambiamento dei parametri sottostanti alla suddetta stima (sia per quanto concerne i tassi che i flussi finanziari), è stata eseguita l'analisi di sensitività la quale ha evidenziato anche in condizioni di stress la tenuta dei valori contabili.

49. Approvato dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 26 febbraio 2018.

50. Approvate dal Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane S.p.A. in data 5 marzo 2020.

## Partecipazione in Anima Holding S.p.A.

Con riferimento al *test di impairment* della partecipazione in Anima Holding S.p.A., il valore d'uso è stato determinato prendendo in considerazione le previsioni disponibili 2020-2021, un tasso di crescita di lungo periodo dello 0,65% (1,14% al 31 dicembre 2019) e il più aggiornato costo del capitale proprio (ke) del 7,65% (rispetto al 7,54% utilizzato al 31 dicembre 2019). Sulla base delle risultanze del *test* che evidenzia un valore d'uso sostanzialmente allineato al valore di carico della partecipazione, e tenendo anche conto dell'elevata volatilità dei valori di borsa del titolo, non è al momento emersa la necessità di rettificare il valore della partecipazione. Inoltre, sono stati avviati alcuni approfondimenti focalizzati al reperimento di informazioni più recenti e con stime su un orizzonte temporale più esteso (rispetto al 2021 considerato per il *test di impairment* per il quale è stato utilizzato un tasso di crescita che risente inevitabilmente degli effetti del Covid-19). L'analisi svolta ha consentito ulteriormente di confermare la tenuta del valore contabile della partecipazione.

## Partecipazione in FSIA Investimenti S.r.l.

In merito al *test di impairment* della partecipazione in FSIA Investimenti S.r.l. il *fair value* della partecipazione è stato determinato sulla base delle più recenti previsioni disponibili applicando un multiplo pari a 12x riferito all'EV/EBITDA 2021 (rispetto a 16,5x utilizzato al 31 dicembre 2019). Anche in questo caso il risultato del *test* non ha evidenziato criticità.

## Stato patrimoniale consolidato

<b>ATTIVO</b> (milioni di euro)	<b>31 marzo 2020</b>	<b>31 dicembre 2019</b>
Attività non correnti		
Immobili, impianti e macchinari	1.971	2.015
Investimenti immobiliari	43	44
Attività immateriali	644	648
Attività per diritti d'uso	1.222	1.254
Partecipazioni valutate con il metodo del Patrimonio netto	613	617
Attività finanziarie	189.457	194.207
Crediti commerciali	5	5
Imposte differite attive	1.770	1.199
Altri crediti e attività	3.636	3.729
Riserve tecniche a carico dei riassicuratori	55	58
<b>Totale</b>	<b>199.416</b>	<b>203.776</b>
<b>Attività correnti</b>		
Rimanenze	144	140
Crediti commerciali	2.815	2.166
Crediti per imposte correnti	58	52
Altri crediti e attività	826	938
Attività finanziarie	32.874	24.727
Cassa e depositi BancoPosta	4.622	4.303
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	4.754	2.149
<b>Totale</b>	<b>46.093</b>	<b>34.475</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>245.509</b>	<b>238.251</b>
<b>PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b> (milioni di euro)	<b>31 marzo 2020</b>	<b>31 dicembre 2019</b>
Patrimonio netto		
Capitale sociale	1.306	1.306
Riserve	1.345	2.646
Azioni proprie	(40)	(40)
Risultati portati a nuovo	6.109	5.786
<b>Totale Patrimonio netto di Gruppo</b>	<b>8.720</b>	<b>9.698</b>
Patrimonio netto di terzi	1	-
<b>Totale</b>	<b>8.721</b>	<b>9.698</b>
<b>Passività non correnti</b>		
Riserve tecniche assicurative	136.584	140.261
Fondi per rischi e oneri	498	501
Trattamento di fine rapporto	1.065	1.135
Passività finanziarie	16.038	13.964
Imposte differite passive	978	887
Altre passività	1.495	1.525
<b>Totale</b>	<b>156.658</b>	<b>158.273</b>
<b>Passività correnti</b>		
Fondi per rischi e oneri	777	717
Debiti commerciali	1.557	1.627
Debiti per imposte correnti	382	274
Altre passività	1.890	2.110
Passività finanziarie	75.524	65.552
<b>Totale</b>	<b>80.130</b>	<b>70.280</b>
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO E PASSIVO</b>	<b>245.509</b>	<b>238.251</b>

## Prospetto dell'utile / (perdita) del periodo consolidato

(milioni di euro)	I Trimestre 2020	I Trimestre 2019
Ricavi da corrispondenza, pacchi e altro	771	880
Ricavi da pagamenti e mobile	165	140
Ricavi da servizi finanziari	1.464	1.484
Ricavi da servizi assicurativi al netto delle variazioni delle riserve tecniche e oneri relativi a sinistri	355	338
Premi assicurativi	4.576	5.952
Proventi derivanti da operatività assicurativa	738	1.751
Variazione riserve tecniche assicurative e oneri relativi a sinistri	(2.589)	(7.304)
Oneri derivanti da operatività assicurativa	(2.370)	(61)
<b>Ricavi netti della gestione ordinaria</b>	<b>2.755</b>	<b>2.842</b>
Costi per beni e servizi	569	528
Oneri derivanti da operatività finanziaria	84	13
Costo del lavoro	1.404	1.438
Ammortamenti e svalutazioni	203	188
Incrementi per lavori interni	(8)	(5)
Altri costi e oneri	48	53
Rettifiche/(riprese) di valore su strumenti di debito, crediti e altre attività	14	10
<b>Risultato operativo e di intermediazione</b>	<b>441</b>	<b>617</b>
Oneri finanziari	23	23
Proventi finanziari	25	25
Rettifiche/(riprese) di valore su attività finanziarie	-	-
Proventi/(Oneri) da valutazione di partecipazioni con il metodo del Patrimonio netto	4	4
<b>Risultato prima delle imposte</b>	<b>447</b>	<b>623</b>
Imposte sul reddito	141	184
<b>UTILE DEL PERIODO</b>	<b>306</b>	<b>439</b>
di cui Quota Gruppo	306	439
di cui Quota di spettanza di Terzi	-	-
<b>Utile per azione</b>	<b>0,236</b>	<b>0,338</b>
<b>Utile diluito per azione</b>	<b>0,236</b>	<b>0,338</b>

# Conto economico complessivo consolidato

(milioni di euro)	I Trimestre 2020	Esercizio 2019	I Trimestre 2019
<b>Utile/(Perdita) del periodo</b>	<b>306</b>	<b>1.342</b>	<b>439</b>
<b>Voci da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo</b>			
Strumenti di debito valutati al FVOCI			
Incremento/(Decremento) di <i>fair value</i> nel periodo	(1.751)	1.767	(608)
Trasferimenti a Conto economico da realizzo	(229)	(244)	(207)
Incremento/(Decremento) per perdite attese	(1)	(2)	-
Copertura di flussi			
Incremento/(Decremento) di <i>fair value</i> nel periodo	163	95	52
Trasferimenti a Conto economico	(1)	(59)	(85)
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
	519	(445)	241
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)			
	-	(1)	-
<b>Voci da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo</b>			
Strumenti di capitale valutati al FVOCI			
Incremento/(Decremento) di <i>fair value</i> nel periodo	(1)	1	-
Trasferimenti ad altre componenti di Patrimonio netto	-	-	-
Utili/(Perdite) attuariali da TFR			
	24	(70)	(29)
Imposte su elementi portati direttamente a, o trasferiti da, Patrimonio netto da non riclassificare nel Prospetto dell'utile/(perdita) del periodo			
	(7)	20	8
Quota di risultato delle società valutate con il metodo del patrimonio netto (al netto dell'effetto fiscale)			
	-	-	-
<b>Totale delle altre componenti di Conto economico complessivo</b>	<b>(1.284)</b>	<b>1.062</b>	<b>(628)</b>
<b>TOTALE CONTO ECONOMICO COMPLESSIVO DEL PERIODO</b>	<b>(978)</b>	<b>2.404</b>	<b>(189)</b>
di cui Quota Gruppo	(978)	2.404	(189)
di cui Quota di spettanza di Terzi	-	-	-

# Prospetto di movimentazione del Patrimonio netto consolidato

	Patrimonio netto											
	Capitale sociale	Azioni proprie	Riserve					Riserva piani di incentivazione	Risultati portati a nuovo	Totale Patrimonio netto di Gruppo	Capitale e riserve di Terzi	Totale Patrimonio netto
			Riserva Legale	Riserva per il Patrimonio BancoPosta	Riserva fair value	Riserva Cash flow hedge	Riserva da partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto					
<b>(milioni di euro)</b>												
<b>Saldo al 1° gennaio 2019</b>	<b>1.306</b>	<b>-</b>	<b>299</b>	<b>1.210</b>	<b>(69)</b>	<b>89</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>5.268</b>	<b>8.105</b>	<b>-</b>	<b>8.105</b>
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	(582)	(24)	(1)	-	418	(189)	-	(189)
Altre variazioni	-	(40)	-	-	-	-	-	-	-	(40)	-	(40)
<b>Saldo al 31 marzo 2019</b>	<b>1.306</b>	<b>(40)</b>	<b>299</b>	<b>1.210</b>	<b>(651)</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>5.686</b>	<b>7.876</b>	<b>-</b>	<b>7.876</b>
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	1.669	50	-	-	874	2.593	-	2.593
Piani di incentivazione	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	2
Dividendi distribuiti	-	-	-	-	-	-	-	-	(574)	(574)	-	(574)
Acconto dividendi	-	-	-	-	-	-	-	-	(200)	(200)	-	(200)
Altre variazioni	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1
<b>Saldo al 31 dicembre 2019</b>	<b>1.306</b>	<b>(40)</b>	<b>299</b>	<b>1.210</b>	<b>1.018</b>	<b>115</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5.786</b>	<b>9.698</b>	<b>-</b>	<b>9.698</b>
Totale conto economico complessivo del periodo	-	-	-	-	(1.417)	116	-	-	323	(978)	-	(978)
Variazione perimetro di consolidamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>Saldo al 31 marzo 2020</b>	<b>1.306</b>	<b>(40)</b>	<b>299</b>	<b>1.210</b>	<b>(399)</b>	<b>231</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6.109</b>	<b>8.720</b>	<b>1</b>	<b>8.721</b>

# Rendiconto finanziario sintetico consolidato

(milioni di euro)	I Trimestre 2020	I Trimestre 2019
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo</b>	<b>1.265</b>	<b>1.639</b>
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati all'inizio del periodo	884	1.556
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo</b>	<b>2.149</b>	<b>3.195</b>
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti all'inizio del periodo</b>	<b>2.149</b>	<b>3.195</b>
Risultato del periodo	306	439
Ammortamenti e svalutazioni	203	188
Perdite e svalutazioni /(Recuperi) su crediti	14	8
(Plusvalenze)/Minusvalenze per disinvestimenti	(1)	-
(Incremento)/Decremento Rimanenze	(3)	(2)
(Incremento)/Decremento Crediti e Altre attività	(500)	(541)
Incremento/(Decremento) Debiti e Altre passività	(181)	(54)
Variazioni dei fondi rischi e oneri	58	16
Variazione del Trattamento fine rapporto e Fondo di quiescenza	(46)	(48)
Differenza ratei su oneri e proventi finanziari (correzione per cassa)	14	14
Altre variazioni	39	30
<b>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa non finanziaria</b> [a]	<b>(97)</b>	<b>50</b>
Incremento/(Decremento) passività da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	9.842	5.503
<b>Liquidità netta generata / (assorbita) dalle attività finanziarie da operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa</b>	<b>(7.699)</b>	<b>(7.753)</b>
(Proventi)/Oneri e altre componenti non monetarie	881	(2.006)
Incremento/(Decremento) delle riserve tecniche assicurative nette	(712)	2.905
Liquidità generata /(assorbita) da attività/passività finanziarie dell'operatività finanziaria, pagamenti e monetica, assicurativa	[b] 2.312	(1.351)
<b>Flusso di cassa netto da/(per) attività operativa</b> [c]=[a+b]	<b>2.215</b>	<b>(1.301)</b>
<i>Investimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, Inv.immob.ri ed attività immateriali	(97)	(65)
Partecipazioni	-	(1)
Altre attività finanziarie	-	(50)
<i>Disinvestimenti:</i>		
Immobili, impianti e macchinari, inv.immob.ri, attività immateriali ed attività destinate alla vendita	1	-
Altre attività finanziarie	6	25
<b>Flusso di cassa netto da/(per) attività di investimento</b> [d]	<b>(90)</b>	<b>(91)</b>
Assunzione/(Rimborso) di debiti finanziari	479	(71)
(Acquisto)/Cessione azioni proprie	-	(40)
Altre operazioni con azionisti di minoranza	1	-
<b>Flusso di cassa da/(per) attività di finanziamento e operazioni con gli azionisti</b> [e]	<b>480</b>	<b>(111)</b>
<b>Flusso delle disponibilità liquide</b> [f]=[c+d+e]	<b>2.605</b>	<b>(1.503)</b>
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo</b>	<b>4.754</b>	<b>1.692</b>
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti alla fine del periodo	4.754	1.692
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti vincolati alla fine del periodo</b>	<b>(2.736)</b>	<b>(1.264)</b>
<b>Disponibilità liquide e mezzi equivalenti netti non vincolati alla fine del periodo</b>	<b>2.018</b>	<b>428</b>

## 10. Dichiarazione del Dirigente Preposto

Il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari Alessandro Del Gobbo dichiara, ai sensi dell'art. 154 *bis* comma 2 del Testo Unico della Finanza, che l'informativa contabile contenuta nel presente Resoconto intermedio di gestione al 31 marzo 2020 corrisponde alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili.

# 11. Appendice

## Conto economico consolidato

CONTO ECONOMICO CONSOLIDATO RICLASSIFICATO (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	VARIAZIONI	
<b>Ricavi</b>	<b>2.755</b>	<b>2.842</b>	<b>(87)</b>	<b>-3,0%</b>
<i>di cui:</i>				
Servizi di Corrispondenza, pacchi e distribuzione	771	880	(109)	-12,4%
Servizi di Pagamento e <i>mobile</i>	165	140	26	18,4%
Servizi Finanziari	1.464	1.485	(21)	-1,4%
di cui plusvalenze	291	261	30	11,5%
Servizi Assicurativi	355	337	17	5,1%
<b>Costi</b>	<b>2.112</b>	<b>2.037</b>	<b>75</b>	<b>3,7%</b>
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	1.404	1.438	(33)	-2,3%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>1.402</i>	<i>1.435</i>	<i>(32)</i>	<i>-2,3%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>(2)</i>	<i>-67,9%</i>
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>3061,7%</i>
Altri costi operativi	708	599	109	18,1%
<b>EBITDA</b>	<b>644</b>	<b>805</b>	<b>(162)</b>	<b>-20,1%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	203	188	15	7,9%
<b>EBIT</b>	<b>441</b>	<b>617</b>	<b>(177)</b>	<b>-28,6%</b>
<b>EBIT Margin</b>	<b>16,0%</b>	<b>21,7%</b>		
Proventi/(Oneri) finanziari	7	6	0	6,8%
Utile lordo	447	623	(176)	-28,3%
Imposte	141	184	(44)	-23,6%
<b>Utile netto</b>	<b>306</b>	<b>439</b>	<b>(133)</b>	<b>-30,2%</b>
<b>Utile netto per azione (€)</b>	<b>0,24</b>	<b>0,34</b>	<b>(0,10)</b>	<b>-30,2%</b>

## Contribuzione delle *Strategic Business Unit* al Conto economico consolidato

1Q 2020 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e <i>mobile</i>	Finanziario	Assicurativo	Rettifiche ed elisioni	Totale
<b>Totale ricavi</b>	<b>2.031</b>	<b>255</b>	<b>1.630</b>	<b>355</b>		<b>2.755</b>
Ricavi da terzi	771	165	1.464	355		2.755
Ricavi infrasettoriali	1.260	90	166	0	(1.516)	-
<b>Totale costi</b>	<b>2.067</b>	<b>188</b>	<b>1.408</b>	<b>167</b>	<b>(1.516)</b>	<b>2.315</b>
Costo del lavoro totale	1.375	7	11	11		1.404
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>1.375</i>	<i>7</i>	<i>11</i>	<i>10</i>		<i>1.402</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>		<i>1</i>
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>		<i>1</i>
Altri costi operativi	483	87	113	25		708
Ammortamenti e svalutazioni	191	8	0	4		203
Costi infrasettoriali	17	87	1.284	127	(1.516)	-
<b>EBIT</b>	<b>(36)</b>	<b>67</b>	<b>223</b>	<b>187</b>		<b>441</b>
<b>EBIT Margin</b>	<b>-1,8%</b>	<b>26,3%</b>	<b>13,7%</b>	<b>52,8%</b>		<b>16,0%</b>
Proventi/(Oneri) finanziari	3	3	(1)	2		7
<b>Utile lordo</b>	<b>(33)</b>	<b>71</b>	<b>221</b>	<b>189</b>		<b>447</b>
Imposte	(2)	19	66	58		141
<b>Utile netto</b>	<b>(31)</b>	<b>51</b>	<b>155</b>	<b>131</b>		<b>306</b>

## Conto economico per *Strategic Business Unit*

CONTO ECONOMICO DELLA <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	VARIAZIONI	
<b>Ricavi</b>	<b>2.031</b>	<b>2.211</b>	<b>(180)</b>	<b>-8,1%</b>
Corrispondenza	517	640	(123)	-19,2%
Pacchi	211	201	10	5,0%
Altri ricavi	44	40	4	10,3%
Ricavi infrasettoriali	1.260	1.331	(71)	-5,4%
<b>Costi</b>	<b>1.876</b>	<b>1.887</b>	<b>(11)</b>	<b>-0,6%</b>
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	1.375	1.407	(31)	-2,2%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>1.375</i>	<i>1.404</i>	<i>(30)</i>	<i>-2,1%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>(2)</i>	<i>-94,5%</i>
<i>di cui vertenze e altre partite straordinarie</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>3061,7%</i>
Altri costi operativi	483	460	23	5,1%
Costi infrasettoriali	17	20	(3)	-13,9%
<b>EBITDA</b>	<b>155</b>	<b>324</b>	<b>(169)</b>	<b>-52,2%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	191	176	15	8,7%
<b>EBIT</b>	<b>(36)</b>	<b>148</b>	<b>(185)</b>	<b>-124,6%</b>
<b>EBIT Margin</b>	<b>-1,8%</b>	<b>6,7%</b>		
Proventi/(Oneri) finanziari	3	2	1	26,7%
<b>Utile lordo</b>	<b>(33)</b>	<b>151</b>	<b>(184)</b>	<b>-122,3%</b>
Imposte	(2)	49	(52)	-105,0%
<b>Utile netto</b>	<b>(31)</b>	<b>101</b>	<b>(132)</b>	<b>-130,7%</b>

CONTO ECONOMICO DELLA <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> PAGAMENTI E MOBILE (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	VARIAZIONI	
<b>Ricavi</b>	<b>255</b>	<b>235</b>	<b>20</b>	<b>8,5%</b>
Monetica	84	75	9	11,8%
Altri pagamenti	13	13	(0)	-0,5%
Mobile	69	52	17	32,6%
Ricavi infrasettoriali	90	96	(6)	-5,9%
<b>Costi</b>	<b>181</b>	<b>172</b>	<b>8</b>	<b>4,9%</b>
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	7	9	(2)	-23,0%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>7</i>	<i>9</i>	<i>(2)</i>	<i>-23,0%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>-</i>
Altri costi operativi	87	73	14	19,5%
Costi infrasettoriali	87	91	(4)	-4,1%
<b>EBITDA</b>	<b>75</b>	<b>63</b>	<b>12</b>	<b>18,3%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	8	6	1	19,3%
<b>EBIT</b>	<b>67</b>	<b>57</b>	<b>10</b>	<b>18,2%</b>
<b>EBIT Margin</b>	<b>26,3%</b>	<b>24,2%</b>		
Proventi/(Oneri) finanziari	3	2	2	96,4%
<b>Utile lordo</b>	<b>71</b>	<b>59</b>	<b>12</b>	<b>20,5%</b>
Imposte	19	16	3	18,2%
<b>Utile netto</b>	<b>51</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>21,4%</b>

CONTO ECONOMICO DELLA <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI FINANZIARI (dati in milioni di euro)				
	1Q 2020	1Q 2019	VARIAZIONI	
<b>Ricavi</b>	<b>1.630</b>	<b>1.678</b>	<b>(48)</b>	<b>-2,8%</b>
Plusvalenze lorde	291	261	30	11,5%
Interessi attivi	404	410	(6)	-1,5%
Raccolta Risparmio postale	445	466	(21)	-4,5%
Servizi di Incasso e Pagamento	227	246	(18)	-7,4%
Distribuzione di prodotti di terzi	72	77	(5)	-6,7%
Gestione del Risparmio	25	25	(0)	-1,4%
Ricavi infrasettoriali	166	193	(27)	-14,0%
<b>Costi</b>	<b>1.408</b>	<b>1.417</b>	<b>(9)</b>	<b>-0,7%</b>
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	11	12	(1)	-8,9%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	<i>11</i>	<i>11</i>	<i>(1)</i>	<i>-4,6%</i>
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>(1)</i>	<i>-100,0%</i>
Altri costi operativi	113	44	69	158,6%
Costi infrasettoriali	1.284	1.361	(77)	-5,7%
<b>EBITDA</b>	<b>223</b>	<b>261</b>	<b>(39)</b>	<b>-14,8%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	0,1	0,1	0,0	74,5%
<b>EBIT</b>	<b>223</b>	<b>261</b>	<b>(39)</b>	<b>-14,8%</b>
<b>EBIT Margin</b>	<b>13,7%</b>	<b>15,6%</b>		
Proventi/(Oneri) finanziari	(1)	1	(3)	-200,4%
<b>Utile lordo</b>	<b>221</b>	<b>263</b>	<b>(42)</b>	<b>-15,8%</b>
Imposte	66	72	(7)	-9,1%
<b>Utile netto</b>	<b>155</b>	<b>190</b>	<b>(35)</b>	<b>-18,4%</b>

CONTO ECONOMICO DELLA <i>STRATEGIC BUSINESS UNIT</i> SERVIZI ASSICURATIVI (dati in milioni di euro)	1Q 2020	1Q 2019	VARIAZIONI	
<b>Ricavi</b>	<b>355</b>	<b>338</b>	<b>17</b>	<b>5,0%</b>
<i>Up Front Vita</i>	80	114	(34)	-29,9%
Margine Finanziario Vita	233	204	28	13,7%
Margine Protezione Vita	6	10	(4)	-38,4%
Variazione altre riserve tecniche e altri proventi/oneri tecnici	1	(28)	28	102,2%
<b>Ricavi netti Vita</b>	<b>319</b>	<b>300</b>	<b>18</b>	<b>6,1%</b>
Premi assicurativi	61	54	8	14,0%
Variazione riserve tecniche e oneri da liquidazione sinistri	(26)	(14)	(11)	-80,1%
Risultato della Riassicurazione	(2)	(4)	2	59,0%
Proventi netti Danni	(0)	(1)	1	79,3%
<b>Ricavi netti Danni</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>(1)</b>	<b>-2,7%</b>
Altri ricavi e proventi	2	3	(0)	-16,8%
Ricavi infrasettoriali	0	0	(0)	-85,7%
<b>Costi</b>	<b>163</b>	<b>181</b>	<b>(18)</b>	<b>-9,9%</b>
<i>di cui:</i>				
Costo del lavoro totale	11	10	1	7,5%
<i>di cui costo del lavoro ordinario</i>	10	10	(0)	-0,8%
<i>di cui incentivi all'esodo</i>	1	0	1	100,0%
Altri costi operativi	25	23	2	10,0%
Costi infrasettoriali	127	148	(21)	-14,1%
<i>di cui provvigioni</i>	117	142	(25)	-17,4%
<b>EBITDA</b>	<b>191</b>	<b>157</b>	<b>35</b>	<b>22,2%</b>
Ammortamenti e svalutazioni	4	6	(1)	-25,4%
<b>EBIT</b>	<b>187</b>	<b>151</b>	<b>36</b>	<b>24,0%</b>
<b>EBIT Margin</b>	<b>52,8%</b>	<b>44,7%</b>		
Proventi/(Oneri) finanziari	2	0	1	214,5%
<b>Utile lordo</b>	<b>189</b>	<b>151</b>	<b>37</b>	<b>24,6%</b>
Imposte	58	46	12	25,8%
<b>Utile netto</b>	<b>131</b>	<b>105</b>	<b>25</b>	<b>24,1%</b>

# Sintesi patrimoniale

## Capitale investito netto e relativa copertura

(dati in milioni di euro)	31 marzo 2020	31 dicembre 2019	Variazioni	
Immobilizzazioni materiali	2.014	2.059	(45)	-2,2%
Immobilizzazioni immateriali	644	648	(4)	-0,6%
Attività per diritti d'uso	1.222	1.254	(32)	-2,6%
Partecipazioni	613	617	(4)	-0,6%
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>4.493</b>	<b>4.578</b>	<b>(85)</b>	<b>-1,9%</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	7.426	6.978	448	6,4%
Debiti commerciali e Altre passività	(4.942)	(5.262)	320	-6,1%
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(324)	(222)	(102)	45,9%
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>2.160</b>	<b>1.494</b>	<b>666</b>	<b>44,6%</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>6.653</b>	<b>6.072</b>	<b>581</b>	<b>9,6%</b>
Fondi per rischi e oneri	(1.275)	(1.218)	(57)	4,7%
Trattamento di fine rapporto	(1.065)	(1.135)	70	-6,2%
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	792	312	480	153,8%
<b>Capitale investito netto</b>	<b>5.105</b>	<b>4.031</b>	<b>1.074</b>	<b>26,6%</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>8.721</b>	<b>9.698</b>	<b>(977)</b>	<b>-10,1%</b>
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>306</i>	<i>1.342</i>	<i>(1.036)</i>	<i>-77,2%</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>(399)</i>	<i>1.018</i>	<i>(1.417)</i>	<i>-139,2%</i>
Passività finanziarie	91.562	79.516	12.046	15,1%
Riserve tecniche assicurative nette	136.529	140.203	(3.674)	-2,6%
Attività finanziarie	(222.331)	(218.934)	(3.397)	1,6%
Cassa e depositi BancoPosta	(4.622)	(4.303)	(319)	7,4%
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(4.754)	(2.149)	(2.605)	121,2%
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>(3.616)</b>	<b>(5.667)</b>	<b>2.051</b>	<b>-36,2%</b>

31 marzo 2020 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	1.982	28	1	3	-	2.014
Immobilizzazioni immateriali	607	20	-	17	-	644
Attività per diritti d'uso	1.188	17	2	26	(11)	1.222
Partecipazioni	1.436	397	213	157	(1.590)	613
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>5.213</b>	<b>462</b>	<b>216</b>	<b>203</b>	<b>(1.601)</b>	<b>4.493</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	3.138	291	3.643	2.397	(2.043)	7.426
Debiti commerciali e Altre passività	(3.257)	(611)	(2.207)	(909)	2.042	(4.942)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(232)	(28)	(2)	(62)	-	(324)
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>(351)</b>	<b>(348)</b>	<b>1.434</b>	<b>1.426</b>	<b>(1)</b>	<b>2.160</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>4.862</b>	<b>114</b>	<b>1.650</b>	<b>1.629</b>	<b>(1.602)</b>	<b>6.653</b>
Fondi per rischi e oneri	(926)	(11)	(318)	(20)	-	(1.275)
Trattamento di fine rapporto	(1.057)	(3)	(3)	(2)	-	(1.065)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	411	17	150	214	-	792
<b>Capitale investito netto</b>	<b>3.290</b>	<b>117</b>	<b>1.479</b>	<b>1.821</b>	<b>(1.602)</b>	<b>5.105</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>2.500</b>	<b>390</b>	<b>2.873</b>	<b>4.548</b>	<b>(1.590)</b>	<b>8.721</b>
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>(31)</i>	<i>51</i>	<i>155</i>	<i>131</i>	<i>-</i>	<i>306</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>3</i>	<i>-</i>	<i>(406)</i>	<i>4</i>	<i>-</i>	<i>(399)</i>
Passività finanziarie	3.488	5.863	90.001	325	(8.115)	91.562
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	136.529	-	136.529
Attività finanziarie	(1.377)	(6.107)	(84.984)	(137.236)	7.373	(222.331)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(4.622)	-	-	(4.622)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(1.321)	(29)	(1.789)	(2.345)	730	(4.754)
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>790</b>	<b>(273)</b>	<b>(1.394)</b>	<b>(2.727)</b>	<b>(12)</b>	<b>(3.616)</b>

31 dicembre 2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	2.023	25	1	10	-	2.059
Immobilizzazioni immateriali	576	21	-	51	-	648
Attività per diritti d'uso	1.218	9	1	27	(1)	1.254
Partecipazioni	1.434	393	221	157	(1.588)	617
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>5.251</b>	<b>448</b>	<b>223</b>	<b>245</b>	<b>(1.589)</b>	<b>4.578</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	2.720	233	2.843	2.428	(1.246)	6.978
Debiti commerciali e Altre passività	(3.048)	(398)	(2.078)	(984)	1.246	(5.262)
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(149)	(9)	1	(65)	-	(222)
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>(477)</b>	<b>(174)</b>	<b>766</b>	<b>1.379</b>	<b>-</b>	<b>1.494</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>4.774</b>	<b>274</b>	<b>989</b>	<b>1.624</b>	<b>(1.589)</b>	<b>6.072</b>
Fondi per rischi e oneri	(857)	(10)	(330)	(21)	-	(1.218)
Trattamento di fine rapporto	(1.126)	(3)	(3)	(3)	-	(1.135)
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	392	16	(349)	253	-	312
<b>Capitale investito netto</b>	<b>3.183</b>	<b>277</b>	<b>307</b>	<b>1.853</b>	<b>(1.589)</b>	<b>4.031</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>2.368</b>	<b>479</b>	<b>3.987</b>	<b>4.452</b>	<b>(1.588)</b>	<b>9.698</b>
<i>di cui Utile di periodo</i>	<i>(306)</i>	<i>271</i>	<i>640</i>	<i>737</i>	<i>-</i>	<i>1.342</i>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>6</i>	<i>-</i>	<i>971</i>	<i>41</i>	<i>-</i>	<i>1.018</i>
Passività finanziarie	3.061	5.539	78.219	295	(7.598)	79.516
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	140.203	-	140.203
Attività finanziarie	(1.395)	(5.645)	(77.078)	(141.936)	7.120	(218.934)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(4.303)	-	-	(4.303)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(851)	(96)	(518)	(1.161)	477	(2.149)
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>815</b>	<b>(202)</b>	<b>(3.680)</b>	<b>(2.599)</b>	<b>(1)</b>	<b>(5.667)</b>

Variazioni 1Q 2020 vs 2019 (dati in milioni di euro)	Corrispondenza, pacchi e distribuzione	Pagamenti e Mobile	Servizi finanziari	Servizi assicurativi	Elisioni e rettifiche	Consolidato
Immobilizzazioni materiali	(41)	3	-	(7)	-	(45)
Immobilizzazioni immateriali	31	(1)	-	(34)	-	(4)
Attività per diritti d'uso	(30)	8	1	(1)	(10)	(32)
Partecipazioni	2	4	(8)	-	(2)	(4)
<b>Capitale immobilizzato</b>	<b>(38)</b>	<b>14</b>	<b>(7)</b>	<b>(42)</b>	<b>(12)</b>	<b>(85)</b>
Crediti commerciali, Altri crediti e attività e Rimanenze	418	58	800	(31)	(797)	448
Debiti commerciali e Altre passività	(209)	(213)	(129)	75	796	320
Crediti (Debiti) per imposte correnti	(83)	(19)	(3)	3	-	(102)
<b>Capitale circolante netto</b>	<b>126</b>	<b>(174)</b>	<b>668</b>	<b>47</b>	<b>(1)</b>	<b>666</b>
<b>Capitale investito lordo</b>	<b>88</b>	<b>(160)</b>	<b>661</b>	<b>5</b>	<b>(13)</b>	<b>581</b>
Fondi per rischi e oneri	(69)	(1)	12	1	-	(57)
Trattamento di fine rapporto	69	-	-	1	-	70
Crediti/(Debiti) per imposte anticipate/differite	19	1	499	(39)	-	480
<b>Capitale investito netto</b>	<b>107</b>	<b>(160)</b>	<b>1.172</b>	<b>(32)</b>	<b>(13)</b>	<b>1.074</b>
<b>Patrimonio netto</b>	<b>132</b>	<b>(89)</b>	<b>(1.114)</b>	<b>96</b>	<b>(2)</b>	<b>(977)</b>
<i>di cui Riserva di fair value</i>	<i>(3)</i>	<i>-</i>	<i>(1.377)</i>	<i>(37)</i>	<i>-</i>	<i>(1.417)</i>
Passività finanziarie	427	324	11.782	30	(517)	12.046
Riserve tecniche assicurative nette	-	-	-	(3.674)	-	(3.674)
Attività finanziarie	18	(462)	(7.906)	4.700	253	(3.397)
Cassa e depositi BancoPosta	-	-	(319)	-	-	(319)
Disponibilità liquide e mezzi equivalenti	(470)	67	(1.271)	(1.184)	253	(2.605)
<b>Posizione finanziaria netta</b>	<b>(25)</b>	<b>(71)</b>	<b>2.286</b>	<b>(128)</b>	<b>(11)</b>	<b>2.051</b>

## Indicatori alternativi di performance

Poste Italiane, in linea con gli orientamenti pubblicati il 5 ottobre 2015 dall'*European Securities and Markets Authority* (ESMA/2015/1415), presenta in questo Resoconto, in aggiunta ai dati economico-patrimoniali e finanziari previsti dagli *International Financial Reporting Standards* (IFRS), alcuni indicatori da questi ultimi derivati, che forniscono al *management* un ulteriore parametro per la valutazione delle *performance* conseguite dal Gruppo. Gli indicatori alternativi di *performance* utilizzati sono:

**CAPITALE CIRCOLANTE NETTO** - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle Rimanenze, dei Crediti commerciali e degli Altri crediti e attività, dei Crediti per imposte correnti, dei Debiti commerciali e Altre passività e dei Debiti per imposte correnti.

Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*.

**CAPITALE IMMOBILIZZATO** - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma delle immobilizzazioni materiali, immateriali, e delle Partecipazioni valutate con il metodo del patrimonio netto. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

**CAPITALE INVESTITO NETTO** - è un indicatore patrimoniale rappresentato dalla somma del Capitale immobilizzato, del Capitale circolante netto, dei Crediti per imposte anticipate, dei Debiti per imposte differite, dei Fondi per rischi e oneri, del TFR. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

**CET 1 CAPITAL**: L'indicatore include il Capitale di costituzione e le Riserve di Utili non distribuiti (capitale primario), tenuto conto del regime transitorio (Regolamento 2017/2395 EU);

**CET 1 RATIO**: Il coefficiente esprime l'adeguatezza del capitale primario rispetto all'esposizione ai rischi di Pillar 1 (operativi, credito, controparte, cambio). Rapporto tra il Capitale di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) e il totale *Risk Weighted Assets* – RWA;

**COMBINED RATIO** è un indicatore di redditività che misura l'incidenza percentuale dei costi complessivi per sinistri e spese rispetto al valore dei premi di competenza e ai premi lordi contabilizzati nel periodo ed è calcolato come la somma del *Loss ratio* e dell'*Expense ratio*;

**EBIT (*Earning before interest and taxes*)** - indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale;

**EBIT margin** - rappresenta un indicatore della *performance* operativa ed è calcolato come rapporto tra il Margine Operativo (EBIT) e i Ricavi Totali. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

**EBITDA (*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*)** - indicatore che evidenzia il risultato prima degli effetti della gestione finanziaria e di quella fiscale, nonché degli ammortamenti e svalutazioni delle immobilizzazioni;

**EXPENSE RATIO** è calcolato come il rapporto fra il totale delle spese (Costi di funzionamento e Provvigioni di competenza) e i Premi lordi contabilizzati;

**LEVERAGE RATIO**: Rapporto tra il Capitale di Classe 1 (*Cet 1 Capital*) ed il totale attivo di Bilancio quest'ultimo comprensivo dei correttivi per derivati e per le esposizioni fuori Bilancio;

**LOSS RATIO** è un indicatore di economicità della gestione tecnica di una compagnia di assicurazione operante nel ramo Danni ed è calcolato come il rapporto tra gli Oneri per sinistri (comprensivi delle spese di liquidazione) e i Premi lordi di competenza;

**POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DEL GRUPPO** - è la somma delle Attività finanziarie, della Cassa e Depositi BancoPosta, delle Disponibilità liquide e mezzi equivalenti, delle Riserve tecniche assicurative (esposte al netto delle Riserve tecniche a carico dei riassicuratori) e delle Passività finanziarie. Tale indicatore è anche presentato distintamente per ciascuna *Strategic Business Unit*;

**POSIZIONE FINANZIARIA NETTA DELLA STRATEGIC BUSINESS UNIT CORRISPONDENZA, PACCHI E DISTRIBUZIONE** è la somma delle voci di seguito elencate, esposte secondo lo schema raccomandato dall'*ESMA European Securities and Markets Authority* (documento n. 319 del 2013): Passività finanziarie al netto dei rapporti intersettoriali, Attività finanziarie correnti al netto dei rapporti intersettoriali, Disponibilità liquide e mezzi equivalenti;

**TOTAL ASSETS**: totale attivo di Stato patrimoniale del Patrimonio Destinato BancoPosta;

**RWA (Risk Weighted Assets):** L'indicatore esprime la rischiosità dell'attivo secondo i requisiti normativi dettati da Basilea. Le attività ponderate per il rischio, o RWA, sono calcolate applicando alle attività esposte al rischio di credito, di controparte, di mercato e operativi un fattore di ponderazione che tiene conto della rischiosità;

**TSR (Total Shareholder Return):** misura il tasso di rendimento annuo per un investitore (ritorno complessivo dell'investimento per l'azionista) ed è calcolato sommando all'incremento del prezzo del titolo, in un determinato intervallo temporale, l'effetto dei dividendi per azione corrisposti nello stesso periodo;

**EBIT e UTILE ADJUSTED** – per consentire una migliore valutazione e una maggiore comparabilità dei dati, di seguito viene riportata la riconciliazione tra EBIT e Utile netto “reported” e EBIT e Utile netto *adjusted*:

Riconduzione valori da <i>Reported</i> ad <i>Adjusted</i>	1Q 2019	1Q 2020
<b>RICAVI REPORTED</b>	<b>2.842</b>	<b>2.755</b>
<i>ADJUSTMENT</i>	273	299
<i>Plusvalenze</i>	261	291
Azioni VISA (valutazione al FV ex IFRS 9/ variazione FV derivato)	12	8
<b>RICAVI ADJUSTED</b>	<b>2.569</b>	<b>2.456</b>
<b>COSTI REPORTED</b>	<b>2.225</b>	<b>2.315</b>
<i>ADJUSTMENT</i>	7	69
<i>Incentivi all'esodo</i>	3	1
<i>Minusvalenze</i>	0	57
Azioni VISA (valutazione al FV ex IFRS 9/ variazione FV derivato)	4	11
<b>COSTI ADJUSTED</b>	<b>2.218</b>	<b>2.246</b>
<b>EBIT REPORTED</b>	<b>617</b>	<b>441</b>
TOTALE PARTITE ADJ	(266)	(230)
<b>EBIT ADJUSTED</b>	<b>351</b>	<b>211</b>
<b>GESTIONE FINANZIARIA REPORTED</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<i>ADJUSTMENT</i>	0	0
<b>GESTIONE FINANZIARIA ADJUSTED</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE REPORTED</b>	<b>623</b>	<b>447</b>
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE ADJUSTED</b>	<b>357</b>	<b>217</b>
<b>RISULTATO NETTO REPORTED</b>	<b>439</b>	<b>306</b>
<i>ADJUSTMENT</i>	(192)	(164)
<i>ADJ SU EBIT (AL NETTO DELL'EFFETTO IMPOSTE)</i>	(192)	(164)
<b>RISULTATO NETTO ADJUSTED</b>	<b>247</b>	<b>143</b>

— Pagina volutamente lasciata in bianco —

# Poste Italiane S.p.A.

Sede Legale in Roma – Viale Europa, n. 190  
Capitale sociale € 1.306.110.000,00 interamente versato  
Codice Fiscale e Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996  
R.E.A. di Roma n. 842633  
Partita I.V.A. n. 01114601006

**Progetto a cura di**  
Poste Italiane S.p.A.  
Corporate Affairs - Comunicazione

**Giugno 2020**

Questo documento è consultabile anche sul sito web  
[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)

**Progetto grafico**

**centrale**  
COMUNICAZIONE

**Videoimpaginazione**

**gpt**  
network solutions

**Stampa a cura di**

**Postel**

Questo volume è stampato su carta FSC® amica delle foreste.  
Il logo FSC identifica prodotti che contengono carta proveniente da foreste gestite secondo i rigorosi standard ambientali, economici e sociali definiti dal Forest Stewardship Council®





**Poste Italiane S.p.A.**  
Sede legale: Viale Europa, 190  
00144 Roma - Italia  
[www.posteitaliane.it](http://www.posteitaliane.it)

**Posteitaliane**