



# Senato della Repubblica 8<sup>a</sup> Commissione Lavori Pubblici, Comunicazioni

AUDIZIONE DELL'AMMINISTRATORE  
DELEGATO DI POSTE ITALIANE S.P.A.

19 Luglio 2016

---

# **IN MERITO ALL'ATTO DEL GOVERNO N.312 - CRITERI DI PRIVATIZZAZIONE E DISMISSIONE DELLA PARTECIPAZIONE IN POSTE ITALIANE S.P.A.**

**La prospettiva strategica ed operativa di Poste Italiane nella sua missione di servizio al Paese.**

**2014**

**Nuovo Piano Industriale Poste 2020**

**2015**

- **Avvio attuazione del Piano**
- **Nuovo Contratto di Programma e riforma del Servizio Universale**
- **Quotazione in Borsa**

**2016**

- **Proseguo nell'attuazione del Piano**
- **Evoluzione della struttura azionaria**
  - **35% a Cassa Depositi e Prestiti**
  - **~ 30% decisione del Governo di vendere sul mercato**

# L'EVOLUZIONE DELLA STRUTTURA AZIONARIA NON MODIFICA L'ASSETTO STRATEGICO E IL PIANO DI SVILUPPO DI POSTE

## Restano immutate:

**1**

La missione e la strategia:  
comunicate alle Istituzioni,  
ai Regolatori e agli Investitori.

**2**

La Governance di indirizzo e controllo  
in capo al MEF.

**3**

Le priorità e i programmi operativi di  
investimento, trasformazione e  
sviluppo.



## Alcuni fattori chiave di contesto europeo

Rivoluzione digitale

Spending Review degli Stati; progressivo ritiro del *welfare* pubblico

Cambiamenti demografici profondi

Tasso zero; impatti su rendimento risparmi

## Rischio di esclusione e inequità

# POSTE 2020: VALORIZZAZIONE DELLE LEVE DISTINTIVE

**Fiducia**



**Capillarità**



**Infrastrutture  
fisiche e digitali**



**Business  
«sistemici»**



**Postale e Logistico**

**Pagamenti digitali e  
mobili**

**Risparmio e  
Assicurazioni**



**Motore di sviluppo inclusivo** per accompagnare cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione verso la **nuova economia digitale**.



Con **servizi di qualità, trasparenti, affidabili**, facili da usare che migliorano la qualità della vita dei cittadini e la **competitività delle imprese**.



Per consentire ad ampie fasce della popolazione e delle imprese di **partecipare ai processi della nuova economia**, dall'e-commerce ai pagamenti elettronici.

## Architetti di un'italia più digitale, più semplice, più competitiva

# POSTE 2020: UN GRUPPO INTEGRATO, CONCENTRATO SU TRE PRIORITÀ

## 1 LOGISTICA E SERVIZI POSTALI

Campione nazionale di un sistema logistico capillare.  
Servizio Universale di *qualità*, sostenibile ed allineato alle nuove esigenze dei cittadini.



## 2 PAGAMENTI E TRANSAZIONI

Attore centrale nei sistemi di pagamento digitali, sicuri e tracciati.



## 3 RISPARMIO E ASSICURAZIONI

Punto di riferimento per il risparmio e l'offerta assicurativa per le famiglie.



## FONDATA SU PROSSIMITÀ E FIDUCIA DEI CITTADINI

## Posteitaliane

#33 milioni  
di Clienti  
complessivi

#1.5 milioni di  
clienti serviti al  
giorno

€30.7 miliardi di  
ricavi nel 2015

€476 miliardi di  
masse gestite nel  
2015

Marchio

Rete di 13.000  
Uffici Postali

*Piattaforme  
Web / Mobile IT*

Risparmio e  
assicurazione

Transazioni e  
Pagamenti Digitali

Posta e Pacchi

## ONE COMPANY



### Modernizzazione del sistema logistico–postale

**Investimenti in tecnologie ed efficientamento** per compensare riduzione volumi e taglio di risorse pubbliche (da ca. Euro 700 mln a Euro 260 mln).

**Nuovo modello di recapito** con progressiva introduzione dei giorni alterni.

**Servizio integrativo per recapito giornali** con costo sostenuto da Poste.

**Investimenti per la crescita dell'e-commerce** (volumi +12,4% rispetto al 2014).

**Rallentamento del declino ricavi corrispondenza** (ricavi -5% rispetto al 2014)

**Per servire i nuovi bisogni dei cittadini e garantire sostenibilità economica d'impresa**

# L'ATTUAZIONE DEL PIANO INDUSTRIALE

## RINNOVAMENTO DELLA RETE DEGLI UFFICI POSTALI



### Un nuovo modello di servizio

**Conferma della capillarità e prossimità come elemento distintivo.**

**Investimenti in tecnologie e qualità del servizio:**

- > 22.000 nuove postazioni di lavoro
- Dematerializzati oltre il 50% di documenti e contratti
- Più di 1.000 UP con Nuovo Modello di Servizio
- WIFI gratuito e Gestori attesa digitali con app prenotazione su smartphone

**18 Uffici multietnici**

**Con tempi di attesa medi - 27%  
rispetto al 2015**

### Colmare il gap italiano nei sistemi di pagamento

#### Poste leader nei pagamenti digitali prepagati

- 14,5 milioni di carte Postepay
- Oltre 2 milioni Postepay Evolution a marzo 2016 carta con codice IBAN e servizi da conto corrente.

#### Nuove APP:

- 400 mila download App Ufficio Postale
- 1,3 mln di download App Bancoposta
- 4 mln di download nuova App Postepay.

#### Motore dei Pagamenti:

- 150.000 transazioni- con archivio ricevute.

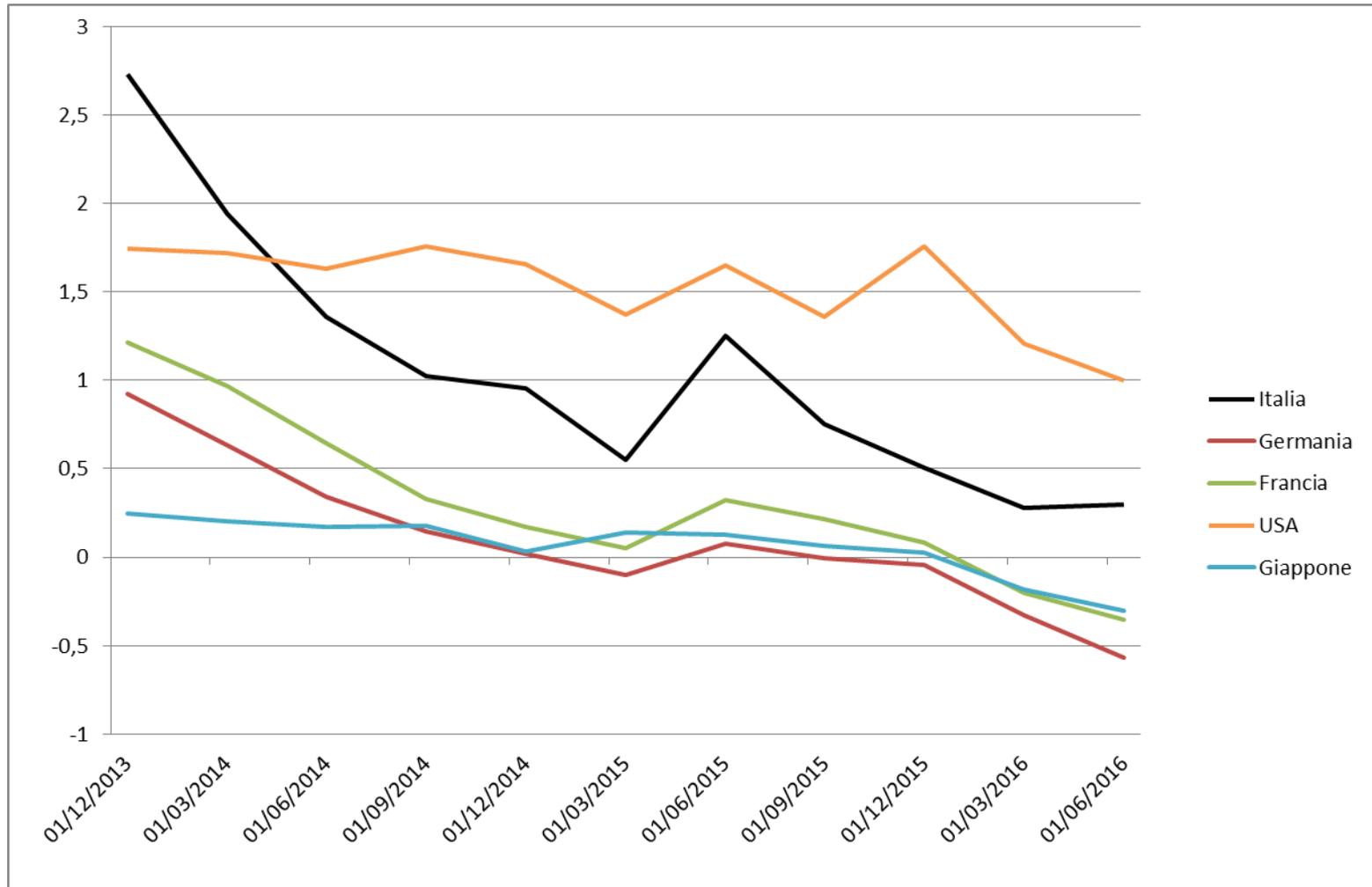
#### Investimento e promozione di SPID:

- sistema per accedere con credenziali uniche ai servizi online di PA e imprese.

### Con pagamenti digitali, tracciati e più sicuri



# RENDIMENTO DEI TITOLI DI STATO A 5 ANNI





**Promuovere forme di risparmio trasparenti e allineate alle esigenze e prospettive dei cittadini**

### Risparmio

- Risparmio postale (digitalizzazione dei libretti)
- Polizze Vita
- Risparmio Gestito – acquisizione del 10% di Anima

### Protezione

- Salute e infortuni – acquisizione SDS
- *Welfare*
- Casa

**In un contesto a «tasso zero» e di progressiva riduzione del *welfare* pubblico.**

**E' in studio una Carta Servizi Salute anche per gli over 65**

Prodotto non assicurativo attraverso network di strutture convenzionate

## **Pacchetto Base**

- 1 visita specialistica
- 1 Analisi/Visita supplementare

**VS**

## **Pacchetto Top**

- Pacchetto Base
- Analisi/ visita supplementare

Sconti di almeno 15% su tutte le prestazioni presso le strutture convenzionate con PWS

**PER NON ESCLUDERE CHI NON SI PUO' ASSICURARE**

# LA QUOTAZIONE: UN'OPERAZIONE DI SUCCESSO PER IL PAESE

## LA PIÙ GRANDE QUOTAZIONE AZIONARIA IN EUROPA DEL 2015

Domanda più di tre volte l'offerta  
**3,112** miliardi di incassi per il Tesoro

## AZIONARIATO DIFFUSO

**64,7%** MEF  
**20,94%** Investitori istituzionali  
**14,36%** Investitori retail  
- ca. 180 mila  
- di cui 26 mila dipendenti

## PERFORMANCE DEL TITOLO

Andamento dell'azione superiore del **18%**  
rispetto all'indice FTSE MIB\*

\* Dati relativi al periodo dal 27/10/2015 al 13/07/2016

Una solida base per proseguire il percorso di trasformazione (€mln)

	2014	2015	Var%		RISULTATO OPERATIVO 2015
<b>Ricavi</b>	28.512	30.739	+8%	<i>Servizi finanziari</i>	930
<b>Utile Netto</b>	212	552	+160%	<i>Servizi assicurativi</i>	487
<b>Investimenti</b>	437	488	+12%	<i>Posta e pacchi</i>	(568)

### Post quotazione: confermati piani di investimento e formazione

#### INVESTIMENTI INDUSTRIALI

€ 488 milioni  
(in aumento vs 2014)

#### FORMAZIONE

- 3 milioni di ore
- 132.000 persone
- Avvio della Corporate University

#### ASSUNZIONI

Oltre 1.000 nuovi assunti  
(60% laureati)

# ... LANCIANDO NUOVE INIZIATIVE DI SUPPORTO, DIALOGO E INCLUSIONE CON TERRITORIO E COMUNITÀ

- **Nonni in rete**: progetto per avvicinare i meno giovani alle nuove tecnologie digitali.
- **Educazione al risparmio**: programma di formazione con CDP nelle scuole italiane.
- **La maternità come Master**: per aiutare le donne ad acquisire maggiore consapevolezza del loro ruolo di madri e lavoratrici.

**Nonni in rete**



**Educazione al risparmio**



**La maternità come Master**

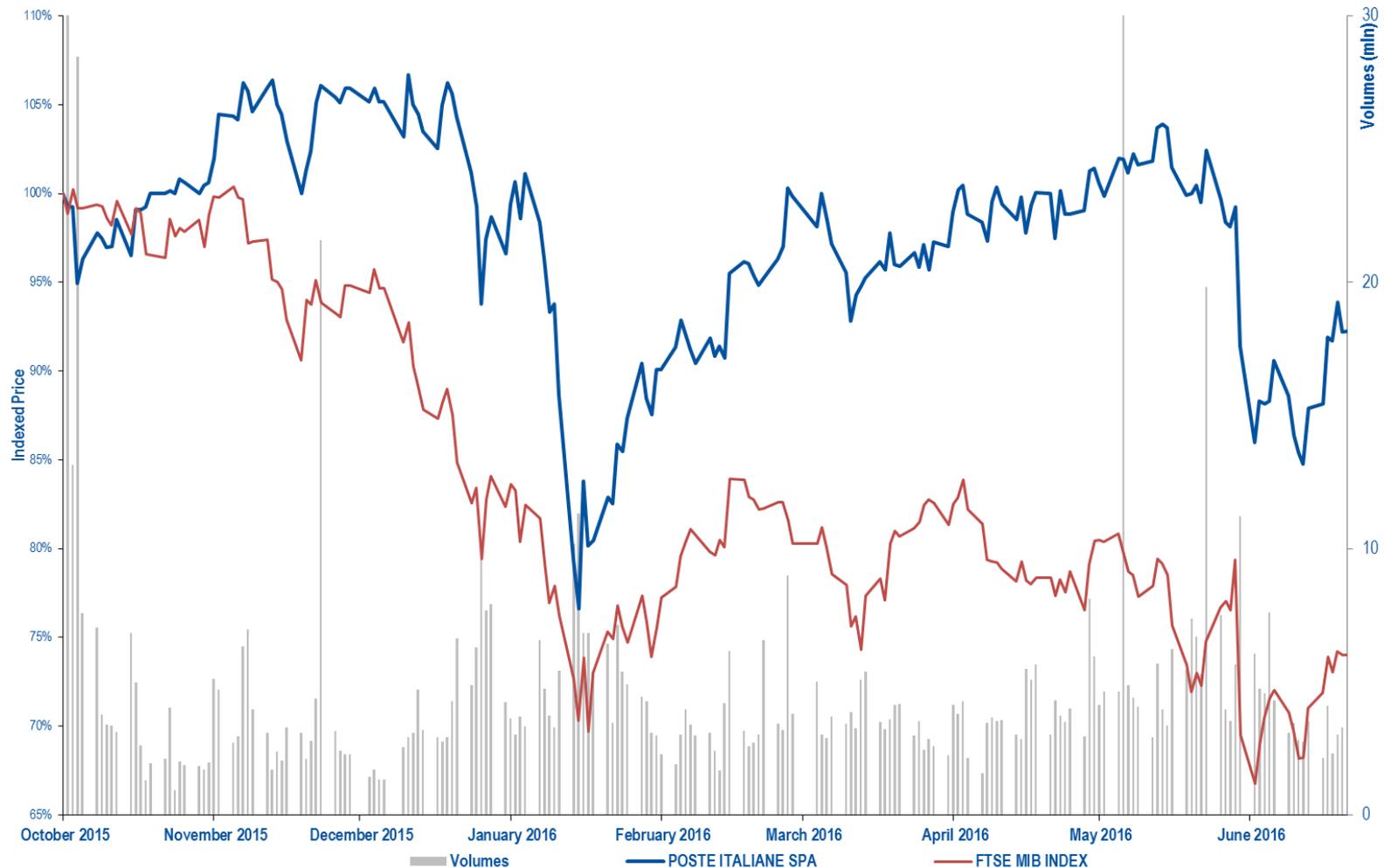


**PER NON LASCIARE INDIETRO NESSUNO**

# LA PERFORMANCE DEL TITOLO

ANDAMENTO DALLA DATA DELL'IPO, SCONTA IL PAGAMENTO DEL DIVIDENDO

TITOLO POSTE +18% RISPETTO AL MERCATO



Implementare il nuovo modello logistico-operativo ampliando la copertura (dal 65% al 68,6%) con accordo FIEG e dialogo con i territori.

Attuare efficacemente l'art. 5 del contratto di programma rafforzando la relazione tra ufficio postale e servizi, anche digitali, per la comunità.

Attuare la revisione delle tariffe editoriali in scadenza al 31 Dicembre 2016 trovando un equilibrio sostenibile per Poste, le imprese editoriali e le risorse pubbliche disponibili.

**Attuare il cambiamento dialogando con il territorio e i principali stakeholder**

**Sviluppare accesso multicanale ai servizi transattivi e di pagamento**

**Continuare il processo di innovazione nei servizi di conto corrente e carte di pagamento**

**Fare leva sulla piattaforma bollettino per promuovere pagamenti digitali e sicuri.**

**Impegno collettivo per rendere più veloce e affidabile la digitalizzazione del Paese anche tramite SPID**

**Offrire ai risparmiatori prodotti trasparenti, che consentano di cogliere opportunità di rendimento, in un mondo a tassi zero.**

**Indirizzare le famiglie verso prodotti assicurativi a supporto del welfare, a protezione della salute e della casa.**

**Estensione delle misure di agevolazione fiscale, oggi previste solo per i fondi sanitari, ai prodotti assicurativi sanitari per i singoli cittadini**

Tasso di innovazione tecnologica in aumento; richiede continui investimenti.

Minore disponibilità di fondi pubblici.

Borsa come strumento di continuità e finanziamento dello sviluppo nel medio-lungo termine.

Fattore di trasparenza, indipendenza e orientamento al cliente e della qualità del servizio nella gestione.

**POSTE QUOTATE ... CONTINUA AD ESSERE POSTE**

## Prossimità umana al servizio dei cittadini

Presenza capillare sul territorio, per risolvere,  
nel dialogo e nella relazione personale con i cittadini  
le problematiche e le esigenze nelle aree del risparmio,  
della protezione, dei pagamenti e della logistica,  
con servizi semplici, affidabili e convenienti.

Un'infrastruttura integrata capace di erogare servizi e valore  
attraverso persone supportate da piattaforme digitali.

# Posteitaliane

