

Audizione dell'Amministratore Delegato di Poste Italiane S.p.A.

**Senato della Repubblica
8° Commissione Lavori Pubblici, Comunicazioni
“Sulle prospettive di riorganizzazione della rete
degli Uffici Postali”**

Roma, 11 marzo 2015

Posteitaliane

Poste 2020: Sviluppo ed inclusione

La base delle nostre ambizioni



Fiducia



Capillarità



**Infrastrutture
fisiche e digitali**



**Business
«sistemi»**

Postale e Logistico

**Pagamenti
digitali e mobili**

**Risparmio e
Assicurazioni**



La capillarità degli UP



**Il Piano- Il punto di
partenza**



**Il nuovo contesto
e la missione di Poste**



Il piano di crescita

Il quadro normativo 1/3

Il DM del 7 ottobre 2008 definisce i requisiti per la distribuzione degli uffici postali sul territorio

1. Il fornitore del servizio universale deve assicurare a livello nazionale **un punto di accesso**
 - entro 3 chilometri dal luogo di residenza per il 75% della popolazione
 - entro 5 chilometri dal luogo di residenza per il 92,5% della popolazione
 - entro 6 chilometri dal luogo di residenza per il 97,5% della popolazione
2. Il fornitore del servizio universale deve **assicurare l'operatività di un ufficio postale nel 96% dei Comuni Italiani**
3. Nei Comuni **con un unico presidio postale non si possono effettuare chiusure** e occorre assicurare un'apertura non inferiore a 18 ore e tre giorni settimanali

Il quadro normativo 2/3

La Delibera Agcom del 26 giugno 2014 ha introdotto nuovi requisiti più stringenti

- Divieto di chiusura di uffici postali nei comuni rurali, montani** (salvo che siano presenti più di due uffici ed il rapporto abitanti per ufficio postale sia inferiore a 800)
- Divieto di chiusura di uffici postali che siano unico presidio in un'isola minore**
- Gli Uffici postali unici di comune con meno di 500 abitanti, se entro 3 km c'è un ufficio aperto **almeno 15 ore e 3 gg a settimana**, possono essere razionalizzati fino a garantire un orario minimo di 12 ore per 2 giorni settimanali
- Viene istituito **l'obbligo di comunicazione ai sindaci dei comuni interessati, almeno 60 giorni prima del provvedimento**, ed alla clientela almeno 30 giorni prima del provvedimento

✓ **Poste ha circa 6,600 uffici che sono in comuni montani o rurali, o sia montani che rurali, o isolani**

I commi 5 e 6 dell' art.2 del Contratto di Programma in vigore impegna Poste:

- ❑ **5. La Società si impegna a dare completa attuazione ai progetti e agli interventi programmati nel piano d'impresa** e nel presente contratto, con particolare riguardo al mantenimento dell'offerta qualitativa dei servizi e al contenimento dei costi connessi all'erogazione del servizio postale universale.

- ❑ **6. La Società trasmette all'Autorità entro l'inizio di ogni anno di riferimento l'elenco, da aggiornare con cadenza annuale, degli uffici postali e delle strutture di recapito che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, unitamente al piano di intervento e ai relativi criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione.** Il piano di intervento è redatto in conformità ai criteri di cui al decreto 7 ottobre 2008 concernente la distribuzione degli uffici postali sul territorio, tenendo conto delle disposizioni di cui al comma 8 del presente articolo e reca la quantificazione dei minori costi e della diminuzione degli oneri di servizio universale resi disponibili dalla razionalizzazione.

Obiettivo Capillarità ottimizzando la rete

I numeri di chiusure e razionalizzazioni preservano la capillarità della rete e si attestano su parametri nazionali più restrittivi rispetto ai requisiti di legge

Popolazione	Vincolo	Copertura attuale	Copertura dopo il piano
con punto di accesso entro 3 km	75%	92,84%	92,49%
con punto di accesso entro 5 km	95%	97,90%	97,79%
con punto di accesso entro 6 km	97,5%	98,71%	98,65%

- ✓ **Il 90% dei Comuni coinvolti nel piano chiusura hanno già oggi il postino telematico**
- ✓ **Solo l'8% dei pagamenti delle pensioni nelle zone interessate viene effettuato allo sportello (3800 pensionati quindi meno di 10 pensioni per ufficio postale chiuso)**

Il dettaglio degli interventi

A settembre 2014 Poste Italiane ha presentato all'Agcom un piano di razionalizzazioni perfettamente aderente ai requisiti normativi.

Aree Territoriali	Chiusure	Razionalizzazioni	Totale interventi
Centro (Lazio, Abruzzo, Sardegna)	35	76	111
Centro 1 (Toscana, Umbria)	80	55	135
Centro Nord (Emilia R., Marche)	59	58	117
Lombardia	65	121	186
Nord est (Veneto, Trentino AA, Friuli VG)	75	18	93
Nord Ovest (Piemonte, Liguria, Val d'Aosta)	62	164	226
Sicilia	29	11	40
Sud (Campania, Calabria)	43	80	123
Sud 1 (Puglia, Basilicata, Molise)	7	26	33
Totale Piano	455	609	1064

A valle di questi interventi la rete degli uffici di Poste Italiane ammonterà all'incirca a **13.000 punti sul territorio nazionale**

Dialogo aperto con i rappresentanti dei cittadini

Poste Italiane ha incontrato a vari livelli i rappresentanti dei cittadini sia a livello nazionale sia a livello locale per spiegare il Piano di razionalizzazione della rete degli uffici postali

N° incontri effettuati									
REGIONE	Regione	ANCI	Prefetto	Provincia	Sindaco Capoluogo Provincia	Sindaci Città di Rilievo (pop>50.000 ab)	UNCEM	altri Comuni minori	TOTALE INCONTRI
ABRUZZO		1		1	1			25	28
BASILICATA								2	2
CALABRIA			2		1			10	13
CAMPANIA			1					26	27
EMILIA ROMAGNA	1	1	1		1	1		33	38
FRIULI VENEZIA GIULIA			1	1	2			12	16
LAZIO			1		2			18	21
LIGURIA			1					12	13
LOMBARDIA	1		5	5	2			92	105
MARCHE	1				1			11	13
MOLISE								6	6
PIEMONTE	1		3					64	68
PUGLIA								3	3
SARDEGNA								3	3
SICILIA			2		1			14	17
TOSCANA		1		1			1	37	40
TRENTINO ALTO ADIGE								4	4
UMBRIA	1	2			1		1	15	20
VAL D'AOSTA	1							3	4
VENETO			2	1	1			36	40
ITALIA	6	5	19	9	13	1	2	426	481

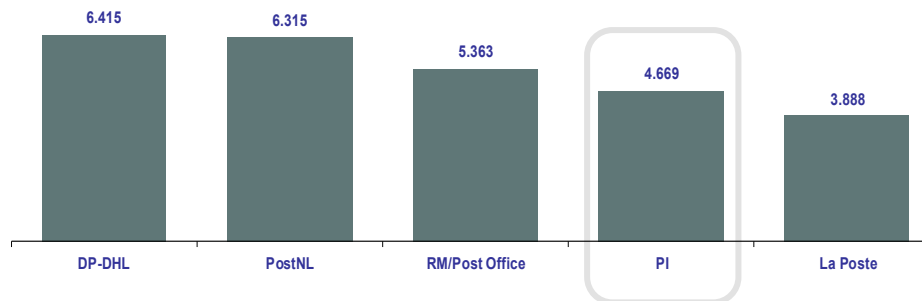
Inoltre 19 Associazioni dei Consumatori incontrate a livello Nazionale e centinaia di articoli stampa per diffondere le informazioni sul Piano di trasformazione degli uffici postali

Un presidio territoriale fra i più capillari in Europa

Nel raffronto con i principali operatori postali europei la rete di Poste Italiane risulta ottimale

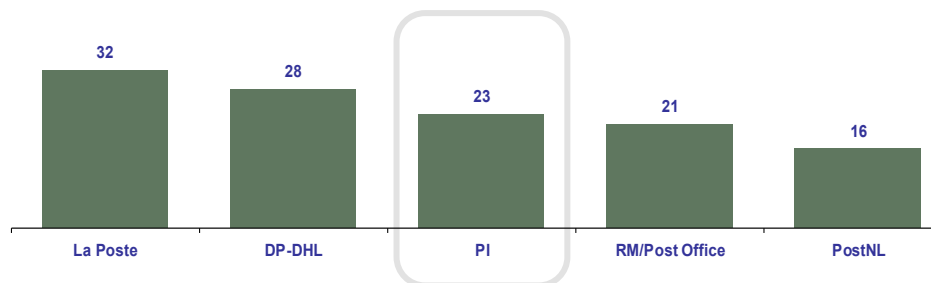
- ✓ Il numero di abitanti serviti da ogni ufficio postale è di 4.669 a fronte, per esempio, di 6.415 in Germania
- ✓ Il numero di chilometri quadrati di territorio serviti da ciascun ufficio è di 23 a fronte, per esempio, di 32 in Francia
- ✓ Poste Italiane, inoltre, è l'unico tra i principali operatori postali europei ad avere la gestione diretta di tutti gli uffici

Sia per numero di abitanti serviti da ciascun Ufficio Postale....



* Totale popolazione/uffici postali

... che per chilometri quadrati di superficie territoriale serviti da ciascun Ufficio Postale

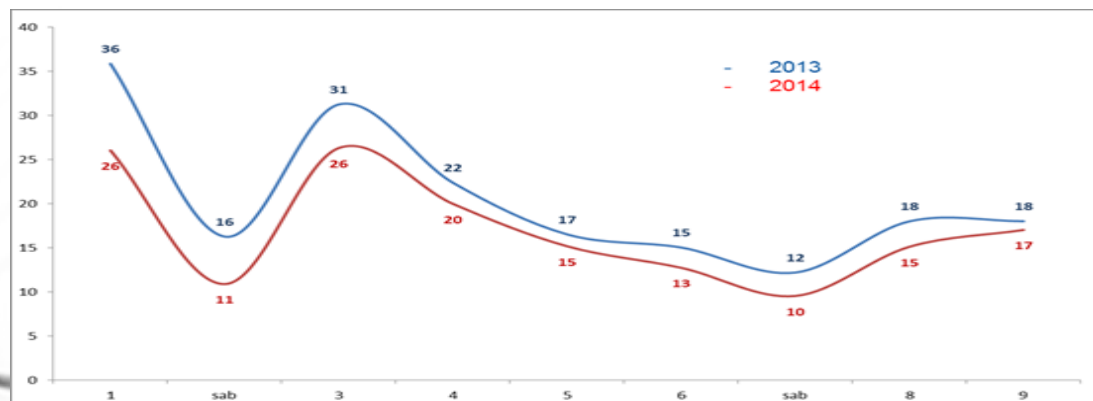


* Superficie/UP in KM²

Una rete territoriale che si evolve in funzione dei cittadini

Il Presidio capillare di Poste Italiane sul territorio non si indebolisce

- ✓ La razionalizzazione della rete serve ad allineare domanda ed offerta di servizi e a liberare risorse per sviluppare gli uffici postali dove c'è maggiore necessità
- ✓ A fronte del piano di razionalizzazioni, nel triennio 2013-2015 è stata realizzata l'apertura al pubblico pomeridiana in 309 uffici ad alto traffico
- ✓ Sono passati a full-time oltre 1000 impiegati, potenziando ed arricchendo il servizio negli uffici a maggior traffico
- ✓ La rete «Sportello Amico» è costituita da 5737 uffici postali dislocati sull'intero territorio nazionale
- ✓ Tra 2013 e 2014 si è registrata una significativa riduzione dei tempi di attesa



Un'offerta di servizi che viene rafforzata

Sempre più servizi offerti a «casa» del cliente: prossimità e sicurezza



Il progetto «**Postino telematico**» in corso di realizzazione, raggiungerà un livello di copertura del 100% del territorio nel 2016: oltre 30.000 portalettere equipaggiati per fornire a domicilio accettazione di corrispondenza, pacchi e servizi eCommerce, raccomandate, il pagamento dei bollettini, la ricarica delle carte prepagate sia telefoniche che Postepay e molto altro



Oltre ai servizi di incasso e pagamento garantiti dalla carta pre pagata **Postepay evolution**, Poste offre un libretto di risparmio elettronico, «**Carta Libretto**» che consente l'accredito della pensione sia INPS che INPDAP. Con la Carta Libretto è possibile effettuare operazioni di prelievo e versamento gratuito in tutti gli Uffici Postali e gli ATM del gruppo. L'accredito su Libretto è semplice, gratuito e sicuro. Inoltre, a chi usa la Carta Libretto, Poste offre la copertura assicurativa gratuita contro il furto fino ad un massimo di 700 euro

- ✓ Circa il 70% dei prelievi sul Libretto di risparmio postale sono effettuati già oggi con Carta Libretto. Su oltre 5milioni di pensioni pagate, a livello nazionale, il 63% sono accreditate direttamente sul libretto ed il 28% sul conto Bancoposta.
- ✓ In Italia oggi solo il 9% delle pensioni viene ancora pagato in contanti



**Il Piano - Il punto di
partenza**

Il punto di partenza

un gruppo attivo su molti fronti con più marchi...



Posteitaliane



Pacchi:

In crescita ma quota di mercato bassa di ca. 10%



Corrispondenza:

Volumi in flessione del 13%



Assicurazione:

Leadership nel settore Vita



Carte di credito:

Primi in Europa con Poste Pay



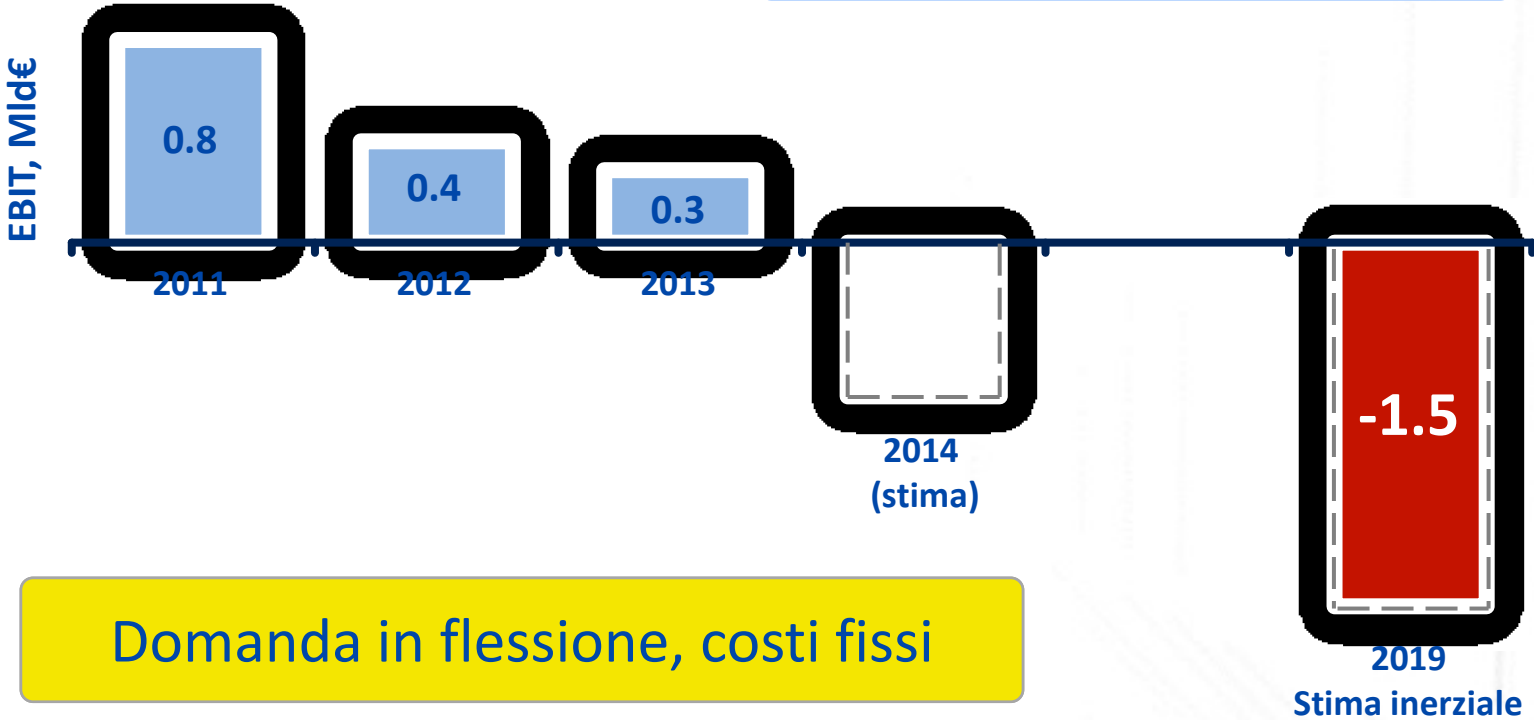
Cloud Computing:

....

	2010	2013	Delta
RICAVI	21.8 Mld €	26.3 Mld €	+ 20%
EBIT	1.9 Mld €	1.4 Mld €	- 25%

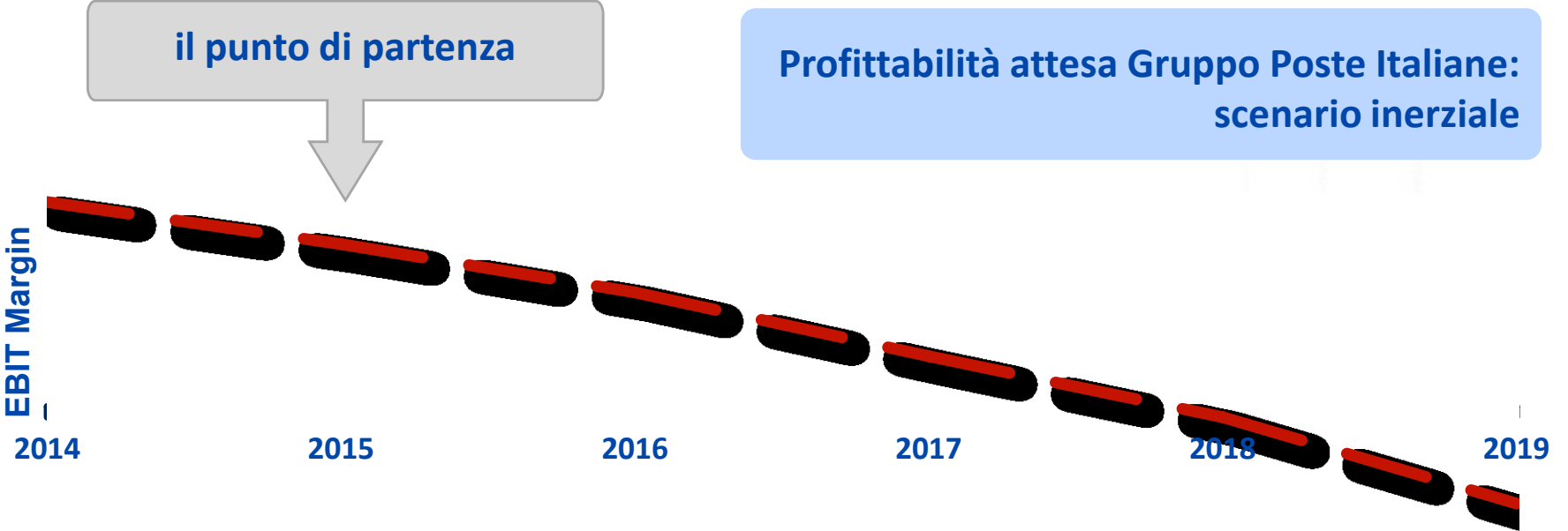
I risultati della semestrale 2014 confermano il **trend di riduzione dei margini**

Segment Postale e Commerciale



Il punto di partenza

... che , senza interventi, finirebbe per mandare in perdita tutto il Gruppo



Necessario uno sforzo importante per invertire la rotta



Il nuovo contesto e la missione di Poste

**Crescita di nuovi servizi e
modelli di business**

**Nuovi processi
per competitività e crescita**

Il mondo è dentro

L'ECONOMIA DIGITALE

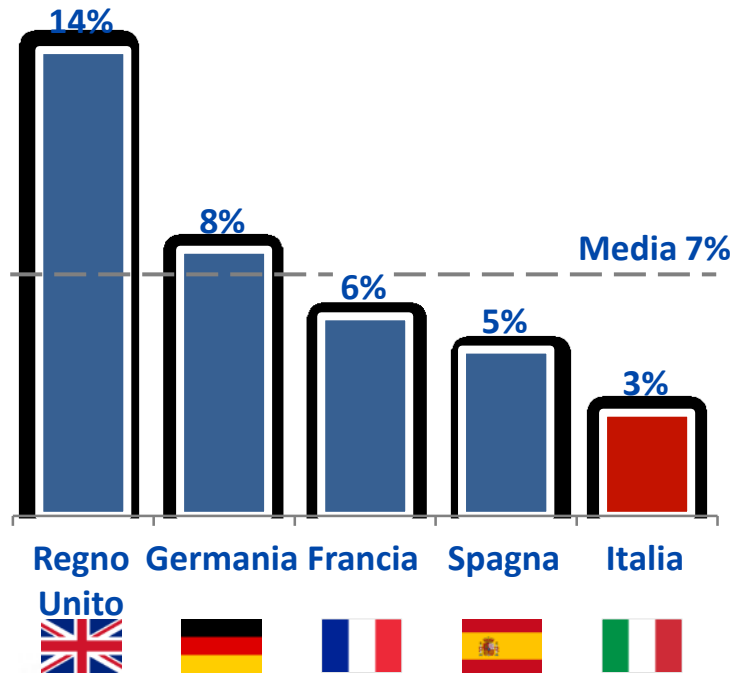


**Declino dei servizi
tradizionali**

**Rischio di esclusione e rapida
perdita di competitività**

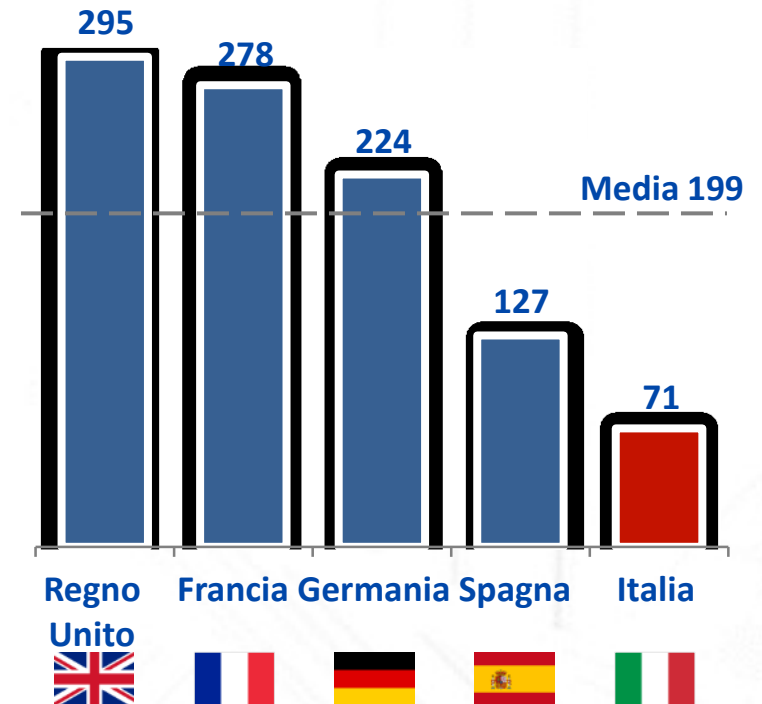
Il Sistema Italia rischia di restare indietro in questa trasformazione

Penetrazione E-Commerce



Rapporto (%) tra valore delle vendite online e totale delle vendite retail ¹

Pagamenti non cash



Numero operazioni annue pro capite con strumenti diversi dal contante ²

Un contesto di regole in evoluzione

Grazie alla Legge di Stabilità i parametri che hanno definito il contributo per OSU sono stati fissati con certezza. Tuttavia, lo scenario regolatorio e di mercato presenta oggi alcune preoccupanti evoluzioni:

1. DDL Concorrenza

Apertura del mercato della consegna delle multe e degli altri atti giudiziari, avrà un impatto negativo sulla redditività

2. Compensazioni pubbliche

Negli ultimi dieci anni c'è stato un decremento significativo rispetto al passato delle compensazioni pubbliche si è passati da €701 mio nel 2005 a € 262 mio nel 2015

3. Quadro competitivo

- a. Peggiori prospettive del settore spingono sempre più verso penalizzanti dinamiche concorrenziali per Poste Italiane
- b. Assenze di vincoli a carico dei concorrenti



Il nuovo contesto
e la visione di Poste

La nuova missione di Poste Italiane



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 Italiane: un gruppo integrato, concentrato su tre priorità

1 Logistica e servizi postali

Campione nazionale di un sistema logistico capillare
Nuovo 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





Il piano di crescita



Piano Strategico Poste 2020

Ricavi in crescita verso i 30 miliardi di euro

Redditività torna in crescita nell'arco di Piano

ca. 3 miliardi di euro di **investimenti in tecnologia**

Oltre **8.000 assunzioni**, di cui metà per nuove competenze e mestieri

3 milioni di **ore di formazione** ogni anno

Conferma del **programma** avviato nel 2010 per turn over e uscite agevolate

Servizio universale postale più sostenibile e adeguato alle nuove esigenze dei cittadini

Forte **crescita nella logistica pacchi** nel mercato business to consumer

Piattaforma dei **pagamenti digitali**: da 20 a 30 milioni di carte di pagamento

Punto di **riferimento del risparmio** in Italia: da 430 a oltre 500 miliardi di euro



Il piano di crescita

1

Logistica e
servizi postali

Un Servizio Universale adeguato alle nuove esigenze delle famiglie

Esigenze dei clienti
e trend di mercato

Regole di riferimento

75% degli italiani giudica
adeguata frequenza di recapito
a giorni alterni

Recapito a giorni alterni su aree a
bassa densità



Affidabilità e scelta della
velocità di consegna

Prezzi differenziati per velocità:
Posta Ordinaria (4 giorni)
Posta Prioritaria (1 giorno)



Prossimità

Conferma attuali regole AGCom
(giugno 2014)
Speciale tutela per le aree deboli
del Paese





Partner delle imprese a sostegno della loro crescita nel commercio elettronico

Rete di recapito e raccolta capillare

Sistemi di pagamento digitali (Poste Pay)

Possibilità di **consegne differenziate**, a casa o presso gli uffici postali più vicini (“portineria degli italiani”)



Postepay: dall'alfabetizzazione finanziaria all'integrazione digitale

2003

Dall'alfabetizzazione e inclusione finanziaria...

2014

... all'integrazione delle esigenze di incasso e pagamento...

...alla digitalizzazione delle esigenze finanziarie...



- Accredito stipendio
- Mobile App
- Pagamenti Mobili NFC
- Bonifici e addebito utenze
- Miniricariche P2P
- Secure Code dinamico



Riferimento degli Italiani per Risparmio, Welfare e Protezione

Risparmio Gestito

Nuova offerta:
prospettiva di rendimenti in un mondo
a **tasso zero**



Welfare e Protezione

Sviluppo Previdenza, Salute e Casa
Offerta semplice e trasparente
Digitalizzazione dei servizi a distanza



Strategia degli impieghi

Sempre più
ponte tra risparmio e investimenti



Risparmio da 430 Mld a oltre 500 Mld di euro



Rafforzamento professionalità

Forte **incremento delle professionalità** di consulenza, per gestito, vita, protezione, salute



Uffici Postali come porta sul digitale

Ridisegno graduale degli Uffici Postali
Strumenti di accompagnamento e **transizione delle famiglie verso il digitale**



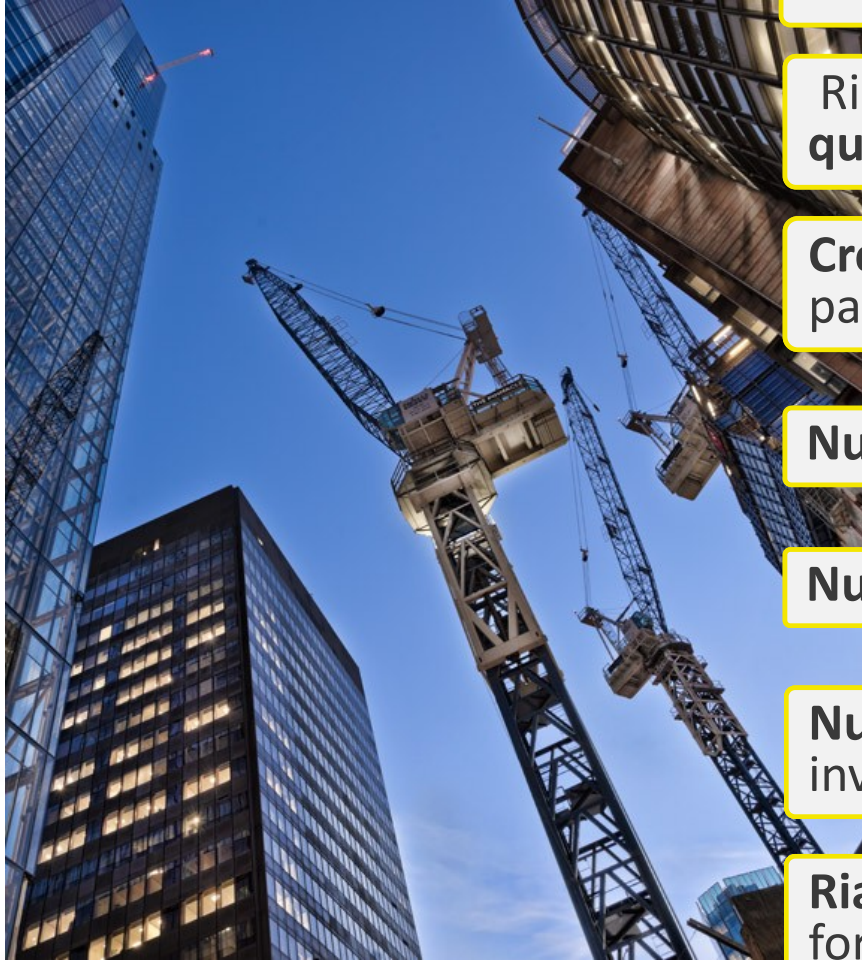
Infrastrutture tecniche e operative

Investimenti per il **miglioramento della qualità, del livello di servizio e dell'esperienza**





Le priorità per la trasformazione..



Focalizzazione su **attività strategiche**

Ridisegno della **logistica postale** per **maggiore qualità ed efficienza**

Crescita di volumi e quota di mercato nei pacchi/ e-commerce

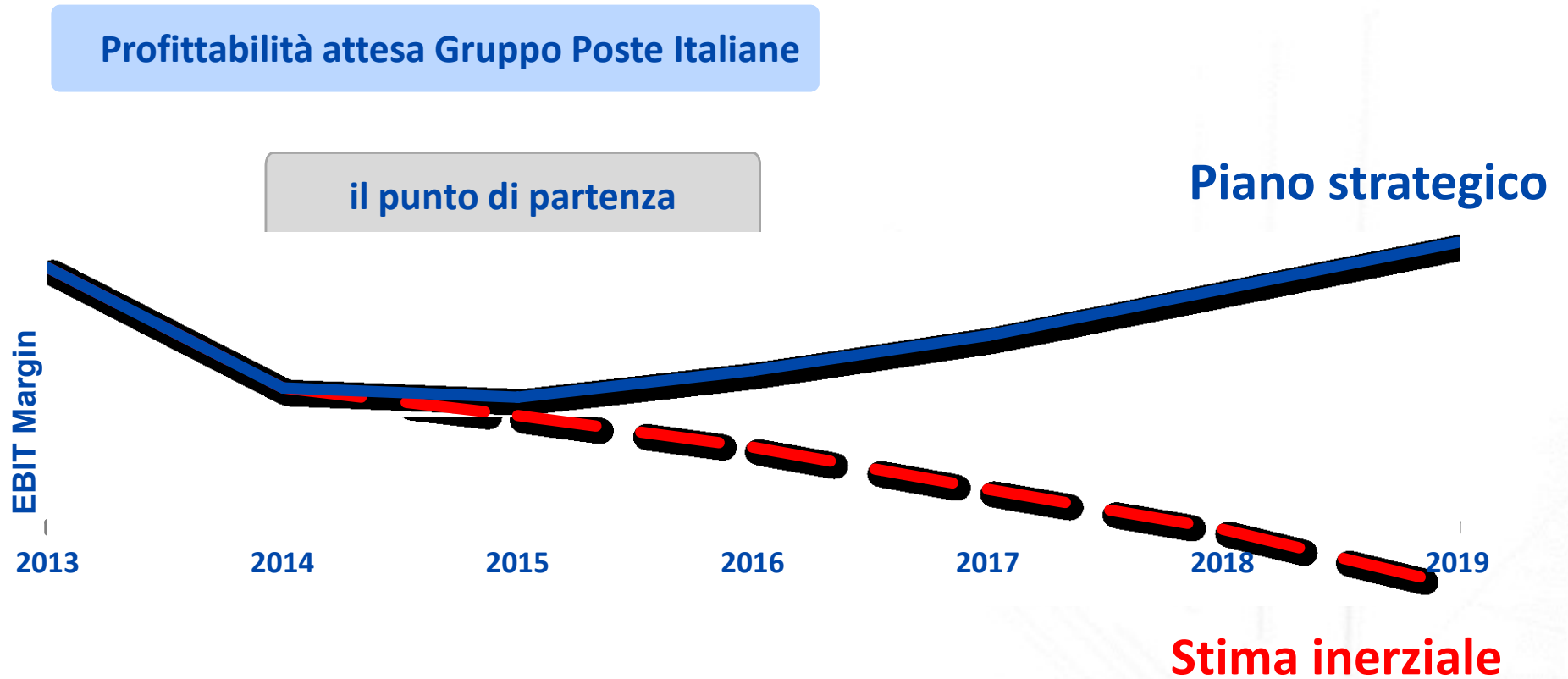
Nuove piattaforme digitali di pagamento

Nuova offerta risparmio e assicurazione

Nuove competenze negli uffici postali ed investimenti in **multicanalità**

Riallocazione di risorse verso i nuovi servizi con forte impegno in **formazione**

..che apre per Poste Italiane un percorso di crescita sostenibile



La nuova missione di Poste Italiane....

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**

Posteitaliane