

Il Gruppo Poste Italiane verso il futuro

Poste Italiane è l'infrastruttura logistica e tecnologica più grande e capillare del Paese che fornisce, oltre ai servizi postali, prodotti integrati di comunicazione, logistici, finanziari, assicurativi e di telefonia mobile a oltre 37 milioni di clienti tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. La capacità di diversificare il business e di innovare ha fatto assumere al Gruppo Poste Italiane un ruolo di protagonista nel processo di avanzamento e di modernizzazione dell'Italia e l'ha reso un modello di sviluppo riconosciuto a livello internazionale.

Poste Italiane è l'unico operatore di servizi postali in Europa che negli ultimi dieci anni ha registrato una costante crescita dei volumi e dei ricavi. Il tasso di redditività lo colloca tra i grandi operatori mondiali. Il prestigio internazionale acquisito e la capacità innovativa hanno reso Poste Italiane, per il secondo anno consecutivo, l'azienda italiana "più ammirata nel mondo" nel 2014 secondo la classifica annuale "World's Most Admired Companies", stilata dalla rivista americana Fortune. Poste Italiane ha confermato inoltre il quarto posto di categoria nella classifica mondiale delle aziende più apprezzate.

Oggi il Gruppo Poste Italiane è impegnato a consolidare il proprio ruolo di operatore globale attraverso la diffusione di soluzioni innovative d'eccellenza e ponendosi come centro servizi a livello nazionale e internazionale per lo sviluppo delle comunicazioni digitali, dei pagamenti e degli scambi logistici. Obiettivo del Gruppo è creare opportunità per l'Italia grazie alla capacità di realizzazione soluzioni e servizi sempre più innovativi basati su piattaforme e infrastrutture fisiche e tecnologiche pienamente integrate, flessibili e sicure.

Un costante impegno nell'innovazione dei prodotti

Il Gruppo Poste Italiane è costantemente impegnato nelle attività di innovazione tecnologica e di ammodernamento dei servizi. Gli investimenti realizzati fino a ora gli hanno permesso di assicurare alla clientela prodotti sempre più innovativi e gli ha consentito di aprirsi a nuovi mercati. Oggi l'intero sistema postale è governato da un'infrastruttura tecnologica tra le più moderne e sicure: oltre l'80% della corrispondenza viene smistato in maniera automatizzata, una regia centralizzata controlla tutto il processo logistico e il recapito viene garantito dal postino telematico, il portalettere dotato di palmare e di una piccola stampante che porta direttamente a casa del cliente una vasta gamma di servizi postali e finanziari. Sono oltre 26mila e 500 i postini telematici che lavorano sul territorio nazionale e ciò consente di arricchire l'offerta dei servizi che vengono sempre più personalizzati sulle esigenze dei clienti. L'apprezzamento della clientela è fotografato dai numeri: ogni giorno sono movimentati oltre 14 milioni di oggetti e realizzate oltre 20 milioni di transazioni finanziarie in tempo reale.

Risultati finanziari 2012: leader mondiale per redditività

Il Gruppo Poste Italiane ha chiuso l'esercizio 2012 con un Utile netto di 1.032 milioni di euro. Nel 2012 il Gruppo ha visto aumentare la propria quota di mercato nei servizi assicurativi ed ha consolidato i risultati nei servizi finanziari, dove ha registrato un sensibile incremento del valore del business. I ricavi totali, inclusivi dei premi assicurativi, si sono attestati a 24 miliardi di euro in crescita rispetto all'anno precedente (22 miliardi nel 2011) per effetto delle positive performance dei comparti assicurativo e finanziario. I ricavi dei servizi finanziari hanno avuto un incremento del 5,5% (+279 milioni di euro) grazie agli importanti risultati che derivano dalla raccolta dalla clientela privata effettuata sia sui conti correnti sia sui prodotti del risparmio postale. I ricavi dei servizi postali e commerciali si sono attestati a 4.657 milioni di euro, con una diminuzione percentuale del 9,8% sul 2011, quale effetto della contrazione strutturale e progressiva dei volumi della comunicazione tradizionale. Il tasso di redditività (pari a 9,8%) ha collocato il Gruppo Poste Italiane al primo posto rispetto agli altri grandi gruppi postali mondiali come Japan Post, Deutsche Post DHL e La Poste. Il 19 dicembre 2013 il Consiglio di Amministrazione di Poste Italiane ha deliberato la partecipazione alla sottoscrizione del capitale sociale di Alitalia per 75 milioni di euro.

Il primato nello sviluppo del sistema postale

Poste Italiane si è imposta nel panorama europeo come la società che ha tracciato la strada di un modello innovativo di sviluppo. Numerose aziende postali del mondo hanno chiesto di collaborare con Poste Italiane per lo sviluppo del sistema postale, dell'infrastruttura di logistica, delle piattaforme di pagamento e dei servizi di telefonia. Le partnership avviate dimostrano la capacità dell'azienda italiana di fare sistema e di esportare il proprio modello di business e la propria esperienza. Già oggi Poste Italiane fornisce il proprio know how in Russia, Egitto, Albania e Libano. Inoltre gli indirizzi strategici di evoluzione del modello di business sono un benchmark di riferimento per gli operatori postali di Croazia, Armenia, Arabia Saudita, Marocco e Olanda. Poste Italiane ha recentemente siglato accordi con le Poste Cinesi, le Poste Russe e le Poste Olandesi per lo sviluppo dell'e-commerce e della moneta elettronica. Recentemente ha firmato un accordo con l'operatore postale brasiliano Correios che sancisce la nascita di una joint venture entro il primo semestre 2014 tra i due operatori postali per il lancio in Brasile di un operatore di telefonia mobile.

BancoPosta, l'eccellenza nei servizi finanziari

Poste Italiane ha ottenuto risultati di eccellenza nell'area dei servizi finanziari. Con il BancoPosta ha conquistato una posizione di primato nel Paese e tracciato un percorso di sviluppo che è stato seguito anche da altri operatori postali europei. Negli ultimi dieci anni ha lanciato sul mercato prodotti finanziari (conto corrente, carte di pagamento, polizze assicurative, prestiti personali e mutui), che si sono aggiunti alla tradizionale offerta di libretti di risparmio e di buoni fruttiferi. Tra questi, la carta prepagata Postepay, introdotta nel 2003, rappresenta il caso di successo più rilevante: 12 milioni di persone hanno scelto in Italia la tessera prepagata e ricaricabile che permette di fare acquisti e prelevare contante dagli sportelli automatici. Il successo di Postepay conferma il ruolo di primo piano svolto da Poste Italiane nella diffusione di nuovi strumenti di pagamento elettronici.

L'innovativa carta Postepay ha vinto per quattro anni consecutivi il Premio AIFIN "Cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria", nella categoria "Prodotti di pagamento". Complessivamente le carte di pagamento emesse da Poste Italiane sono 19 milioni, un risultato che la colloca nella posizione di leader del settore in Europa. Lo sviluppo dei servizi finanziari promosso da Poste Italiane, ha avuto un ruolo di primo piano anche nel processo di graduale integrazione della popolazione straniera di recente immigrazione alla quale sono dedicati anche una serie servizi di money transfer e accordi con gli operatori postali di vari Paesi nel mondo.

Primi in Italia nella previdenza integrativa con Poste Vita

Con un volume di premi emessi pari a 10,5 miliardi di euro nel 2012 (+10,5% sul 2011), Poste Vita, la compagnia assicurativa del Gruppo, pur in presenza di un mercato assicurativo in forte contrazione, ha conseguito eccellenti risultati rafforzando ulteriormente la propria quota di mercato che è passata dal 15,3% al 18,6% in termini di nuova produzione. Anche Poste Assicura, la Compagnia assicurativa "danni", operativa dall'aprile 2010, ha conseguito buoni risultati con 250 mila nuovi contratti stipulati nell'anno e una raccolta complessiva di 48 milioni di euro. Nel 2012 la compagnia è al primo posto nella graduatoria delle Compagnie Vita (secondo posto nei termini di Graduatoria per Gruppi), e al terzo nella graduatoria dei Gruppi Assicurativi nei rami vita e danni. Ampia gamma di offerta, capillarità e capacità della rete, fiducia nel brand sono le variabili che contribuiscono al successo del Gruppo Poste Vita aumentando la percezione positiva della clientela specialmente sui business assicurativi di lungo respiro come ad esempio nel campo della previdenza integrativa dove Poste Vita è il leader assoluto di mercato con più di 620.000 iscritti al proprio piano previdenziale.

Postecom, la società per lo sviluppo di soluzioni digitali

Postecom è la società d'innovazione tecnologica del Gruppo Poste Italiane specializzata nella progettazione, sviluppo, gestione e integrazione di servizi digitali, soluzioni e tecnologie per il Web. Nata nel 1999 per rispondere alle esigenze informatiche del Gruppo, oggi ha la responsabilità di guidare l'evoluzione del Gruppo in tema di soluzioni e servizi digitali. Con un fatturato di 112 milioni di euro (dato 2012) e 330 dipendenti, Postecom si posiziona oggi come motore di innovazione per il Gruppo Poste Italiane. Certification Authority dal 2000, Postecom integra infatti la propria vocazione alla tutela dell'identità digitale e della sicurezza delle informazioni con asset e competenze specifiche in grado di generare soluzioni innovative e servizi integrati e multicanale per aziende, professionisti e pubbliche amministrazioni quali: prodotti e servizi di certificazione digitale (Certification Authority), comunicazioni elettroniche, soluzioni complete per l'e-commerce, servizi di eGovernment orientati a Sanità e Fiscalità locale, realizzazione di siti e portali, conservazione di documenti digitali, il tutto erogato anche in modalità Cloud.

Poste Mobile, il telefonino diventa un portafoglio elettronico

Poste Italiane è stata la prima azienda postale al mondo a entrare nel settore della telefonia mobile come operatore virtuale con il brand PosteMobile. Sin dal lancio l'offerta di PosteMobile ha integrato ai servizi mobili tradizionali, una gamma di soluzioni distintive che trasformano il telefonino in portafoglio elettronico. PosteMobile è di fatto l'unico operatore italiano presente nei Remote Financial Services: attraverso l'associazione della Sim PosteMobile a uno strumento di pagamento BancoPosta il cliente viene abilitato a effettuare dal cellulare operazioni informative e dispositive come pagamento bollettini, bonifici, ricariche, money transfer e acquisto di beni e servizi. PosteMobile ha raggiunto l'obiettivo di 3 milioni di Sim vendute, un risultato che ha permesso all'operatore di telefonia di Poste Italiane di affermarsi come il primo operatore virtuale in Italia, con una quota di mercato del 50%. Recentemente PosteMobile ha avviato, prima sul mercato, la commercializzazione di Sim NFC (Near Field Communication) abilitate ai pagamenti "contactless" che permettono di fare acquisti nei punti vendita abilitati semplicemente avvicinando il cellulare al POS. Nel 2012 il mercato dei servizi di pagamento fruibili in tecnologia mobile si è consolidato, sia nel settore del Remote Financial Services, sia in quello del Proximity Payment (NFC) raggiungendo 23,4 milioni di transazioni (18,7 milioni nel 2011).

Partner della Pubblica Amministrazione per i servizi al cittadino

La presenza capillare sul territorio e la grande esperienza nella gestione dei servizi rendono Poste Italiane partner naturale della Pubblica Amministrazione per la creazione e il potenziamento delle reti al servizio dei cittadini. Già oggi è attivo in 5.735 uffici postali lo "**Sportello Amico**", un particolare tipo di sportello in cui è possibile, tra le altre attività, pagare i contributi Inps, ottenere visure catastali, rinnovare il permesso di soggiorno. Inoltre i cittadini di Milano, Perugia, Roma, Viterbo, Brescia, Torino e Firenze possono richiedere anche i certificati anagrafici. Il Gruppo Poste Italiane ha realizzato anche la Posta Certificata che consente ai cittadini di dialogare con gli enti centrali e locali attraverso una casella di posta elettronica certificata e ha messo in campo una serie di soluzioni di e-government per il mondo della sanità come il portale Postesalute che offre una gamma di soluzioni per la digitalizzazione e la semplificazione dei servizi sanitari offerti ai cittadini.

Banca del Mezzogiorno nuova protagonista dello sviluppo del Meridione

Poste Italiane controlla interamente la Banca del Mezzogiorno, nata a supporto del tessuto produttivo delle regioni meridionali con lo scopo di sostenerne lo sviluppo economico attraverso l'offerta di nuovi strumenti finanziari. La BdM, la cui istituzione è stata prevista dalla Legge Finanziaria 2010, ha status di istituto bancario di secondo livello. La sua rete commerciale, fornita da Poste Italiane, è presente in Abruzzo, Molise, Puglia, Campania, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna.

Punto di riferimento internazionale sulla cyber security

Poste Italiane è precursore nella adozione di sistemi e tecnologie avanzate per garantire la sicurezza delle comunicazioni digitali e il contrasto alle frodi informatiche. E' stata tra le prime aziende a dotarsi di un Campus tecnologico che tutela 24 ore su 24 la sicurezza delle comunicazioni e delle transazioni finanziarie e svolge un'attività di "intelligence". Poste Italiane, inoltre, ha promosso un accordo con lo United States Secret Service e la Polizia Postale e delle Comunicazioni per la creazione della European Electronic Crime Task Force, una task force dedicata ai temi di cyber criminalità, e la costituzione della Fondazione Global Cyber Security Center, organismo no-profit attivo a livello internazionale che coinvolge primarie organizzazioni, aziende e governi di molteplici aree geografiche e le supporta nell'azione di promozione e innalzamento complessivo del livello di awareness e di protezione in materia di cyber security. Nel 2013 ha inoltre costituito il proprio Computer Emergency Response Team (CERT Poste Italiane) che rappresenta un punto di sintesi e coordinamento unitario delle attività di prevenzione e risposta agli eventi di sicurezza informatica.

Una grande attenzione all'ambiente

Già da alcuni anni il 50% dell'intera energia elettrica consumata da Poste Italiane proviene da fonti rinnovabili e il Gruppo sta investendo nel fotovoltaico. Poste Italiane è impegnata nella riduzione delle emissioni di gas serra e nell'abbattimento dell'inquinamento ambientale e acustico nel servizio di recapito. Nel panorama italiano delle utilities, Poste Italiane ha una delle flotte più ampie e articolate: motomezzi, quadricicli, autovetture, veicoli leggeri e pesanti. Dell'intera flotta, composta da 39mila veicoli, oltre 2.000 sono a basso impatto ambientale (mezzi elettrici e bi-fuel benzina/metano). Recentemente ha anche rinnovato il proprio parco veicoli introducendo circa 15.600 mezzi di categoria Euro 5.

Il Gruppo Poste Italiane

Fanno parte del Gruppo Poste Italiane, tra le altre società, **SDA**, operatore nel settore del corriere espresso; **Postel**, leader di mercato nel campo dei servizi di posta "ibrida"; **BancoPosta Fondi SGR** che gestisce i fondi comuni di investimento, **PosteShop** per la commercializzazione di prodotti di largo consumo negli uffici postali e su Internet, **Poste Tributi**, per la gestione e la riscossione dei tributi locali, **Mistral Air**, compagnia aerea del Gruppo.