

Poste Italiane fra innovazione e tradizione

Poste Italiane è l'infrastruttura logistica e tecnologica più grande e capillare del Paese che fornisce, oltre ai servizi postali anche prodotti integrati di comunicazione, logistici, finanziari, assicurativi e di telefonia mobile su tutto il territorio nazionale a cittadini, imprese e pubblica amministrazione. Con 14mila uffici postali presenti in tutta Italia e una squadra di oltre 150mila dipendenti, Poste Italiane garantisce i propri servizi a oltre 32 milioni di clienti. La presenza capillare sul territorio, la grande esperienza e l'attenzione verso le nuove tecnologie permettono a Poste Italiane di assumere un ruolo da protagonista nel processo di sviluppo economico e sociale dell'Italia e la rendono partner naturale della pubblica amministrazione per la creazione di nuovi servizi al cittadino.

Poste Italiane negli ultimi anni si è imposta nel panorama internazionale come case history di successo e come modello di sviluppo riconosciuto a livello mondiale per la propria capacità di diversificare il business e di innovare. E' l'unica azienda postale europea che negli ultimi nove anni ha registrato una costante crescita dei volumi e dei ricavi. Il tasso di redditività la colloca ai primi posti tra gli operatori Ue. Le competenze e le conoscenze raggiunte le consentono di trasferire il proprio know how anche ad altri operatori. Grazie ai risultati ottenuti, Poste Italiane è entrata per il quinto anno consecutivo tra le "World's Most Admired Companies" della rivista americana Fortune; nell'edizione 2011, ha registrato una crescita di valutazione collocandosi tra i migliori operatori postali mondiali e ha ottenuto un ottimo terzo posto tra le aziende italiane presenti in classifica.

Primo operatore postale al mondo entra nella telefonia con PosteMobile

Poste Italiane è stata la prima azienda postale al mondo a entrare nel settore della telefonia mobile come operatore virtuale con il brand PosteMobile. Le funzionalità esclusive presenti sulla SIM di Poste Italiane trasformano il telefonino in uno strumento che semplifica la vita di tutti i giorni. Con un semplice comando del cellulare è possibile: ricaricare la SIM PosteMobile dal proprio conto BancoPosta, pagare bollettini, inviare telegrammi, trasferire denaro, effettuare la ricarica del proprio cellulare, effettuare acquisti su Internet, pagare il parcheggio e il biglietto per il trasporto pubblico in alcune città italiane. Poste Mobile ha raggiunto l'obiettivo di 3 milioni di Sim vendute, con il 75% dei clienti che usa il telefonino anche per effettuare pagamenti e trasferimenti di denaro. Un risultato che ha permesso a Poste Italiane di affermarsi come il primo operatore virtuale in Italia, con una quota di mercato pari al 50%. La Sim PosteMobile sta trasformando sempre più il cellulare in un vero e proprio "borsellino elettronico" per pagare servizi di mobilità e trasporto. Già oggi con PosteMobile è possibile trasferire denaro con MoneyGram, acquistare i biglietti per il servizio pubblico a Roma e Milano, il biglietto del treno con Trenitalia, il ticket per il parcheggio in 35 città italiane, fare acquisti su Internet e anche il biglietto aereo con Meridiana.

Risultati finanziari: nove anni di ricavi in costante crescita

Per il nono anno consecutivo il Gruppo guidato da Massimo Sarmi ha chiuso il Bilancio in positivo. Grazie ai risultati della gestione operativa, che riflettono anche l'impegno sul lato dell'efficienza e del contenimento della spesa, il Gruppo Poste Italiane nel 2010 ha registrato un Utile netto di 1.018 milioni di euro (+12,6% sul 2009). Il risultato assume particolare valore perché ottenuto in un

contesto economico debole, che rende sempre più complesso mantenere gli attuali livelli di redditività. Il dato conferma inoltre gli effetti propulsivi sui conti che la capacità innovativa del Gruppo ha saputo esprimere nell'ultimo decennio, modernizzando i processi e ampliando la gamma di prodotti e servizi. I ricavi totali sono saliti a 21,8 miliardi di euro, con un incremento dell'8,7% sul 2009 (chiuso a 20,1 miliardi di euro). Altrettanto significativo il miglioramento del Risultato Operativo, pari a 1.870 milioni di euro (+16,9% sul 2009). A fornire particolare slancio ai conti è stata la positiva performance dei Servizi Assicurativi che, con una raccolta premi di 9,5 miliardi di euro, contro i 7,1 miliardi del 2009, crescono del 34% rispetto all'esercizio precedente.

Banca del Mezzogiorno nuova protagonista dello sviluppo del Meridione

Il Gruppo 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.

Il primato nello sviluppo del sistema postale

Poste Italiane ha saputo anticipare il processo di rilancio del sistema postale aprendo, nel contempo, la fase di esplorazione del settore finanziario. In tal modo, si è imposta nel panorama europeo come la società che ha tracciato la strada di un modello innovativo che ora ispira le strategie degli omologhi grandi gruppi del Vecchio Continente. Anche gli operatori di Francia, Inghilterra e Spagna hanno infatti concentrato la loro attenzione sul rapporto tra innovazione tecnologica e crescita della produttività e su una diversa concezione degli uffici che – come nel caso italiano – si trasformano in uno sportello finanziario polifunzionale adatto a soddisfare le esigenze di una clientela sempre più moderna e diversificata. 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 nel campo dell'innovazione tecnologica. Già oggi Poste Italiane fornisce il proprio know how in Egitto, Albania, Russia e Libano. Inoltre gli indirizzi strategici di evoluzione del modello di business sono un benchmark di riferimento anche per gli operatori postali di Argentina, Arabia Saudita, Emirati Arabi, Marocco, Olanda, San Marino e Città del Vaticano.

La liberalizzazione dei Servizi Postali

Dal 1° gennaio 2011 il mercato postale europeo è liberalizzato. Poste Italiane sta affrontando questa nuova sfida convinta che la competizione possa costituire un'opportunità di crescita. Pilastro di questa consapevolezza è il profondo processo di rinnovamento realizzato che le consente di aprirsi a nuovi mercati e di offrire prodotti sempre più innovativi. La sfida alla liberalizzazione è stata accompagnata da un programma di ingenti investimenti per infrastrutture e formazione del personale, grazie anche ad attività di e-learning.

Al fianco di player globali

Nei piani di sviluppo di Poste italiane non manca l'attenzione alle collaborazioni con importanti player nazionali e internazionali, come l'accordo strategico stipulato con Hsbc, il gruppo bancario e finanziario britannico, che ha permesso alle due società di vincere la gara internazionale bandita dalle Poste indiane per lo sviluppo delle carte prepagate e col colosso americano Ups che nasce dall'esigenza di crescere nel mercato internazionale del corriere espresso. Importante collaborazione anche con Finmeccanica nella fornitura di soluzioni per lo sviluppo e il potenziamento tecnologico dell'operatore postale egiziano. Ad aprire la strada delle grandi partnership internazionali è stato l'accordo con Microsoft che ha portato alla nascita della Marca Postale Elettronica sviluppata per l'Unione Postale Universale, che garantisce l'integrità del contenuto delle comunicazioni digitali. Poste Italiane, inoltre, ha realizzato sempre per conto dell'Upu il dominio .post riservato agli operatori postali di tutto il mondo ed è partner di Sap per la creazione di applicativi ICT sempre per gli operatori postali.

Altre importanti partnership tecnologiche sono state siglate con Ibm, con HP, Cisco con l'obiettivo di migliorare l'infrastruttura del Gruppo Poste Italiane, con Vodafone l'operatore che mette a disposizione la propria rete per i servizi di PosteMobile. Di importanza strategica nella politica di diversificazione e specializzazione del business e nel supporto al sistema produttivo è la collaborazione con Ferrovie dello Stato che ha portato alla nascita di Italia Logistica, società di logistica integrata che si avvale una rete di punti di raccolta e invio estremamente capillare e diffusa su tutto il territorio nazionale.

BancoPosta outsider nei servizi finanziari

La marcia di Poste Italiane in direzione di un costante arricchimento della gamma dell'offerta ha ottenuto risultati di eccellenza, soprattutto nell'area dei servizi finanziari. In questo ambito, Poste Italiane ha conquistato una posizione di primato nel Paese e ha tracciato il percorso in Europa grazie al BancoPosta e al lancio sul mercato di prodotti finanziari (conto corrente, carte di pagamento, polizze assicurative, obbligazioni, fondi comuni di investimento, prestiti personali e mutui), che si sono aggiunti alla tradizionale offerta di libretti di risparmio postale e di buoni fruttiferi. Tra questi, la carta prepagata Postepay, introdotta nel 2003, rappresenta il caso di successo più rilevante della storia recente di Poste Italiane: 8,4 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. Complessivamente le carte di pagamento emesse sono 15 milioni, un risultato che colloca Poste Italiane nella posizione di leader del settore in Europa. L'innovativa carta prepagata di Poste Italiane ha vinto per il secondo anno consecutivo il Premio AIFIN "Cerchio d'oro dell'innovazione finanziaria", nella categoria "Prodotti di pagamento".

Lo sviluppo dei servizi finanziari promosso in questi anni da Poste Italiane, ha avuto un ruolo di primo piano anche nel processo di graduale integrazione della popolazione straniera di recente immigrazione. A loro sono dedicati 13 mila sportelli postali abilitati alle operazioni di trasferimento di denaro verso l'estero, un servizio allestito in partnership con l'operatore MoneyGram.

Leader in Italia nei servizi assicurativi con Poste Vita

Con un volume di premi emessi pari a 9.501 milioni di euro (7.091 milioni di euro nel 2009) Poste Vita, la compagnia assicurativa del Gruppo, ha realizzato nel 2010 il fatturato più alto mai raggiunto nella sua storia, con un incremento del 34% rispetto al 2009, ed ha aumentato la propria quota di mercato di circa due punti, sfiorando l'11%. Il 1° aprile 2010 è nata Poste Assicura, la nuova compagnia assicurativa danni appartenente al Gruppo Assicurativo Poste Vita. Poste Assicura punta a soddisfare le esigenze di protezione della persona e dei beni con un'offerta semplice, conveniente, completa, innovativa, trasparente alle migliori condizioni economiche possibili. Nel 2010 Poste Assicura ha ottenuto risultati commerciali molto significativi. La raccolta complessiva, ben distribuita tra le diverse linee di prodotto, è stata di circa 24,7 milioni di euro. Risultati positivi legati all'accessibilità, flessibilità, completezza delle garanzie ed economicità dei prodotti offerti in modo capillare dalla rete degli oltre 12mila Uffici Postali abilitati alla vendita dei prodotti assicurativi.

Un costante impegno nell'innovazione dei prodotti e dei servizi

Poste Italiane è costantemente impegnata nelle attività di evoluzione tecnologica e di ammodernamento dei sistemi e dei processi finalizzati al miglioramento della qualità complessiva. Gli investimenti realizzati fino a ora hanno permesso all'azienda di assicurare alla clientela servizi sempre più innovativi e l'hanno resa uno dei fattori di avanzamento e modernizzazione dell'Italia. L'intero sistema postale oggi è governato da un'infrastruttura tecnologica tra le più moderne: 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 permette di portare direttamente a casa del cliente una vasta gamma di servizi postali e finanziari. Sono ormai 18mila e 500 i portalettere muniti di palmare e stampante attualmente in servizio sul territorio nazionale e ciò consente di arricchire l'offerta attraverso la semplificazione e l'ampliamento dei servizi. L'apprezzamento della clientela è fotografato dai numeri: ogni giorno un milione e mezzo di persone entra negli uffici postali, sono movimentati oltre 22 milioni di oggetti e realizzate 20 milioni di transazioni finanziarie in tempo reale. Grazie al livello di eccellenza raggiunto nel campo della tecnologia e delle infrastrutture, Poste Italiane ha ricevuto il "Postal Technology International Award" 2009 assegnato all'azienda in qualità di miglior Service Provider dell'anno per essersi distinta in ricerca, sviluppo e innovazione dei processi.

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 sono attivi in Italia 5.740 "**Sportello Amico**", un particolare tipo di sportello postale 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, Roma, Perugia e Viterbo 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, Poste Italiane ha realizzato una serie di soluzioni anche per il mondo della sanità recapitare a domicilio o via mail i referti diagnostici e clinici.

Punto di riferimento internazionale sulla cyber security

Poste Italiane è promotore della Fondazione Global Cyber Security Center – GCSEC - istituita secondo un modello di partnership tra pubblico e privato con lo scopo di promuovere lo studio, la divulgazione, la ricerca e la formazione nel campo della sicurezza delle comunicazioni via internet e sviluppare la conoscenza e la cultura sul tema della sicurezza informatica tra imprese, istituzioni pubbliche, forze di polizia e cittadini. Tra i soci figurano aziende leader italiane e straniere e sono stati stabiliti rapporti di collaborazione con organismi di governo nazionali, agenzie internazionali, università, centri di ricerca e organizzazioni investigative. Recentemente la Fondazione ha siglato un memorandum d'intesa con l'ICANN, (Internet corporation assigned name and numbers), l'ente internazionale no profit che assegna gli indirizzi Internet, che prevede la collaborazione su vasto ambito di attività come la formazione di esperti di Cyber Security, la condivisione di laboratori di ricerca, la gestione di progetti finanziati da istituzioni, la condivisione di informazioni.

Una grande attenzione per l'ambiente

Sulla questione ambientale Poste Italiane ha già raggiunto risultati importanti ed è leader in progetti che la pongono all'avanguardia, non solo nel nostro Paese. L'Azienda è impegnata nella riduzione delle emissioni di gas serra e nell'abbattimento dell'inquinamento ambientale e acustico nel servizio di recapito. Già da alcuni anni il 50% dell'intera energia elettrica consumata da Poste Italiane proviene da fonti rinnovabili. Inoltre l'azienda è costantemente impegnata a diminuire l'impatto ambientale dei propri veicoli. Nel panorama italiano delle utilities, Poste Italiane ha la flotta più ampia e articolata (motomezzi, autovetture, veicoli leggeri e pesanti). Dell'intera flotta, composta da 39.000, veicoli circa 2.000 sono a basso impatto ambientale (mezzi elettrici e bi-fuel benzina/metano) ed è prevista una graduale dismissione dei motomezzi accompagnata dall'introduzione di motomezzi Euro3, e di quadricicli ad alimentazione totalmente elettrica. Poste Italiane inoltre ha recentemente rinnovato il proprio parco veicoli, introducendo circa 13.700 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 elettronica "ibrida"; **Poste Vita**, che opera nel mercato delle polizze vita e danni; **Postecom** che sviluppa e gestisce i servizi online; **BancoPosta Fondi SGR** che gestisce i fondi comuni di investimento, **PosteMobile**, attiva nel settore della telefonia come operatore mobile virtuale.