

Gruppo Posteitaliane

Il piú grande gruppo italiano
di servizi integrati.



Massimo Sarmi, consejero delegado de Poste Italiane, tras una presentación de la compañía. / EL MUNDO

> **DIVERSIFICACIÓN**

Italia reinventa el negocio postal

Tras medio siglo de pérdidas, Poste Italiane lleva cinco años con ganancias al utilizar su red para ofrecer servicios financieros, de seguros o de telefonía. Por **Irene Hdez. Velasco**

Si por algo se ha distinguido siempre el servicio italiano de correos es por ser un negocio absolutamente ruinoso. En su más de medio siglo de existencia, Poste Italiane —como se conoce en el país trasalpino a ese servicio público— no ha dejado jamás de arrastrar pérdidas millonarias. Hasta que, ¡sorpresa!, en el balance de 2002 registró los primeros beneficios de su historia: 22 tímidos millones de euros. Desde entonces, Poste Italiane no ha dejado nunca de cerrar los sucesivos ejercicios económicos con ganancias cada vez más cuantiosas: 292 millones de euros en 2004, 349 millones en 2005, 676 millones en 2006 y 448 en el primer semestre de 2007.

Y el caso es que, sobre todo tras la irrupción de internet y de las nuevas tecnologías, correos es un servicio en clara decadencia que en Italia sigue perdiendo dinero. Entonces, ¿cómo es posible que Poste Italiane lleve cinco años consecutivos generando beneficios? La respuesta es muy sencilla: utilizando su infraestructura como plataforma de otros negocios que nada tienen que ver con el tradicional servicio de envío de cartas y telegramas.

Poste Italiane cuenta con

150.000 empleados y una red de 14.000 oficinas de correos y 60.000 ventanillas, todas de su propiedad. En numerosos pueblos perdidos del país y aldeas remotas no existe en kilómetros a la redonda ninguna sucursal bancaria ni una mísera oficina de seguros, pero rara es la localidad trasalpina que no cuenta con su agencia de correos. Massimo Sarmi, el hombre que desde 2002 lleva las riendas de Poste Italiane en calidad de consejero delegado, en seguida se dio cuenta del potencial que encerraba esa red que se extiende por todo el país trasalpino. Y muy perspicazmente ha sabido aprovecharla, diversificando hasta extremos insospechados los servicios a los que un ciudadano puede acceder desde su oficina postal.

«Cerrar una oficina postal supone un golpe difícil de encajar para muchas pequeñas poblaciones. Así que yo he hecho el razonamiento contrario», asegura Sarmi, de 59 años.

«Debemos mantener abiertas esas oficinas y ofrecer servicios donde estén las personas, no obligar a las personas a desplazarse para acceder a esos servicios». Una filosofía que ha dado pie a que, aprovechando que en Italia

hay un centro postal cada 2,6 kilómetros, esas viejas oficinas de correos y telégrafos se hayan convertido en la actualidad en una especie de gran bazar en el que es posible abrirse una cuenta banca-

Poste Italiane registró en el año 2002 los primeros beneficios en sus 50 años de historia

ria (en Italia hay 5,3 millones de cuentas postales, con un total de 35.000 millones de euros), contratar servicios financieros, hacerse un seguro, conseguir una tarjeta Visa o Mastercard prepagada (ya hay en circulación 3,5 millones) o comprar por catálogo cámaras de fotos, aspiradores, bicicletas estáticas o televisiones con pantalla de plasma

Pero eso es sólo el principio: Poste Italiane acaba de desembarcar también, a través de un acuerdo con Vodafone, en el mundo de la telefonía móvil. Desde hace unos días en las oficinas de correos italianas es posible adquirir una tarjeta SIM con la cual, además de disfrutar de los servicios habituales de telefonía móvil, se puede controlar desde el celular la

cuenta postal de la que se es titular: consultar el saldo, hacer transferencias, pagar recibos... Una iniciativa que ya es un éxito: en los cuatro primeros días desde que se puso en marcha se vendieron alrededor de 40.000 tarjetas SIM.

Pero, a pesar de los excelentes resultados que el último lustro ha conseguido Poste Italiane, muchos critican la gestión de Sarmi y le acusan de haber descuidado hasta extremos intolerables el servicio tradicional de correos. «El que una carta tarde tres semanas en llegar a una ciudad como Milán es de país subdesarrollado. Y, mientras tanto, el administrador delegado se ocupa de productos financieros y promoción de negocios», se quejaba hace sólo unos días Aldo Grasso, crítico de televisión del *Corriere della Sera*.

Una red de correos para contratar la luz o para tener una cuenta bancaria

Massimo Sarmi tiene otros muchos planes para Poste Italiane. Como, por ejemplo, entrar en el sector de la energía. «Hemos creado una sociedad que tiene como objetivo comparar energía a condiciones ventajosas. Queremos utilizar las oficinas postales para que la gente pueda hacer allí contratos con compañías eléctricas», afirma. Pero, por si fuera poco, el consejero delegado de correos trasalpino también fantasea con la idea de que Poste Italiane desembarque

en el sector bancario con todas las de la ley, dado que por ahora se limita a ofrecer los servicios financieros de otras entidades.

«En mi opinión, y dado que somos el mayor banco al por menor de Italia, lo natural sería que evolucionáramos

hasta convertimos en nuestro propio banco. Pero para eso sería necesario que se aprobara una ley», declara.

Sarmi tiene claro cuál es el futuro de los servicios de correos. «No podemos imaginar que en el futuro los servicios tradicionales de correos vayan a aumentar», afirma el consejero delegado de

Poste Italiane con mucha diplomacia, pensando ya en el día en el que las cartas ya no se escriban sobre un trozo de papel.

«Nosotros, obviamente, vamos a seguir ofreciendo el servicio de correos tradicional, pero también y cada vez más el de correo electrónico por internet», concluye el directivo.

L'Italia reinventa il business delle poste

Dopo mezzo secolo di perdite, da cinque anni consecutivi Poste Italiane annuncia guadagni grazie all'utilizzo della sua rete per fornire servizi finanziari, assicurativi o telefonici.

di Irene Hernandez Velasco

Se c'è una cosa per la quale il servizio postale italiano si è sempre distinto, è il fatto di essere un business decisamente poco profittevole. Negli oltre 50 anni che sono trascorsi da quando è nato, il gruppo Poste Italiane non ha mai smesso di registrare perdite milionarie.

Fino a che (sorpresa!) nel bilancio 2002 ha registrato i primi utili della sua storia: 22 timidi milioni di euro. Da allora, Poste Italiane non ha mai smesso di chiudere gli esercizi finanziari successivi con ricavi ogni volta sempre più consistenti: 292 milioni di euro nel 2004, 349 milioni nel 2005, 676 milioni del 2006 e 448 nel primo semestre del 2007.

E il caso vuole che, soprattutto dopo l'irruzione di internet e delle nuove tecnologie, quello delle Poste è un servizio in chiara flessione che in Italia continua a non essere profittevole. Com'è dunque possibile che da cinque anni consecutivi Poste Italiane continui a registrare utili? La risposta è molto semplice: utilizzando la sua infrastruttura come piattaforma per lanciare altre attività collaterali al tradizionale servizio di consegna di lettere e telegrammi.

Poste Italiane può contare su 150.000 impiegati e su una rete di 14.000 uffici con 60.000 sportelli, tutti di sua proprietà. Se è vero che in molti paesi e in altre zone remote d'Italia non esiste, per chilometri, nessuna succursale bancaria né una pur piccola agenzia d'assicurazioni, è invece raro trovare una località in cui non sia presente un ufficio postale.

Massimo Sarmi, l'uomo che dal 2002 tiene le redini di Poste Italiane in veste di Amministratore delegato, si è subito reso conto delle potenzialità racchiuse in una rete che abbraccia l'intero territorio nazionale. E con grande sagacia ha saputo sfruttarle diversificando fino a livelli impensabili i servizi ai quali ciascun cittadino può accedere a partire dal proprio ufficio postale.

"Chiudere un ufficio postale rappresenta un duro colpo da incassare per molti piccoli paesi. E' per questo che ho fatto il ragionamento opposto", assicura Sarmi, 59 anni.

"Dobbiamo mantenere aperti gli uffici e offrire servizi dove si trovano le persone, non costringere queste ultime a spostarsi per poter accedere ai servizi". Una filosofia che, proprio in virtù del fatto che in Italia esiste un ufficio postale ogni 2,6 chilometri, ha fatto sì che i vecchi uffici delle poste e telegrafi si trasformassero di fatto in una sorta di gran bazar dove è possibile aprire un conto bancario (in Italia esistono 5,3 milioni di conti

correnti postali con un totale di 35.000 milioni di euro), acquistare servizi finanziari, firmare un contratto assicurativo, ottenere una carta prepagata Visa o Mastercard (al momento ne sono state emesse 3,5 milioni) oppure acquistare macchinette fotografiche, aspirapolveri, cyclette, o televisori con schermo al plasma.

Ma questo è soltanto l'inizio: grazie ad un accordo con Vodafone, Poste Italiane è appena sbarcata anche nel mondo della telefonia mobile. Da pochi giorni nei suoi uffici si può acquistare una carta SIM con la quale, oltre a sfruttare i tradizionali servizi di telefonia cellulare, è possibile controllare dal telefonino il conto postale di cui si è titolari: consultare il saldo, effettuare bonifici, pagare quietanze. Un'iniziativa che già si è rivelata un successo: nei primi quattro giorni in cui è stato avviato il servizio, sono state vendute circa 40.000 carte SIM.

Tuttavia, malgrado gli eccellenti risultati conseguiti da Poste Italiane negli ultimi cinque anni, non mancano le critiche alla gestione di Sarmi accusato di aver trascurato il tradizionale servizio postale. "Che una lettera impieghi tre settimane per giungere a destinazione in una città come Milano è un fatto da paese sottosviluppato. E nel frattempo, l'Amministratore delegato si occupa di prodotti finanziari e di promuovere nuovi affari", si lamentava soltanto pochi giorni fa Aldo Grasso, critico di televisione al Corriere della Sera.

Una rete postale per firmare un contratto per la luce o per aprire un conto bancario

Massimo Sarmi ha molti altri progetti in mente per Poste Italiane. Ad esempio entrare nel settore dell'energia. "Abbiamo creato una società che ha come oggetto l'acquisto di energia a condizioni vantaggiose. Vogliamo utilizzare gli uffici postali come luoghi dove la gente possa firmare contratti con le aziende per la fornitura di energia elettrica", afferma.

E, come se non bastasse, l'Amministratore delegato di Poste Italiane si spinge ad immaginare che il suo gruppo un domani entri a pieno titolo nel settore bancario dato che al momento si limita ad offrire servizi finanziari di terzi.

"A mio avviso, e tenendo conto del fatto che siamo la maggiore banca retail d'Italia, sarebbe naturale che ci evolvessimo al punto da trasformarci in una banca vera e propria. Tuttavia affinché ciò avvenga, è necessario che si approvi una legge", dichiara. Sarmi ha chiaro in mente quel che è il futuro dei servizi postali. "Non possiamo immaginare che in futuro i servizi tradizionali delle poste possano aumentare", dichiara l'Amministratore delegato di Poste con assoluta diplomazia e già pensando al giorno in cui le lettere non si scriveranno più su un pezzo di carta. "Naturalmente continueremo a fornire il tradizionale servizio postale, accanto ai servizi di posta elettronica via internet che saranno sempre di più", conclude.