

elaborati alcuni progetti volti ad offrire nuove e migliori possibilità di utilizzo dei servizi tradizionali, telex e telegrammi, attraverso l'offerta alla clientela abbonata di specifici pacchetti applicativi. Tali pacchetti potranno consentire, oltre ad un diretto accesso al servizio, anche la possibilità di usufruire di altre tipologie di servizi nel settore della posta ibrida rivolta alla clientela retail.

Per il servizio fax sono state avviate iniziative per una rapida espansione, anche attraverso l'attivazione presso numerose nuove Agenzie, passando da circa 1800 postazioni a circa 3000.

Il Commercio elettronico attraverso Internet

E' un nuovo servizio che si è affacciato sul mercato, ed è destinato a crescere fino a diventare un canale rilevante di vendita sia nel settore del business to business, sia per la distribuzione al dettaglio.

Tale fenomeno rappresenta una forte opportunità per Poste Italiane che può contribuire allo sviluppo di questo settore sia come facilitatore dell'utilizzo di Internet, sia come fornitore di certificazione, sia come partner logistico e finanziario degli operatori del settore.

3.1.5 Divisione Filatelia

La Filatelia ha svolto nel Paese e all'Estero un ruolo di promozione e di immagine positiva presso il grande pubblico, riscuotendo un notevole successo come dimostrato dal progressivo aumento annuale dei servizi richiesti.

La divisionalizzazione intende valorizzare il settore del "francobollo" da collezione sia in termini di fatturato che di valore nel tempo dei francobolli stessi.

Per tale motivo l'attenzione dei responsabili nel 1998 è stata centrata su progetti tesi al rafforzamento delle strutture organizzative periferiche, del servizio abbonati e in generale dell'attività di vendita.

Nel 1998 sono state realizzate importanti manifestazioni, come la Mostra Mondiale "Italia '98" a Milano, ed effettuate ben 46 emissioni che hanno toccato temi importanti.

Tale attività ha generato, nel 1998, ricavi per 44,3 miliardi, in aumento rispetto al 1997.

Il successo del settore sarà strettamente legato al grado di collaborazione che si riuscirà ad instaurare con il mondo dei filatelici e dei commercianti al fine di assicurare nuovi collezionisti.

3.1.6 La Qualità del Servizio Postale

Il concetto di Qualità ha subito, negli ultimi decenni, evoluzioni sostanziali tali da modificarne profondamente le interpretazioni teoriche ed operative. In tale ottica la Qualità non è più una mera connotazione tecnica della funzione di produzione dell'azienda, ma diviene vera e propria filosofia di gestione che dal livello strategico si trasmette alla struttura operativa, attraversando l'intera organizzazione aziendale. Pertanto la Qualità, nella sua accezione più ampia, è di per se stessa elemento basilare per una strategia competitiva basata sulla leadership di prodotto.

Tutto ciò risulta estremamente rilevante per qualunque organizzazione aziendale orientata al mercato, e a maggior ragione per Poste Italiane Spa, che sconta anche specifici vincoli istituzionali in materia di Qualità, correlati alla natura stessa di fornitore di servizio universale.

La direttiva 97/67/ CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio, all'art. 2 - comma 2 - lettera e) - nel definire le competenze dell'Autorità di regolamentazione del servizio postale, sancisce che essa "determina i parametri di qualità del servizio universale e organizza un sistema di controllo periodico delle prestazioni che compongono il servizio stesso".

Ne deriva che per Poste Italiane, nella peculiare veste di organizzazione aziendale orientata al mercato e contemporaneamente fornitrice del

servizio universale, la Qualità è un obbligo nei confronti degli utenti, controllata dal NARS e dal Ministero delle Comunicazioni, oltre che dalle Associazioni dei consumatori.

La situazione attuale in azienda

Allo stato attuale in Poste Italiane viene valutata sia la Qualità percepita, rappresentata dall'andamento del servizio reclami, che la Qualità erogata, individuata dalle prestazioni di qualità effettivamente conseguite rispetto agli standard programmati dei servizi più importanti. Alcuni di essi sono sottoposti ad un controllo obbligatorio in virtù delle indicazioni contenute nello scaduto Contratto di Programma e recepite nella Carta della Qualità, altri sono monitorati per valutazioni interne di tipo gestionale.

Poste Italiane ha indicato gli attuali parametri di Qualità nel Piano di Impresa 1998/2002, come approvato dai Dicasteri del Tesoro e delle Comunicazioni, confermati nelle motivazioni fornite ai NARS in materia di prezzi per la Posta Prioritaria.

Qualità percepita

La clientela postale avverte una netta distinzione, in termini di giudizio percettivo, tra la fase di accettazione del proprio reclamo e quella di trattazione e risoluzione del problema, assegnando un giudizio nettamente al di sopra della linea di sufficienza per la prima ed appena sufficiente per la seconda.

Il numero dei reclami per unità di traffico è passato tra il 97 e il 98 da 22 a 19 reclami per milione di pezzi lavorati.

Il 70% dei reclami è concentrato nei pacchi e nelle raccomandate.

Qualità erogata

La qualità delle prestazioni di alcuni servizi di Poste Italiane viene monitorata dall'International Post Corporation, organismo indipendente esterno. Essa è certificata per:

- Corriere ordinario (nazionale / città per città).
- Corriere internazionale (inbound/outbound).

Il monitoraggio per Raccomandate/Assicurate (attuato attraverso un sistema interno basato su Tracking and Tracing) e per Pacchi Ordinari (sistema interno) non è invece effettuato da organismi esterni.

Il modello statistico utilizzato per il controllo degli standard qualitativi opera sulla base di un campione statistico di lettere non distinguibili dalla normale corrispondenza, impostate su un numero rappresentativo di tratte sotto il controllo indipendente di IPC. Le verifiche consistono nel misurare il tempo di consegna dal momento dell'impostazione a quello del ricevimento (sistema *end-to-end*). Tale modello, adottato in 22 Paesi, opera con un'attendibilità del 95% (livello di confidenza). Il sistema organizzativo che materialmente realizza tali controlli è certificato in conformità alla norma ISO 9002.

Il piano di impresa, per ciò che riguarda gli standard di qualità, fissa i seguenti obiettivi:

	OBIETTIVO QUALITA' Piano di Impresa 1999	OBIETTIVO QUALITA' Piano di Impresa 2000	OBIETTIVO QUALITA' Piano di Impresa 2001
Corriere ordinario	80% in J+3	85% in J+3	90% in J+3
Prioritario	70% in J+1	75% in J+1	80% in J+1
Pacchi Ordinari	75% in J+5	80% in J+5	85% in J+5

I risultati si presentano ancora oggi lontani dagli standard richiesti e dai confronti con realtà europee. Nel corso del 1999 sono state introdotte una prima serie di misure migliorative. Semestralmente, a partire dai dati relativi al 1999, saranno pubblicati i risultati registrati dagli auditors internazionali.

3.2 I Servizi Finanziari

Nel sistema finanziario nazionale il circuito del bancomat svolge un ruolo di rilievo.

Il punto di forza rappresentato dalla rete degli sportelli, presenti su tutto il territorio nazionale, concorre in modo rilevante a soddisfare le esigenze dei ceti sociali meno abbienti e meno serviti dalle strutture bancarie.

Lo sviluppo dei servizi finanziari è stato fino ad oggi limitato da:

- scarsa informatizzazione;
- scarsa evoluzione e rigidità dei prodotti a fronte della molteplicità di prestazioni e della personalizzazione dei servizi offerti dal sistema bancario;
- impossibilità, fino a qualche mese fa, di negoziazione di assegni bancari presso gli sportelli postali;
- mancata integrazione con il circuito delle carte di credito e di debito e degli incassi e pagamenti automatizzati;
- offerta dei prodotti di risparmio ed investimento circoscritta a quelli tradizionali offerti dalla Cassa Depositi e Prestiti e con operatività sul mercato mobiliare limitata al mercato primario dei titoli di Stato e dei titoli di aziende in corso di privatizzazione.

Tale situazione, di pressoché totale impermeabilità nei confronti del canale bancario e di arretratezza tecnologica, ha fino ad oggi impedito di

realizzare ricavi significativi in ambiti diversi da quelli tradizionali, che peraltro hanno continuato a perdere quote di mercato.

Il 1998 ha rappresentato l'anno di avvio di molteplici iniziative e progetti il cui obiettivo è quello di superare tali criticità, migliorando nettamente il trend dei ricavi del comparto in esame.

Dal decollo della operatività della nuova struttura organizzativa, divisionalizzata e articolata su due Direzioni Marketing e Vendita dedicate, ci si attende un presidio dei due mercati di riferimento:

- Imprese ed Enti (Corporate)
- Privati e piccole attività economiche (Retail).

Alla Divisione Servizi Finanziari faranno inoltre riferimento le Società prodotto, sia costituite - si ricorda al riguardo Poste Vita S.p.A., compagnia di assicurazione vita di Poste Italiane, fondata nel 1996, che ha ottenuto l'autorizzazione ISVAP ad operare nei primi mesi del 1999 - o da costituire, per fornire specifici prodotti.

Dall'informatizzazione di tutte le 14.000 agenzie, dall'ampliamento della gamma dei prodotti offerti e dalla modernizzazione dei prodotti e dei servizi tradizionali (nuovo conto corrente, introduzione di carte di credito e di debito) ci si attende un significativo miglioramento delle condizioni di operatività del sistema e una maggiore diffusione del conto corrente postale presso le famiglie e le imprese.

Risultati commerciali

I dati di consuntivo della produzione 1998 presentano un trend globale in calo nei servizi di pagamento (conti correnti e vaglia), mentre registrano una migliore performance nella raccolta del risparmio, derivante principalmente dai libretti di risparmio per i quali si è registrata una raccolta netta di oltre 5.700 miliardi. Lo stock complessivo di risparmio postale (libretti di risparmio e buoni postali fruttiferi) è passato dagli oltre 239.210 miliardi registrati a chiusura del 1997 ai 262.876 miliardi a chiusura del 1998, compresa la capitalizzazione degli interessi, con una crescita di circa il 10%.

I ricavi gestionali dei Servizi Finanziari presentano nel loro complesso una riduzione di circa 530 miliardi rispetto al 1997, pari all'11% dovuta in buona parte alle aliquote applicate nella vigente convenzione con la Cassa Depositi e Prestiti per la raccolta del risparmio, inferiori rispetto a quelle previste per l'esercizio 1997.

Le tabelle che seguono mostrano l'andamento dei volumi di traffico ed i ricavi di ciascun prodotto dei Servizi Finanziari:

Ricavi

<i>Ricavi Servizi Finanziari</i> (importi in milioni di lire)	<i>Anno 1997</i>	<i>Anno 1998</i>	<i>Variazione</i> (valore %)
Conti Correnti	2.328.531	2.163.719	- 7,08
Vaglia e Cambiavalute	171.502	169.007	-1,45
Risparmio Postale	1.450.212	1.091.633	-24,73
Servizi Delegati	408.952	396.668	-3,00
Servizi conto terzi	140.046	148.037	5,71
Totale	4.499.244	3.969.064	-11,8
Compens.ne movimento fondi *	320.000	320.000	0
Totale generale	4.819.244	4.289.064	-11

* Per il 1997 il credito vantato è stato svalutato.

Produzione

<i>Volumi</i> (in migliaia)	<i>Anno 1997</i>	<i>Anno 1998</i>	<i>Variazione</i> (valore %)
Conti correnti accettati	701.000	678.434	-3,22
Vaglia interni emessi	17.438	15.596	-10,88
Vaglia internazionali emessi	1.216	1.140	-6,25
Pensioni INPS	50.385	61.500	22,06
Pensioni del Tesoro	18.231	17.151	-5,92
Pensioni Interno *	7.840	6.182	-17,35
Altri titoli e mandati	4.210	5.493	30,48
Delega Unica	-	1.033	-
Modello fiscale	-	3.638	-

* Nel 1998 sono state pagate fino al mese di ottobre.

Servizi di pagamento

Conti Correnti

Il conto corrente ha sempre rappresentato una delle principali fonti di ricavo dei servizi finanziari, tanto da raggiungere il 54,5 % dei ricavi del settore.

Il conto corrente è il mezzo più economico per riscuotere somme e disporre pagamenti sull'intero territorio nazionale. Presenta caratteristiche che lo contraddistinguono dal suo omologo bancario: dal mese di settembre 1998 è riconosciuto al correntista privato un tasso di interesse del 2% anche per giacenze minime. Tuttavia, la sua scarsa fruibilità sia da parte dei correntisti (l'accesso al conto è possibile solo tramite assegno postale vidimato o in tempo reale), che nelle relazioni tra titolari e non titolari come strumento di pagamento, ne ha fatto uno strumento utilizzato prevalentemente come servizio di cassa da parte della Pubblica Amministrazione e delle aziende, e poco dal largo pubblico delle famiglie che preferiscono servirsi del sistema bancario per l'ampia gamma di servizi accessori offerti.

La diffusione dell'utilizzo di tale strumento di pagamento è dovuta sostanzialmente alla distribuzione degli sportelli postali sul territorio, in grado di raggiungere centri abitati non serviti dal sistema bancario.

Nel 1998 si è registrata una contrazione, concentrata nei primi mesi, del numero dei conti correnti postali e, conseguentemente, dei correntisti, passati dai 510.632 del dicembre 1997 ai 410.348 del dicembre 1998, a seguito anche della chiusura dei conti correnti inattivi.

I bollettini di versamento in conto corrente accettati sono stati 678,4

milioni (-3,22% rispetto a quelli del 1997). La giacenza totale media dei correntisti è passata dai 35.566 miliardi del 1997 ai 32.866 miliardi del 1998.

Gli interessi attivi incassati da Poste Italiane Spa sulle giacenze sono così passati a 1.234 miliardi, al netto degli interessi passivi corrisposti ai correntisti pari a 57,9 miliardi, contro i 1.405 del 1997, al netto di interessi passivi per 3,6 miliardi. I minori interessi corrisposti riguardano per 86 miliardi il conto corrente libero (che passa da 816 miliardi di interessi attivi nel 1997 a 730 miliardi nel 1998) e per 31 miliardi quelli percepiti sulle giacenze dei conti correnti vincolati.

Tale contrazione di oltre 170 miliardi viene solo in piccola parte recuperata dai ricavi da accettazione, che si attestano intorno ai 797,2 miliardi, contro i 779,5 miliardi del 1997, grazie agli effetti della manovra tariffaria che ha interessato l'intero anno, contro gli otto mesi del 1997.

I ricavi da servizi accessori, in buona parte da grande utenza, sono stati di 132,2 miliardi.

Nel 1999 si attende un miglioramento dei risultati economici per le azioni intraprese di ammodernamento e di integrazione con il canale bancario. In particolare:

- Il 9 luglio 1998 è stato siglato un accordo con l'ABI che fissa nuove regole per lo scambio ed il regolamento dei titoli postali (assegni di conto corrente postale, vaglia) accettati nel circuito bancario e degli assegni bancari e circolari nel circuito postale. L'accordo è diventato operativo nello scorso mese di ottobre ed i nuovi assegni postali, in

distribuzione nella seconda metà del 1999 ed in tutto simili a quelli bancari, oltre ad essere negoziabili presso gli uffici postali, verranno accettati come gli omologhi assegni bancari;

- l'utilizzo delle carte di debito e di credito previsto nel secondo semestre 1999 eliminerà il limite di una operatività, di fatto solo in contanti, che oggi grava sul conto corrente. Ciò permetterà di adeguare le modalità di offerta del servizio alla crescente diffusione del "denaro di plastica" presso il grande pubblico, riducendo nel contempo rischi e costi connessi alla gestione del contante.

Vaglia

Il servizio ha registrato nel 1998 ricavi per 168,2 miliardi, contribuendo per il 4,2% alla composizione dei ricavi.

Vaglia interni

In questo particolare segmento si è verificato un calo nelle emissioni di vaglia ordinari e telegrafici: 15,6 milioni di operazioni, con ricavi pari a 143,5 miliardi (comprensivi di 23,1 miliardi relativi alle tasse telegrafiche), con un decremento nei volumi del 10,9% rispetto all'esercizio precedente (17,5 milioni) e di 3,4 miliardi nei ricavi. La riduzione dei ricavi è stata attutita dall'incremento dello scaglione di importo medio degli invii.

La contrazione del servizio, nonostante la capillarità della rete di agenzie e la convenienza di prezzo, è dovuta da un lato alla disaffezione causata da criticità endogene, connesse ai lunghi tempi di postalizzazione occorrenti per il trasporto fisico del titolo, dall'altro dall'ingresso di

operatori concorrenti.

Agli inizi del 1999 è stato attivato il servizio "Vaglia nazionale" (unificazione dei vaglia ordinari e di quelli telegrafici). Il servizio utilizza esclusivamente il canale telegrafico, garantendo il trasferimento dei fondi entro le 48 ore successive all'emissione del vaglia.

Nel 1999 è prevista, altresì, l'attivazione del servizio "Disposizione di pagamento" finalizzato a soddisfare le esigenze della clientela, specialmente privata, che ha urgenza di mettere a disposizione dei beneficiari i fondi entro un tempo limite di otto ore, senza l'emissione del titolo.

Vaglia internazionali

Il traffico complessivo dei vaglia internazionali emessi è stato di 1,14 milioni per corrispondenti ricavi pari a 24,7 miliardi (comprensivi delle tasse telegrafiche per 6,1 miliardi), contro i 23,8 miliardi del 1997.

E' previsto a partire da luglio l'utilizzo della rete Eurogiro per il trasferimento elettronico transfrontaliero dei fondi in uscita dall'Italia. Il servizio di trasferimento fondi è attivato, al momento, solo in entrata in Italia da alcuni Paesi.

Il movimento complessivo dei vaglia interni ed internazionali pagati nell'esercizio 1998 è stato di 16,7 milioni di titoli che si confronta con i 18,7 milioni del 1997, con una riduzione percentuale del 10,2%.

Risparmio Postale

Il risparmio postale è raccolto attraverso i Libretti e i Buoni Postali Fruttiferi, che Poste Italiane colloca in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti. I ricavi di questo comparto contribuiscono per il 27,5% ai ricavi totali della Divisione Servizi Finanziari.

La raccolta del risparmio postale nel 1998 ha fatto maturare ricavi per complessivi 1.091,6 miliardi, con una contrazione in valore assoluto, rispetto al 1997, di 358,6 miliardi, dovuta alla riduzione della remunerazione percentuale riconosciuta dalla Cassa Depositi e Prestiti.

La giacenza del risparmio, come già detto, è aumentata passando dai 239.210 miliardi registrati a chiusura del 1997 ai circa 262.876 miliardi del 31/12/1998, distribuita in 59.708 miliardi su libretti e 203.168 miliardi su buoni postali fruttiferi (comprensivi della capitalizzazione degli interessi).

Nel complesso, la nuova raccolta è stata di 5.744 miliardi, maggiore di circa 2.670 miliardi rispetto a quella del 1997.

Il 1998 ha visto i libretti protagonisti nella raccolta, circa 5.737 miliardi di raccolta netta, concentrata prevalentemente nel secondo semestre dell'anno, mentre la raccolta netta derivante dai Buoni Postali Fruttiferi presenta una eccedenza di soli 7 miliardi. La causa è da ricercare nella perdita di attrazione, comune a tutti i titoli del debito pubblico in un contesto di riduzione di tassi, e nel contestuale aumento di attrattività del risparmio gestito.

Da osservare che mentre la raccolta netta dei Buoni Ordinari, dopo un

primo semestre chiuso con il segno negativo, ha avuto nel secondo semestre un'inversione del trend ed ha chiuso in positivo per circa 1.785 miliardi. I buoni a termine hanno registrato per l'intero anno un saldo negativo.

Servizi resi a terzi

Tra i servizi resi a terzi rientrano sia i servizi delegati, sia la distribuzione di prodotti resi a terzi.

Servizi delegati tradizionali

I servizi delegati rappresentano il 10% dei ricavi della Divisione Servizi Finanziari.

I servizi delegati nel 1998 hanno generato ricavi per 396,7 miliardi, che si confrontano con 408,9 miliardi nel 1997 e rappresentano il 10% dei ricavi della Divisione.

Nel 1998 si è avuta la seguente movimentazione:

Pensioni INPS

Nel secondo semestre del 1998 è cambiato radicalmente il sistema di pagamento dei trattamenti INPS, che dal mese di luglio da bimestrale è diventato mensile.

A decorrere dal novembre 1998, inoltre, è l'INPS che procede al pagamento mensile delle pensioni agli invalidi civili, precedentemente pagate dal Ministero dell'Interno.

Ciò ha determinato un significativo incremento nel numero delle