



**Tutto per la gestione quotidiana del denaro**  
Rapporto di gestione 2013

**PostFinance** 



La nostra strategia e i nostri obiettivi

PostFinance è uno dei principali istituti finanziari della Svizzera e, come azienda leader nel traffico dei pagamenti, assicura ogni giorno una circolazione efficiente dei flussi di denaro. Offerte semplici e comprensibili fanno di noi il partner ideale per tutti i clienti che gestiscono autonomamente le proprie finanze. Su richiesta, offriamo consulenza personalizzata a clienti privati e commerciali. Ai clienti aziendali che ne hanno l'esigenza proponiamo soluzioni individuali lungo tutta la catena di creazione del valore.

I nostri clienti

Che si tratti di privati, piccole e medie imprese, aziende di grandi dimensioni o associazioni, trattiamo sempre i nostri clienti da pari a pari. I clienti apprezzano la semplicità del rapporto con noi grazie ai molti punti di contatto, nonché l'offerta conveniente e rispondente alle loro esigenze.

La nostra offerta

Pagamenti, risparmi, investimenti, previdenza e finanziamenti: offriamo a ogni cliente quello di cui ha bisogno per la gestione quotidiana delle proprie finanze. Vi rientrano prodotti trasparenti a condizioni interessanti, che proponiamo in parte in collaborazione con partner di fiducia.

Risultati

Indice		2013
<b>Finanze (secondo le direttive IFRS del gruppo)</b>		
Risultato d'esercizio (EBIT)	mln di CHF	719
Risultato aziendale (EBT) <sup>1</sup>	mln di CHF	856
Totale di bilancio	mln di CHF	115'193
Rendimento del capitale proprio <sup>2</sup>	%	17,5
Cost Income Ratio	%	56,3
<b>Afflusso di nuovi capitali e patrimoni dei clienti</b>		
Afflusso di nuovi capitali <sup>3</sup>	mln di CHF	4'256
Patrimoni dei clienti	mln di CHF cum. Ø	112'036
<b>Clienti</b>		
Clienti privati	migliaia	2'582
Clienti commerciali (incl. banche e uffici)	migliaia	306
Utenti e-finance	migliaia	1'546
Soddisfazione clienti privati	indice	85
Soddisfazione clienti commerciali	indice	83
<b>Conti</b>		
Conti privati e commerciali	migliaia	3'043
Conti e-risparmio e conti di risparmio	migliaia	1'585
<b>Transazioni</b>		
Transazioni	mln	965
<b>Personale</b>		
Organico medio	impieghi a tempo pieno	3'432
Soddisfazione del personale	indice	78

1 Incl. il risultato finanziario eccezionale derivante dalla vendita della partecipazione Posta Immobili SA pari a 145 milioni di franchi

2 Rendimento del capitale proprio = risultato aziendale (EBT) calcolato secondo le direttive IFRS del gruppo / capitale proprio medio computabile secondo le DAC

3 Nuovo metodo di calcolo per l'afflusso di nuovi capitali dal 1° gennaio 2013

## Il nostro credo

Qualsiasi esigenza abbiano i nostri clienti e qualunque sia la situazione finanziaria in cui si trovano, li sosteniamo sempre con lealtà e partecipazione. Parliamo la stessa lingua e prestiamo ascolto alle loro necessità. Manteniamo le nostre promesse, ci attiviamo rapidamente e siamo fedeli alla parola data.

## La nostra forma giuridica e la nostra gestione

Da giugno 2013 PostFinance è una società anonima di diritto privato e, come società del gruppo, appartiene interamente a La Posta Svizzera SA. PostFinance SA è subordinata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) e possiede un'autorizzazione ai sensi della Legge sulle banche e della Legge sulle borse. Il Consiglio di amministrazione è l'organo supremo di PostFinance SA. La gestione operativa spetta al comitato di direzione.

## La nostra organizzazione



\* Membro del comitato di direzione

# Accompagnati meglio

PostFinance percorre sempre nuove strade – da oltre 100 anni. Dall'originario «servizio dei conti correnti e delle girate» della Posta si è sviluppato un efficiente istituto finanziario retail con un'offerta a tutto tondo. Oggi, PostFinance è un istituto finanziario leader in Svizzera. Facendo leva sul proprio modo di agire accorto e onesto, PostFinance vuole riconfermarsi tra i primi anche in futuro.



856 mln

**Il risultato aziendale (EBT)** ha registrato un aumento di circa 237 milioni di franchi rispetto all'anno precedente.



106 mld

di franchi è l'ammontare dei **depositi medi dei clienti**.



2,9 mln

**di clienti** si affidano a PostFinance per la gestione quotidiana delle proprie finanze.



1,5 mln

**di utenti** effettuano le loro operazioni finanziarie con **e-finance**.



965 mln

**di transazioni** effettuate nel 2013 da PostFinance entro i confini nazionali e all'estero.



3432

**impieghi a tempo pieno** ossia circa 4000 collaboratori si impegnano quotidianamente per il bene della clientela.

# Sommario



10

## Tutto per la gestione quotidiana del denaro

PostFinance sostiene i propri clienti con un approccio alla pari, in modo aperto, leale e collaborativo.

12

## Online e mobile

PostFinance garantisce un facile accesso ai servizi elettronici.



15

## Migliorare la liquidità, ottimizzare il cash flow

Più libertà finanziaria grazie alla gestione del capitale circolante.

28

## Impegno per sport e cultura

PostFinance sostiene l'hockey su ghiaccio e DAS ZELT – Chapiteau PostFinance.




---

**Prefazione** 2

---

**Intervista** 4  
a Rolf Watter e Hansruedi Köng

---

**Sviluppo aziendale** 7

---

**Collaboratori** 17

---

**Sostenibilità e impegno** 23

---

**Rapporto sulla situazione** 29

---

**Corporate Governance** 43

---

**Conto annuale** 55

” —

PostFinance è e rimane la banca per i clienti autonomi nella gestione delle finanze.



---

**PREFAZIONE**

Rolf Watter, Presidente del Consiglio di amministrazione  
Hansruedi K ng, presidente della direzione

---

**Gentili Signore, egregi Signori,**

siamo orgogliosi di presentarvi il primo rapporto di gestione di PostFinance SA con le prestazioni dello scorso anno. Il 2013 ha segnato per noi l'inizio di una nuova era: il 26 giugno 2013 PostFinance è stata dotata di una propria personalità giuridica diventando una società anonima di diritto privato interamente di proprietà de La Posta Svizzera SA. Al contempo, PostFinance ha ricevuto un'autorizzazione bancaria ed è stata subordinata all'Autorità di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). Ora PostFinance dispone di una propria forma giuridica ed è soggetta a vigilanza, a riconoscimento della sua effettiva importanza come uno dei principali istituti finanziari retail della Svizzera.

Il primo passo nella nuova era è stato compiuto con successo: PostFinance dispone oggi di un proprio Consiglio di amministrazione, responsabile dell'orientamento strategico dell'azienda. La nuova gestione con il comitato di direzione e il Consiglio di amministrazione è consolidata, i nuovi processi collaudati e la nuova sede principale di Berna occupata. PostFinance è oggi una delle più grandi banche retail della Svizzera. Abbiamo 2,9 milioni di clienti e gestiamo i loro patrimoni per un ammontare di 112 miliardi di franchi. Con 965 milioni di transazioni elaborate all'anno, siamo i numeri uno nel traffico dei pagamenti elvetico. Chiudiamo il nostro primo anno d'esercizio come società anonima in conformità con gli standard di presentazione dei conti IFRS con

un risultato d'esercizio EBIT pari a 719 milioni di franchi (anno precedente: 625 milioni) e un risultato aziendale EBT di 856 milioni (anno precedente: 619 milioni), e ne siamo molto soddisfatti. PostFinance vanta una buona capitalizzazione. Standard & Poor's ci ha assegnato un rating AA+ e soddisfiamo già oggi i nuovi requisiti di capitale e liquidità di Basilea 3. Anche in futuro ci riconfermeremo un istituto finanziario sano con un'attività commerciale stabile che continuerà a investire i depositi dei clienti puntando alla qualità, la sicurezza e il lungo termine.

Dall'inizio del nuovo millennio PostFinance è cresciuta in modo straordinario. L'organico è raddoppiato a quota 4000 persone e il patrimonio dei clienti è quintuplicato raggiungendo 112 miliardi di franchi. Adesso la nostra azienda entra in una fase di consolidamento. Intendiamo continuare a svilupparci in modo mirato per accompagnare ancora meglio i nostri clienti. PostFinance è e rimane il numero uno nel traffico dei pagamenti e l'istituto finanziario ideale per i clienti autonomi nella gestione delle finanze. Il grado di autonomia della clientela varia da segmento a segmento; per questo offriamo ai grandi clienti e alle banche soluzioni individuali che si adattano in modo ottimale ai loro processi. La nostra forza è rappresentata da prodotti finanziari semplici e trasparenti, e da un'offerta digitale eccellente. I nostri clienti devono inoltre poterci contattare nel modo più semplice possibile.

Continuando a far parte del gruppo, anche in futuro ci avvarremo delle offerte e infrastrutture della Posta nonché della rete di uffici postali, e concorderemo congiuntamente i processi. Per questo intratteniamo a tutti i livelli rapporti stretti e contatti regolari, già a partire dall'organo supremo: quattro membri del nostro Consiglio di amministrazione rappresentano la Posta.

Ringraziamo i nostri clienti per la fiducia dimostrata. A nome del Consiglio di amministrazione e del comitato di direzione desideriamo inoltre ringraziare tutti i superiori e i collaboratori di PostFinance per l'ottimo risultato raggiunto. Apprezziamo l'entusiasmo e la passione con cui svolgete il vostro lavoro, e contiamo su di voi anche per il prossimo anno d'esercizio.



**Rolf Watter**  
Presidente del  
Consiglio di  
amministrazione



**Hansruedi Köng**  
Presidente della  
direzione



## Continuiamo a perseguire la nostra politica d'investimento consapevole del rischio.

Hansruedi K ng



### INTERVISTA

con **Rolf Watter**, Presidente del Consiglio di amministrazione e **Hansruedi K ng**, presidente della direzione

**Signor K ng, i tassi d'interesse registrano un minimo storico. Cosa significa per PostFinance?**

Hansruedi K ng: Il basso livello degli interessi costituisce di fatto una grande sfida per PostFinance in quanto il reddito da questa attivit  costituisce approssimativamente due terzi dei nostri ricavi d'esercizio. Nel 2013 il risultato da operazioni sugli interessi   rimasto stabile soltanto perch  siamo riusciti a compensare il calo dei margini con l'apprezzamento di titoli del portafoglio investimenti. Tuttavia, se gli interessi nei mercati finanziari continueranno a rimanere bassi, non riusciremo pi  a farlo. Soprattutto perch  molti investimenti effettuati in precedenza a condizioni migliori giungono a scadenza e potremo reinvestire solo a interessi notevolmente inferiori. Per questi motivi abbiamo dovuto ridurre anche gli interessi per i clienti. Per confermare i buoni risultati dobbiamo quindi aprirci a nuovi settori di attivit  e fonti d'introiti.

**La politica d'investimento di PostFinance ne risulta modificata?**

Hansruedi K ng: Continueremo a perseguire la nostra politica d'investimento consapevole del rischio. Per questo investiamo principalmente in titoli del settore pubblico o parastatale, di preferenza in Svizzera, cos  come in prestiti ad aziende con buoni rating. Come sempre, quindi, investiamo ponendo molta attenzione alla sicurezza e alla qualit , ma accontentandoci di conseguenza di margini modesti.

**Signor Watter, PostFinance gode di una buona capitalizzazione. Che cosa significa esattamente?**

Rolf Watter: In primo luogo, un istituto finanziario con una buona capitalizzazione   sinonimo di elevata sicurezza per i clienti. Secondo le disposizioni della FINMA, l'Autorit  di vigilanza sui mercati finanziari, una banca come PostFinance deve rafforzare i



suoi attivi ponderati in funzione del rischio con capitale proprio tra il 13,6 e il 14,4%. Con una quota di oltre il 20%, soddisfiamo questo requisito con un buon margine di sicurezza. Dall'agenzia di rating Standard & Poor's abbiamo ricevuto un AA+. Grazie alla buona capitalizzazione e alla situazione degli utili, PostFinance è in grado di versare un dividendo della ragguardevole cifra di 240 milioni di franchi alla Posta, la casa madre.

**PostFinance ha deciso di partecipare al programma volto al componimento del contenzioso fiscale con gli USA. Cosa significa questo?**

Rolf Watter: PostFinance accoglie con favore la possibilità di poter regolare i precedenti della piazza finanziaria svizzera con gli USA. Per noi è stato subito chiaro che avremmo partecipato al programma volto al componimento del contenzioso fiscale con gli Stati Uniti. Più difficile è stato decidere a quale categoria dovesse aderire PostFinance. Al momento, infatti, vi sono ancora molti aspetti poco chiari nell'inter-

pretazione dell'obbligo di diligenza nelle diverse categorie. Per precauzione abbiamo aderito alla categoria due. In tal modo riduciamo al minimo il rischio di entrare in conflitto con autorità estere. Ci riserviamo comunque il diritto di passare in un secondo momento alla categoria tre.

**A partire dal 2014, l'Europa migra il proprio traffico dei pagamenti su SEPA, con l'intento di creare un'area unica per i pagamenti a livello europeo. Cosa significa per PostFinance?**

Hansruedi Köng: In caso di standardizzazione o adeguamento degli standard, PostFinance riveste sempre un ruolo significativo. Dal 2010 lavoriamo infatti insieme ad altre banche al futuro del traffico dei pagamenti svizzero. Un gruppo di lavoro ha analizzato gli attuali standard e formati di bonifici, sistemi di addebito diretto e giustificativi, oltre a verificare le possibilità di armonizzazione con l'area per i pagamenti in ambito europeo. È già evidente che nei prossimi anni le procedure di trasferimento

svizzere verranno completamente armonizzate e ampiamente allineate agli standard europei. PostFinance adeguerà il proprio sistema di addebito diretto Debit Direct allo standard europeo. Le attuali polizze di versamento rosse e arancioni cederanno il posto a un nuovo giustificativo unico con codice QR. In una visione a lungo termine, SEPA porta ai nostri clienti semplificazioni nel traffico dei pagamenti.

**Oltre al traffico dei pagamenti standardizzato, PostFinance modifica anche il proprio core banking system. Due progetti informatici di così vasta portata possono essere gestiti contemporaneamente?**

Hansruedi Köng: Sì, ne siamo convinti. Poiché entrambi i sistemi sono strettamente collegati è anzi sensato realizzare parallelamente i due progetti. L'attuale core banking system per la gestione dei conti e del traffico dei pagamenti è stato sviluppato nel 1993. Funziona tuttora senza problemi, ma la manutenzione e lo sviluppo diventano sempre più onerosi. Per poter attuare mo-



” —

Dal 2010 PostFinance lavora insieme ad altre banche al futuro del traffico dei pagamenti svizzero.

” —

Vogliamo consentire ai nostri clienti di gestire il proprio denaro nel modo più semplice possibile.

difiche nel traffico dei pagamenti sul nostro attuale sistema di core banking occorrerebbero profondi adeguamenti. È quindi il momento ideale per passare a un sistema alternativo. Il nuovo core banking system e la standardizzazione del traffico dei pagamenti sono elementi importanti per l'attuazione della nostra strategia. Per questa ragione, attualmente oltre 120 collaboratrici e collaboratori interni ed esterni si stanno impegnando per la riuscita di entrambi questi grandi progetti entro i termini, sfruttando in modo mirato le sinergie.

#### Come intende svilupparsi PostFinance?

Hansruedi Köng: Siamo l'istituto finanziario per i clienti che amministrano autonomamente le loro finanze, e desideriamo offrire loro il modo più semplice per gestire il denaro. L'autonomia della clientela varia da segmento a segmento; per questo offriamo ai grandi clienti e alle banche soluzioni individuali. Con circa 1,5 milioni di clienti e-finance, siamo oggi i numeri uno nell'e-banking svizzero. Anche la nostra app, che ha raggiunto i 462'000 download, è già una storia di successo. Nel nostro sviluppo veniamo incontro alle esigenze di mobilità in continuo aumento dei nostri clienti: molti vogliono effettuare le loro operazioni ban-

carie ovunque si trovino e in qualunque momento, per via elettronica, senza ricorrere al contante e senza contatto. PostFinance rende quindi disponibili i classici servizi bancari anche in digitale.

#### Esistono esempi attuali?

Hansruedi Köng: Nei prossimi due anni lanceremo la PostFinance Card con identificazione a radiofrequenza che permetterà pagamenti senza contatto. Una carta di debito contactless non esiste ancora in Svizzera. Grazie al chip a radiofrequenza, il cliente deve solo tenere la carta vicino al terminale di pagamento: in un attimo la merce viene pagata e il totale addebitato direttamente sul conto postale, a seconda dell'importo con o senza dover inserire il NIP. La nuova PostFinance Card senza contatto è particolarmente adatta al pagamento di piccoli importi presso grandi dettaglianti o in edicole e take-away. Stiamo anche valutando l'introduzione di un Digital Wallet, un portafoglio elettronico. Per i clienti commerciali sviluppiamo servizi nel settore dell'e-commerce e lungo tutta la loro catena di creazione del valore. Con un cash management e una gestione del capitale circolante professionali, aiutiamo ad esempio le aziende a migliorare il loro cash flow e a sfruttare in modo ottimale le loro possibilità di finanziamento interno.

#### Signor Watter, come vede il futuro di PostFinance?

Rolf Watter: Anche tra cinque anni PostFinance sarà un istituto finanziario retail di grande rilievo. Continuiamo a concentrarci sul nostro core business pagamenti e risparmio, integrandolo con prodotti per investimenti, previdenza e finanziamenti. Per farlo, puntiamo su partnership a lungo termine così come su sistemi informatici nuovi e moderni. In tal modo ci avvicineremo di molto alla nostra vision, consentire ai nostri clienti di gestire il proprio denaro nel modo più semplice possibile. Il mondo digitale porterà inoltre dinamismo: tanti nuovi offerenti, anche non banche, come Google, Apple o Paypal, incalzano sul mercato con sistemi di pagamento online e saranno nostri concorrenti nel traffico dei pagamenti. Dobbiamo prepararci e avere le risposte giuste a portata di mano. Anche in futuro rinunceremo a operare nel private o investment banking tradizionale, perché questo genere di attività bancarie non si addice a PostFinance.



# Sviluppo aziendale

Per l'anno 2013 PostFinance vanta un risultato d'esercizio (EBIT) di 719 milioni di franchi e un risultato aziendale (EBT) pari a 856 milioni di franchi. → pag. 9. L'istituto finanziario dispone di una solida dotazione di capitale e riceve valutazioni molto positive dall'agenzia di rating → pag. 9. Pagamenti, risparmi, previdenza: PostFinance offre a ogni cliente tutto quello di cui ha bisogno per la gestione delle proprie finanze → pag. 10. Affinché le grandi aziende possano disporre di maggiore libertà finanziaria, PostFinance le sostiene con la gestione del capitale circolante → pag. 15.



5 mld

di franchi di **capitale proprio computabile** che soddisfano i requisiti di Basilea 3.



20,7%

di **quota di capitale proprio** con un buon margine di sicurezza.



Il 17,5%

di **rendimento del capitale proprio** (ROE) dimostra che PostFinance è un buon investimento per la proprietaria.



115 mld

di franchi è l'ammontare del **totale di bilancio**, ossia 0,5 miliardi in più rispetto all'anno precedente.



4,3 mld

di **nuovi capitali** dimostrano la fiducia dei clienti in PostFinance.



56,3%

Il **Cost Income Ratio** (rapporto costi/ricavi) mostra che la gestione di PostFinance è molto efficiente.

---

# Continua il successo di PostFinance

---

PostFinance è uno dei principali istituti finanziari del paese e, come azienda leader nel traffico dei pagamenti, assicura una circolazione efficiente dei flussi di denaro. È il partner ideale per tutti coloro che gestiscono autonomamente le proprie finanze. Pagamenti, risparmi, investimenti, previdenza e finanziamenti: PostFinance offre a clienti privati e commerciali prodotti intuitivi a condizioni vantaggiose. Da PostFinance i grandi clienti aziendali trovano soluzioni individuali lungo l'intera catena di creazione del valore.



Indicatori finanziari  
solidi

I NUMERI CHIAVE

719 mln

Risultato d'esercizio (EBIT)

856 mln

Risultato aziendale (EBT)

56,3%

Cost Income Ratio

112 mld

Patrimoni dei clienti

RISULTATO

## Brillante esordio come società anonima

Nel corso del primo anno come società anonima, PostFinance realizza un risultato d'esercizio (EBIT) di 719 milioni di franchi e un risultato aziendale (EBT) pari a 856 milioni di franchi.

Nonostante le difficili condizioni sui mercati finanziari, la chiusura annuale di PostFinance (secondo le direttive IFRS del gruppo) presenta un ottimo risultato: l'istituto finanziario ha conseguito un risultato d'esercizio (EBIT) pari a 719 milioni di franchi (+94 milioni di franchi) e un risultato aziendale (EBT) di 856 milioni di franchi (+237 milioni di franchi). Lo sviluppo finanziario positivo rispecchia la grande fiducia che i clienti nutrono per i nostri prodotti e servizi, per una politica degli investimenti e dei rischi efficace nel lungo termine, e in un'attenta gestione dei costi.

Nei mercati finanziari, gli interessi ai minimi storici hanno portato a perdite di margine nell'attività basata sul differenziale degli interessi. Al contrario, l'andamento delle operazioni su commissioni e servizi è stato positivo. Grazie a un attento e continuo esame delle spese, il rapporto tra costi e ricavi (Cost Income Ratio), pari al 56,3%, è migliorato di tre punti percentuali rispetto all'anno precedente. Con la vendita

della partecipazione a Posta Immobili SA a La Posta Svizzera SA, PostFinance ha registrato un risultato finanziario eccezionale di 145 milioni di franchi.

Con un afflusso di nuovi capitali pari a 4,3 miliardi di franchi, PostFinance ha aumentato il patrimonio dei clienti affidatole a 112 miliardi di franchi. Nel complesso, PostFinance ha effettuato per i suoi clienti 965 milioni di transazioni nel traffico dei pagamenti (2012: 932 milioni). Anche le cifre di vendita e del volume nelle operazioni su commissioni e servizi dimostrano che la clientela utilizza con intensità le nostre offerte di facile comprensione e impiego.

→ [Codice QR](#)

DOTAZIONE DI CAPITALE PROPRIO

## Buona capitalizzazione

La FINMA inserisce PostFinance nella categoria banca due come «operatore di mercato molto significativo». Gli istituti finanziari di questa categoria devono avere una quota di capitale proprio compresa tra 13,6 e 14,4%. Con una quota pari al 20,7%, PostFinance soddisfa i rigidi requisiti di Basilea 3 relativi al capitale proprio, sia nell'ammontare che nella composizione.

” —  
Nel 2013 l'agenzia di rating Standard & Poor's ha assegnato a PostFinance un eccellente AA+.

**Kurt Fuchs**  
Responsabile Finanze



Hansruedi Köng,  
presidente della  
direzione sul risultato  
annuale [filmato]



Video d'animazione  
sul risultato annuale  
[filmato]

## STRATEGIA E OBIETTIVI

## Tutto per la gestione quotidiana del denaro

PostFinance si impegna sempre e in egual misura a favore di tutti i clienti: giovani e meno giovani, con grandi o piccoli patrimoni, giovani imprenditori o aziende affermate. L'istituto finanziario li sostiene, andando incontro alle loro esigenze personali, con un approccio alla pari, aperto, leale e collaborativo.



Manteniamo le nostre promesse, ci attiviamo rapidamente e siamo fedeli alla parola data.

**Peter Lacher**  
Responsabile Operations

Pagamenti, risparmi, investimenti, previdenza e finanziamenti: PostFinance offre a ogni cliente quello di cui ha bisogno per la gestione quotidiana delle proprie finanze con prodotti semplici, intuitivi e trasparenti, a condizioni vantaggiose e con rapporti chiari e diretti. PostFinance è il partner ideale per tutti coloro che gestiscono autonomamente le proprie finanze.

### Aperta, leale e collaborativa

Qualunque siano le esigenze dei clienti o la loro situazione finanziaria, PostFinance li tratta sempre allo stesso modo: alla pari. I collaboratori parlano la loro lingua e capiscono di cosa hanno bisogno. PostFinance interviene rapidamente su ogni questione, mantenendo le promesse e senza complicazioni. È al fianco dei propri clienti e li sostiene nel raggiungimento dei loro obiettivi, nella vita privata come nel lavoro.

I clienti commerciali sono seguiti personalmente in azienda da PostFinance, che li assiste con un'offerta completa per il traffico dei pagamenti e la gestione della liquidità. Per i grandi clienti PostFinance sviluppa soluzioni individuali, orientate alla catena di creazione del valore. Insieme ad altre unità della Posta, PostFinance vuole sostenere sempre più le grandi aziende nell'impiego efficiente del capitale (gestione del capitale circolante, vedere anche a pag. 15).

### Al servizio dei clienti

PostFinance è al servizio dei clienti sette giorni su sette, 24 ore al giorno. Le operazioni finanziarie di base possono essere effettuate tramite i punti di contatto digitali, il Contact Center e gli uffici postali. PostFinance offre inoltre consulenze globali in 44 filiali e offre consulenza personalizzata ai clienti commerciali presso le loro aziende.

### Prospettive

PostFinance intende mantenere il primato nel traffico dei pagamenti e continuare a crescere. Per permettere ai clienti di svolgere operazioni finanziarie in modo ancora più semplice e in qualsiasi momento, i servizi e i prodotti digitali sono costantemente potenziati, grazie anche allo sviluppo di prestazioni sempre nuove lungo la catena di creazione del valore dei clienti.

### CONDIZIONI QUADRO

## Vigilanza bancaria su PostFinance SA

Da giugno PostFinance è una società anonima di diritto privato. La trasformazione è avvenuta nel quadro della revisione della legislazione postale e si è resa necessaria per soddisfare i requisiti posti dall'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) e per ottenere l'autorizzazione bancaria. PostFinance SA resta interamente di proprietà de La Posta Svizzera SA, a sua volta al 100% della Confederazione.

Con la nuova legislazione postale, PostFinance rimane ancora responsabile dell'erogazione del servizio di base in Svizzera con prestazioni del traffico dei pagamenti. A questo riguardo lavora in stretta collaborazione con Posta CH SA.



INTERVISTA AD ARMIN BRUN

## «I nuovi servizi devono essere migliori, più rapidi e più convenienti»

Per i clienti in mobilità PostFinance potenzia la propria offerta digitale. Le nuove soluzioni devono essere semplici e pratiche. Per le questioni complesse, sono disponibili 670 consulenti clienti.



L'utilità dei nuovi servizi deve essere immediatamente riconoscibile.

**Armin Brun**  
Responsabile Marketing

### Perché PostFinance potenzia l'offerta digitale?

Mentre in passato il consulente era l'interfaccia chiave con la clientela, oggi non è più così. Molti clienti sono ben informati e vogliono gestire autonomamente le loro finanze. Per quanto riguarda pagamenti e consultazioni del saldo, ad esempio, il contatto con il consulente clienti non porta loro nessun vantaggio. Inoltre, vogliono gestire il loro denaro in qualsiasi momento: durante il tragitto in treno o da casa, a tarda sera. Questo vale sempre di più anche per gli imprenditori e le imprenditrici, ovvero i nostri clienti commerciali. Per potersi concentrare sulla loro attività commerciale, vogliono sbrigare le loro operazioni finanziarie con la massima efficienza.

### Qual è il grado di utilizzo dell'offerta digitale da parte della clientela?

E-finance esiste da 15 anni. Oggi lo utilizzano oltre 1,5 milioni di clienti. Il sistema è consolidato. Lo stesso vale per e-trading. In totale, la PostFinance App è già stata scaricata oltre 462'000 volte. Dal momento che i servizi esistenti offrono un livello qualitativo molto elevato, quelli nuovi devono essere migliori, più rapidi e più convenienti. I clienti vogliono riconoscere subito l'utilità. Tuttavia, prima che le novità diventino standard per la massa, passano anni.

### Con il potenziamento dei servizi finanziari online e mobili aumentano anche le esigenze in materia di sicurezza digitale.

#### Cosa fa PostFinance in quest'ambito?

PostFinance fa davvero molto per la sicurezza, puntando su tecniche all'avanguardia. La sicurezza va però considerata anche in rapporto alla facilità di utilizzo. L'accesso deve essere sicuro, ma al contempo anche semplice e pratico. L'apparecchio di lettura per effettuare il login

in e-finance è ad esempio estremamente sicuro, tuttavia alcuni lo trovano complicato. Il login tramite cellulare è nettamente più semplice, e grazie al certificato sulla scheda SIM offre lo stesso grado di sicurezza.

### Quali offerte digitali ha in programma PostFinance per il futuro?

Fra due o tre anni avremo il cosiddetto «Digital Wallet», il portafoglio elettronico nel cellulare. Proprio come un portafoglio non contiene solo denaro, PostFinance intende inserire nella sua versione digitale anche documenti, liste della spesa ecc. In futuro potranno persino essere integrate le chiavi di casa. Nelle nostre app è già possibile acquistare merce virtuale: attualmente, la gamma con credito per iTunes, paysafecard e Nintendo è in corso di ampliamento. Seguiranno altri prodotti digitali di importanti partner. Per garantire ai clienti maggiore sicurezza nella gestione del denaro, potenzieremo inoltre i servizi di gestione personale delle finanze, come e-cockpit. Con questo strumento i clienti non solo hanno sotto controllo le proprie spese, ma sanno anche costantemente quanto rimane loro per risparmio e previdenza.

### Quali offerte utilizza lei personalmente?

Utilizzavo e-finance e e-trading già prima di iniziare a lavorare per PostFinance. Oggi, quando faccio acquisti metto automaticamente da parte denaro con l'e-salvadanaio; inoltre, uso l'e-fattura e, molto di frequente, la funzione accesso rapido della PostFinance App, che considero il modo più veloce per controllare il saldo dei miei conti. L'e-cockpit mi ha permesso di conoscere a fondo le mie abitudini di spesa. Da quando lo uso le transazioni sono tutte categorizzate, il che mi permette di avere sempre la situazione sotto controllo.

## OFFERTA DIGITALE

## Amministrare le proprie finanze – semplicemente, online e in movimento

Smartphone e tablet sono onnipresenti: in Svizzera gli utenti di dispositivi mobili sono sempre più numerosi. Per questo motivo PostFinance punta a un facile accesso ai servizi elettronici e sviluppa continuamente la propria app.



La qualità dei nostri servizi digitali deve essere tale da spingere i clienti a scegliere PostFinance come banca principale.

Thierry Kneissler  
Responsabile Corporate Center

Controllare rapidamente il saldo o gli ultimi movimenti del conto mentre si è fuori casa, trasferire piccole somme, caricare credito telefonico per sé e per i figli. Tutto questo e molto altro è possibile grazie alla PostFinance App per iPhone, Android e ora anche per iPad. Per gli smartphone e gli iPad con fotocamera è inoltre disponibile la funzione Scan + Pay, che permette di scansionare polizze di versamento e autorizzarne direttamente il pagamento. Con l'app per iPad, PostFinance sta raccogliendo esperienze nelle applicazioni per tablet. In totale, la PostFinance App è già stata scaricata oltre 462'000 volte e PostFinance prevede un aumento dei download.

### Acquistare buoni iTunes con la app

Con la PostFinance App ora i clienti possono ricaricare il proprio credito iTunes sempre e ovunque. L'importo è addebitato direttamente sul conto postale dell'utente. Requisiti per l'utilizzo di questo servizio sono un conto privato, un account iTunes, l'installazione della PostFinance App sul dispositivo mobile e la registrazione unica al PostFinance Mobile accesso rapido. Con questo servizio PostFinance lancia un'ulteriore novità nei servizi di pagamento mobile dei pagamenti e per la prima volta vende un prodotto digitale all'interno della app.

### E-finance: collegarsi direttamente con il cellulare

Dovete eseguire un pagamento urgente dall'ufficio ma avete lasciato a casa l'apparecchio di lettura? Grazie al login via cellulare non è più un problema. A integrazione della procedura tradizionale, PostFinance ha sviluppato, in collaborazione con Swisscom, un accesso sicuro e semplice per la mobilità, che non richiede l'apparecchio di lettura. Quello che serve è una nuova scheda SIM con Mobile ID di Swisscom. Il codice segreto è memorizzato codificato sulla scheda SIM ed è protetto da un NIP personale. Inoltre, anche i dati trasmessi dal cellulare al server sono criptati.

Nel 1998 PostFinance ha lanciato il sistema di traffico elettronico dei pagamenti, diventando così il numero uno del settore in Svizzera. E-finance conta oggi un milione e mezzo di utenti.

→ [www.postfinance.ch/e-finance](http://www.postfinance.ch/e-finance)







### Il salvadanaio si alimenta elettronicamente

Pagare gli acquisti con la PostFinance Card e mettere automaticamente da parte denaro? Facile con l'e-salvadanaio! I clienti devono semplicemente definire in e-finance se arrotondare l'importo dei loro acquisti al franco o ai dieci franchi superiori, e l'importo eccedente va a rimpolpare il salvadanaio virtuale. Una volta al mese l'e-salvadanaio viene svuotato e il relativo importo versato sul conto scelto. Gli importi accantonati sono visibili in e-finance.

→ [www.postfinance.ch/e-salvadanaio](http://www.postfinance.ch/e-salvadanaio)  
→ Codice QR

### Vantaggi gratis

A eccezione dell'accesso con la PostFinance-ID-Displaycard e l'uso di Mobile ID di Swisscom, i servizi digitali della app e di internet sono gratuiti. I clienti ne traggono vantaggio in quanto, oltre a risparmiare tempo, possono sbrigare le loro operazioni finanziarie in qualsiasi momento e luogo, avere sempre la situazione sotto controllo e prendere così decisioni migliori.

1 - I servizi digitali di PostFinance sono accessibili ovunque.

2 - Verificare il saldo del conto mentre si è in viaggio, trasferire denaro, ricaricare crediti telefonici. Con la app di PostFinance è possibile.

„ —  
Anche in futuro continueremo a investire con determinazione in nuovi prodotti.

**Hansruedi Köng**  
Presidente della direzione



E-salvadanaio [filmato]



E-cockpit [filmato]



La soluzione di pagamento online in breve [filmato]

### Finanze sotto controllo con e-cockpit

E-cockpit offre agli utenti di e-finance una visione dettagliata delle entrate e delle uscite: il sistema suddivide queste ultime in categorie quali tempo libero, affitto, spesa, auto ecc. e le rappresenta in modo chiaro. Con il minimo impegno è possibile anche creare dei budget o definire obiettivi di risparmio. L'utente può richiedere di essere avvisato via SMS o e-mail al raggiungimento o al superamento di un obiettivo.

→ [www.postfinance.ch/e-cockpit](http://www.postfinance.ch/e-cockpit)  
→ Codice QR

### Seguire la borsa da vicino

Grazie a mobile e-trading i clienti possono operare, ovunque e in qualsiasi momento, sulle principali piazze borsistiche del mondo e seguire in tempo reale le quotazioni delle borse svizzere SIX e Scoach. Sono quindi costantemente aggiornati sulla situazione attuale dei mercati e possono acquistare o vendere titoli. Con le funzioni «Lista di controllo» e «Allarme» possono monitorare i titoli desiderati. Quando la quotazione raggiunge il limite preimpostato, i clienti ricevono automaticamente una notifica. L'accesso mobile è possibile tramite la PostFinance App per iPhone e smartphone Android oppure attraverso un browser mobile.

→ [www.postfinance.ch/e-trading](http://www.postfinance.ch/e-trading)

## E-COMMERCE

### Incasso nello shop online

Acquistare in modo semplice, sicuro e veloce negli shop online? Detto fatto, grazie alle soluzioni di e-payment di PostFinance. I gestori dello shop possono infatti procedere all'incasso in maniera efficiente e affidabile, risparmiandosi anche l'emissione delle fatture. A seconda delle dimensioni dello shop e del numero di pagamenti elaborati, sono disponibili tre diverse varianti con oltre 20 tipologie di pagamento accettate in tutto il mondo. La piattaforma di PostFinance è certificata PCI, opera con la massima sicurezza ed è semplice da integrare in qualunque soluzione per lo shop.

→ [www.postfinance.ch/e-payment](http://www.postfinance.ch/e-payment)  
→ Codice QR



INTERVISTA CON SYLVIE MEYER

## «La qualità del servizio fa la differenza»

PostFinance si distingue per il costante orientamento al servizio. La clientela ne trae vantaggio perché PostFinance non vuole solo soddisfare, ma andare oltre, le loro aspettative.

” —  
Vogliamo superare le aspettative dei clienti e sorprenderli positivamente.

Sylvie Meyer  
Responsabile Distribuzione

### Perché PostFinance punta sull'eccellenza del servizio?

Sono convinta che nel retail banking standardizzato ci distinguiamo dai concorrenti per il servizio e la sua qualità, a prescindere dal canale di contatto scelto. I clienti hanno idee chiare sul servizio che si aspettano da un'azienda. Quando le loro aspettative non vengono soddisfatte, emerge lo scontento. Si tratta di un fattore chiave per decidere se interrompere la relazione d'affari o darci fiducia per molti anni. Con l'eccellenza del servizio sorprendiamo positivamente i nostri clienti anticipando i loro desideri e aspettative, e perfino superandoli. I clienti soddisfatti raccomandano ad altri PostFinance e i nostri servizi.

### Cosa fa concretamente PostFinance per superare le aspettative della clientela?

Abbiamo orientato il nostro modello di assistenza alle preferenze dei clienti. Questi ultimi scelgono autonomamente il loro punto di contatto preferito. Andiamo incontro alle loro necessità e aspettative nel modo che desiderano: al telefono, in e-finance, sul posto presso la clientela commerciale o in una filiale. Così l'interlocutore di PostFinance può e deve mettersi nei panni del cliente e valutare ciò di cui ha bisogno in quel momento.

### Può citarci un esempio concreto di servizio?

Di recente ho accompagnato un consulente presso un cliente commerciale la cui ditta si era fusa con un'altra azienda. Durante il colloquio, il nostro consulente clienti ha portato l'attenzione sulla nuova regolamentazione delle firme e ha tirato fuori dalla borsa i moduli necessari già preparati. Il cliente ha reagito con sollievo ed era grato al consulente di PostFinance per avergli presentato, senza che gli fosse stato chiesto, la soluzione a un problema emerso.

### Come trasmette PostFinance il concetto di eccellenza ai propri collaboratori?

La filosofia del servizio è radicata nella cultura aziendale e si riflette nei valori di PostFinance. Tutto il nostro operato è orientato a questi valori: già nella fase di reclutamento di nuovi collaboratori cerchiamo di capire se questi ultimi condividono i nostri valori e se dispongono di questa concezione globale del servizio. Le competenze professionali possono essere sviluppate con relativa facilità, ma, se manca il giusto atteggiamento verso il servizio e la qualità, diventa tutto difficile o addirittura impossibile. Inoltre, un compito fondamentale dei superiori è quello di fungere da modello nell'orientamento alla clientela.



### Clienti soddisfatti

La clientela apprezza in particolare la semplicità e l'affidabilità dei servizi di PostFinance, e ritiene che l'istituto finanziario sia sicuro, degno di fiducia e leale. Nel complesso, il 96% dei clienti privati e commerciali è soddisfatto, molto soddisfatto o entusiasta dei prodotti e del servizio di PostFinance.

GESTIONE DEL CAPITALE CIRCOLANTE

## Più libertà finanziaria grazie alla gestione del capitale circolante

Molte grandi aziende vincolano troppo capitale inutile nei processi di lavoro. Grazie alla gestione del capitale circolante (WCM), PostFinance le aiuta a creare maggiore autonomia finanziaria tenendo conto anche delle dimensioni logistiche e legate ai processi.

Stoccare troppe merci. Emettere la fattura settimane dopo la prestazione. Saldare i crediti troppo presto. Un'azienda può vincolare rapidamente nei processi di lavoro o nella merce fino a un terzo di capitale in più del necessario. Ed è qui che interviene il concetto globale di gestione del capitale circolante di PostFinance: controllando le decisioni, i processi e le pratiche delle imprese così da vincolare meno capitale infruttifero possibile nell'attivo circolante. Il magazzino non dovrebbe contenere scorte eccessive, i clienti dovrebbero ricevere subito le fatture di loro pertinenza e i debiti verso i fornitori dovrebbero essere saldati al momento opportuno. In questo modo le aziende migliorano la propria liquidità e ottimizzano il cash flow. Migliorando i processi, risparmiano anche tempo e quindi denaro. E inoltre, il capitale così "liberato" può essere utilizzato per nuovi investimenti importanti.

Funziona così: un team di consulenti specializzato a livello di gruppo analizza presso la sede del cliente tutti i settori parziali, come la gestione creditori e debitori, la gestione dei trasporti e delle scorte, e infine la gestione della liquidità. Grazie a un tool sviluppato in collaborazione con l'Università di San Gallo, si confrontano indici e processi con quelli dei principali concorrenti. Le soluzioni sono modulari: il cliente può esternalizzare interamente a PostFinance e ad altre unità della Posta singole fasi o fasi globali dei processi che riguardano la catena di creazione del valore, dagli acquisti, il trasporto, l'immagazzinaggio, il finanziamento, alla fornitura, la fatturazione e l'esecuzione dei pagamenti, oltre alle soluzioni per documenti e di dialogo.

→ Codice QR

### Wander AG

Su iniziativa di PostFinance, nel 2013 la Posta ha condotto un'analisi di vasta portata per l'azienda alimentare Wander AG. Basandosi su indici di riferimento e su analisi dei principali fattori e processi WCM sono stati identificati potenziali di ottimizzazione. Le opzioni di intervento per ottimizzare il capitale circolante e i processi associati sono state discusse con l'azienda e offerte in un pacchetto di soluzioni individuale.



Con le nostre soluzioni WCM le imprese migliorano la liquidità e ottimizzano il cash flow.

**Adrian Brönnimann**  
Responsabile Clientela individuale



### CONCORDIA

Nel caso dell'assicurazione CONCORDIA, la Posta, nell'ambito dell'ottimizzazione del traffico dei pagamenti, ha sostituito, per i debitori, la procedura di avviso con giustificativi cartacei con la notifica elettronica. Sono state inoltre implementate soluzioni individuali come l'archivio elettronico con splitting dei documenti e il cash pooling.



Working Capital Management [firmato]

COMMERCIOESTERO.POSTFINANCE.CH

## Sfruttare il potenziale nel commercio estero

In collaborazione con università e partner economici, PostFinance ha sviluppato una piattaforma web di informazione e conoscenze per tutte le questioni riguardanti il commercio estero. Su [commercioestero.postfinance.ch](http://commercioestero.postfinance.ch), i clienti commerciali interessati trovano informazioni e studi attuali presentati in maniera concisa e chiara. Sono inoltre disponibili gratuitamente consigli utili nonché il tool «xRisk» che aiutano le PMI a sfruttare il loro potenziale nel commercio estero.



Il nuovo giustificativo unico ha un codice QR molto più adatto agli smartphone dell'attuale riga di codificazione.



#### ISO 20022

È lo standard internazionale per lo scambio elettronico dei dati in ambito finanziario che definisce un formato di dati unitario.

#### SEPA

È l'acronimo di Single Euro Payments Area e designa l'area unica per i pagamenti in ambito europeo. Ne fanno parte la Svizzera e oltre 30 paesi.

#### IBAN

È l'acronimo di International Bank Account Number ed è la rappresentazione standardizzata di un numero di conto a livello internazionale.

## MIGRAZIONE DEL TRAFFICO DEI PAGAMENTI

# Armonizzare il traffico dei pagamenti in Svizzera

Nei prossimi anni il traffico dei pagamenti sarà uniformato. In qualità di leader nel traffico dei pagamenti in Svizzera, PostFinance contribuisce attivamente a definire una soluzione per la piazza finanziaria.

Il traffico dei pagamenti è il core business di PostFinance, il suo cuore pulsante. PostFinance investe molto per offrire prodotti affidabili a condizioni interessanti.

Operatore di primo piano, PostFinance contribuisce attivamente a definire le strutture del traffico dei pagamenti elvetico. Attualmente in Svizzera vi sono circa dieci procedimenti e standard per i bonifici e gli addebiti e almeno sette tipi di giustificativi diversi. In Svizzera questi formati dovranno conformarsi alla norma ISO 20022 entro il 2018 e contemporaneamente essere molto semplificati.

#### Giustificativo unico con codice QR

Nel 2018 sarà lanciato il nuovo giustificativo unico che dovrà sostituire le attuali polizze di versamento rosse e arancioni. Al più tardi dal 2020 ci sarà un unico documento dotato di un codice QR con tutti i dati. Il codice QR è molto più facile da leggere con un apparecchio di lettura o uno smartphone rispetto all'attuale riga di codificazione. Il codice QR riporta inoltre tutte le informazioni di pagamento rilevanti, come i dati del destinatario o l'importo.

#### IBAN invece del numero del conto postale

La procedura di bonifico viene allineata alle regole SEPA e in futuro avrà carattere vincolante per tutti gli operatori dei servizi di pagamento

in Svizzera. Come prima caratteristica d'identificazione si considera esclusivamente l'IBAN. Non serve quindi più il numero del conto postale.

#### Unificazione del sistema di addebito diretto

Entro l'autunno del 2018 saranno migrati i sistemi di addebito diretto attualmente esistenti. Nell'ambito dell'armonizzazione, PostFinance si orienta allo standard europeo (SEPA per gli addebiti diretti in euro, norma ISO 20022). L'attuale Debit Direct sarà migrato in una soluzione per i franchi svizzeri in linea con queste disposizioni.

#### Risparmiare tempo e ridurre i costi

Le interfacce e i formati standardizzati così come il nuovo giustificativo unico offrono grandi vantaggi alle aziende, che possono così semplificare ulteriormente e automatizzare il traffico dei pagamenti nazionale e con l'estero. L'ISO 20022 ha migliorato la qualità dei dati, ridotto i margini di errore e abbassato le spese.

## NUOVO CORE BANKING SYSTEM POSTFINANCE

# Riconfermarsi il numero uno

Nei prossimi anni PostFinance rinnoverà il suo core banking system. In questo modo, l'istituto finanziario garantisce la qualità dei suoi servizi per i clienti, al fine di riconfermarsi il numero uno nel traffico nazionale dei pagamenti. I core system per la gestione del conto e per il traffico dei pagamenti sono stati sviluppati nel 1993. La loro sostituzione con una nuova infrastruttura tecnica ridurrà notevolmente la complessità dell'architettura commerciale e informatica. Ciò permetterà inoltre di continuare a svolgere le operazioni legate al traffico dei pagamenti a costi contenuti.



Operatore di primo piano, PostFinance contribuisce a definire attivamente il traffico dei pagamenti elvetico.

**Enrico Lardelli**  
Responsabile Informatica

# Collaboratori

Presso PostFinance lavorano circa 4000 collaboratori e collaboratrici provenienti da 41 nazioni. Indipendentemente da sesso, età, lingua o provenienza, offriamo a tutti: modelli di tempo di lavoro flessibili e un'infrastruttura moderna → pag. 19, interessanti prospettive di crescita → pag. 20, team misti a tutti i livelli gerarchici → pag. 21 e un'attiva gestione della salute insignita del marchio «Friendly Work Space» → pag. 22.



3432

**collaboratori e collaboratrici** (a tempo pieno) si impegnano quotidianamente per raggiungere gli obiettivi di PostFinance.



39,5 anni

è l'**età media** dei 3931 collaboratori e collaboratrici.



109'170 ore

ha investito PostFinance nella **formazione e nel perfezionamento** del suo personale.



41

è la **quota di nazioni rappresentate** che garantisce che a PostFinance vi sia una cultura aziendale versatile.



27%

è la percentuale di donne quadro che lavorano **part time**. Per gli uomini la percentuale è dell'11%.



30%

è la percentuale di **posizioni direttive** occupate da **donne**.

---

## Le persone innanzitutto

---

PostFinance mette al centro le persone offrendo un ambiente lavorativo all'avanguardia che convince a qualunque livello gerarchico come modello di vita vincente per uomini e donne. Per PostFinance lavorano persone con un vivo e autentico interesse per il proprio lavoro, e a loro l'azienda offre innumerevoli prospettive di crescita atte a sostenere e promuovere i diversi talenti e ambizioni.





INTERVISTA A NATHALIE BOURQUENOUD

## «Spazio alla massima crescita»

Modelli di tempo di lavoro individuali, gruppi di progetto alternati o lavoro mobile richiedono molta flessibilità sia da parte dell'individuo che dell'infrastruttura. Per restare al passo con questa evoluzione, la sezione Mondo del lavoro traccia la rotta per il futuro di PostFinance.

” —  
**Molti collaboratori e collaboratrici si sentono più produttivi, creativi e flessibili.**

**Nathalie Bourquenoud**  
 Responsabile Mondo del lavoro

**Signora Bourquenoud, la sua sezione è denominata «Mondo del lavoro». Perché questo nome?**

Oltre alla classica attività di HR, siamo anche responsabili di un'infrastruttura che sappia rispondere alle esigenze dei collaboratori nei confronti di un posto di lavoro moderno. L'attività della nostra sezione è incentrata sui compiti HR così come sullo sviluppo del personale, della gestione e dell'organizzazione, ma anche sul controlling e sui processi del personale. Noi mettiamo al centro le persone. Il nucleo centrale viene integrato dal Facility Management, che mette a disposizione dei collaboratori l'infrastruttura necessaria per lavorare. Consideriamo quindi il collaboratore con tutte le sue necessità sul lavoro. In questo modo siamo pronti per il futuro.

**Come si profila il futuro?**

Il lavoro cambierà notevolmente. Saremo maggiormente impegnati in progetti alternati e team virtuali, la mobilità dei collaboratori verrà ulteriormente incrementata e la digitalizzazione aumenterà. Per questo motivo, nella mia sezione abbiamo già ampiamente introdotto l'ufficio senza carta, un concetto che estenderemo a tutta PostFinance. Lavorare solo con il laptop è una scelta sensata sotto il profilo ecologico. Le nuove forme di lavoro, però, presuppongono anche una struttura adeguata. Mondo del lavoro offre soluzioni a queste sfide da un'unica fonte.

**Quali soluzioni ha implementato nella nuova sede principale di PostFinance?**

Per noi erano molto importanti l'arredamento e l'organizzazione degli spazi. La nuova mobilia permette ai collaboratori di lavorare in diverse posizioni stando in piedi o seduti. Abbiamo inoltre definito varie zone, arredandole in modi diversi. In questo modo andiamo incontro ai collaboratori nelle loro necessità di scambio,

concentrazione o rigenerazione. A seconda del tipo di attività possono quindi scegliere la zona adatta. Tale approccio ci consente di offrire anche un contributo alla crescita della forza innovativa di PostFinance, promuovendo consapevolmente lo scambio e la creatività con il nuovo allestimento e la nuova organizzazione degli spazi.

**Come primo grande progetto, Mondo del lavoro sta provvedendo a convertire quasi tutti i posti di lavoro di PostFinance al sistema «postazione di lavoro flessibile». Quali sono le reazioni dei collaboratori?**

Presso Mondo del lavoro abbiamo introdotto da molto tempo la postazione flessibile come progetto pilota. Alcuni collaboratori hanno avuto inizialmente difficoltà ad abituarsi all'idea di non possedere più un posto di lavoro personale. Tuttavia, nel frattempo i riscontri sono prevalentemente positivi. Grazie alla postazione di lavoro flessibile, molti collaboratori si sentono più produttivi, creativi e flessibili. Riferiscono inoltre che, con il desk sharing, riescono a collaborare con estrema facilità in gruppi di progetto e anche ad avere una visione del lavoro delle altre sezioni. Senza contare i proficui incontri che hanno spontaneamente luogo.



” —  
**Apprezzo l'opportunità di poter crescere svolgendo funzioni ogni volta diverse.**

**Magali Defferrard**  
 Responsabile Contact  
 Center Regione Ovest

#### PROSPETTIVE DI SVILUPPO

### Verso gli obiettivi con entusiasmo

Prestazioni eccellenti e passione sono la base del successo di PostFinance. Da noi, chi vive il servizio come atteggiamento personale e, ispirandosi a questo approccio, si impegna con entusiasmo e determinazione per il raggiungimento degli obiettivi, può fare strada. PostFinance offre numerose possibilità di perfezionarsi sotto il profilo professionale, che si tratti di carriere tecniche o dirigenziali.

Un esempio: da febbraio 2012 Magali Defferrard dirige il Contact Center Regione Ovest di Bulle. Qui, 130 persone si occupano delle richieste che giungono telefonicamente o per iscritto in merito all'offerta di PostFinance. Magali Defferrard ha iniziato nel 1996 come impiegata amministrativa a tempo parziale. Poco tempo dopo le è stato offerto un posto come gerente del conto. In seguito è stata rapidamente promossa, prima come responsabile del team per

le aperture dei conti e poi come responsabile Servizio clienti. Dal 2007 al 2011 è stata responsabile filiale a Friburgo dove ha diretto un team di 15 collaboratori. Prima di assumere la direzione del Contact Center nel 2012, nell'ambito di un temporaneo cambio di funzione, ha lavorato per dieci mesi a Berna con un incarico dirigenziale nella Logistica di PostFinance.

«Anche se sono arrivata a PostFinance per caso, dopo 17 anni, all'età di 41, sono ancora qui». Presso PostFinance ha trovato condizioni d'impiego esemplari e interessanti opportunità di carriera. Nel 2007 ha deciso di conseguire l'attestato professionale federale «Management e leadership» e anche in questo caso ha potuto contare sul sostegno di PostFinance. «Poter crescere, svolgere attività completamente diverse sempre nella stessa azienda e conciliare vita privata e professionale è per me un'opportunità straordinaria. Per questo sono ancora in PostFinance».

#### FORMAZIONE

### Ben equipaggiati per il futuro

Con la formazione commerciale di base nel settore bancario, PostFinance offre ai giovani che hanno concluso la scuola dell'obbligo un trampolino di lancio nello sfaccettato mondo professionale. Che si tratti del traffico dei pagamenti, della consulenza alla clientela o del management prodotti, presso PostFinance le persone in formazione si assumono presto delle responsabilità e acquisiscono fin dall'inizio una conoscenza approfondita del mondo dei servizi finanziari. PostFinance mette ogni anno a disposizione a Berna posti di formazione per impiegati di commercio nel settore bancario. Qui le persone in formazione vengono formate nel profilo E (formazione commerciale di base estesa) o nel profilo M (formazione commerciale di base con maturità professionale). Anche futuri informatici e mediamatici svolgono la loro formazione pratica presso PostFinance.

Inoltre, anche gli impiegati di commercio con indirizzo specialistico «servizi e amministrazione» che espletano diverse mansioni in varie unità della Posta svolgono un impiego pratico presso PostFinance.

Dal 2014 PostFinance offrirà anche posti di tirocinio per la formazione come operatore/operatrice per la comunicazione con la clientela.

#### **Buone prospettive di sviluppo**

Tanto a professionisti quanto a neolaureati, PostFinance offre innumerevoli opportunità di avvio e sviluppo: con la formazione per impiegato/a di commercio banca, gli apprendisti e apprendiste diplomati possono svolgere mansioni negli ambiti «Distribuzione», «Operations» o «Marketing» o beneficiare di numerose interessanti opportunità di perfezionamento nel settore finanziario. Con il programma Trainee, infine, i neolaureati imparano a conoscere diversi settori specialistici.

→ [www.postfinance.ch/principiante](http://www.postfinance.ch/principiante)



Diversità  
vissuta

I NUMERI CHIAVE

30%

Percentuale delle posizioni  
direttive occupate  
da donne

27%

Percentuale delle donne  
quadro che lavorano  
a tempo parziale

11%

Percentuale dei part time  
tra gli uomini quadro

DIVERSITÀ E SELF MARKETING

## Promozione attiva della diversità

PostFinance punta a tutti i livelli gerarchici su team misti, per poter trarre vantaggio da diverse esperienze, idee e opinioni. Le donne vengono sostenute in modo mirato con un corso di self marketing.

Presso PostFinance, circa 4000 collaboratori di 41 nazioni ricevono le stesse opportunità, indipendentemente da sesso, età, lingua o provenienza. Godono tutti di condizioni di lavoro all'avanguardia e, a seconda della mansione, anche di modelli di tempo di lavoro al passo coi tempi, come job sharing, lavoro part time o telalavoro.

### Valore aggiunto grazie ai team misti

PostFinance si impegna per creare team misti a tutti i livelli gerarchici. Personalità diverse, con le loro esperienze, idee e opinioni, danno un contributo affinché PostFinance sia un'azienda di successo, in grado di fornire costantemente servizi di qualità e di svilupparli in maniera mirata. PostFinance promuove in modo mirato i giovani professionisti adatti a ricoprire posizioni dirigenziali, offrendo loro ben presto l'opportunità di assumersi responsabilità e primi compiti direttivi.

### Donne in posizioni quadro

PostFinance promuove le donne impegnate e le aiuta a conciliare lavoro e famiglia: sono ad esempio auspicati modelli di tempo di lavoro parziale anche in posizioni quadro e il principio

«stessa funzione, stesso salario di base» è imprescindibile. Le donne rappresentano il 54%, e nei quadri sono il 30%. Si tratta di valori molto alti per un istituto finanziario, che PostFinance intende continuare ad aumentare. La Posta si è impegnata a lungo termine sottoscrivendo i «Women's Empowerment Principles» dell'ONU, che promuovono la parità di trattamento delle donne sul lavoro. Anche PostFinance si ispira a questi principi. Una misura concreta è rappresentata dal corso di self marketing: perché le conoscenze tecniche sono solo una delle componenti importanti per la crescita professionale. Occorre altresì mostrare se stessi e le proprie capacità in modo mirato e costruire una rete di relazioni professionali. Ed è qui che entrano in campo i consigli di self marketing. Durante il corso le partecipanti imparano come comunicare in modo professionale le proprie competenze, vendere con successo le proprie argomentazioni, imporre in maniera convincente i propri obiettivi e lasciare un'impressione positiva duratura.

” —

Per crescere professionalmente le donne devono mettere in luce le proprie capacità e tessere una fitta rete di relazioni.

**Valérie Schelker**  
Responsabile Strategia HR e sviluppo



” —  
**PostFinance**  
 promuove in  
 modo mirato la  
 produttività dei  
 suoi collaboratori.

**Nathalie Bourquenoud**  
 Responsabile Mondo del lavoro

## GESTIONE DELLA SALUTE IN AZIENDA

# In forma in ufficio e nel tempo libero

Postazioni ergonomiche, tutela dei non fumatori, suggerimenti per mangiare sano e più movimento nel quotidiano sono per noi una realtà consolidata. Già da anni PostFinance riveste un ruolo di pioniere in tema di salute, che è valso all'istituto finanziario il marchio «Friendly Work Space».

Con un'attiva gestione della salute, PostFinance mantiene e promuove la propensione al rendimento e la produttività dei collaboratori, puntando sulla prevenzione, sulla gestione delle assenze e sul Case Management.

### Prevenire è meglio che curare

PostFinance mette a disposizione dei propri collaboratori un'infrastruttura ottimale con posti di lavoro moderni e postazioni in piedi, oltre ad acqua e frutta offerte gratuitamente. PostFinance promuove il movimento dei propri collaboratori partecipando ad esempio alle spese di abbonamento presso palestre selezionate o sostenendo campagne come «bike to work» o «Move for Health». Gli interessati possono inoltre iscriversi a corsi su vari temi, come gestione delle risorse o tecnica di lavoro.

Ai superiori PostFinance offre corsi e consulenze su diversi aspetti della gestione e della salute, perché convinta che i dirigenti abbiano grande influenza sulla salute del personale. Un buon clima all'interno del team, manifestazioni di stima e scambio regolare permettono di individuare immediatamente le criticità e di adottare i relativi provvedimenti.

### PostFinance si preoccupa

In presenza di frequenti assenze, il superiore diretto invita il collaboratore o la collaboratrice a un colloquio per verificare insieme se, nell'ambito lavorativo, si può cambiare qualche aspetto per migliorare la sua salute. Qualora il motivo delle assenze sia una cosiddetta problematica multipla, come ad esempio una malattia unita a un problema di dipendenza, preoccupazioni finanziarie o problemi di coppia, dal 2006 se ne occupano i Case Manager, il cui compito consiste nell'analizzare i problemi dei collaboratori, cercare soluzioni insieme, concordare obiettivi e reintegrarli nel processo lavorativo nel modo più rapido e duraturo possibile.



### Friendly Work Space®

Nel 2009 PostFinance è stata insignita da Promozione Salute Svizzera del marchio «Friendly Work Space» per la sua sistematica gestione della salute. Questo marchio di qualità contraddistingue le aziende che realizzano con successo misure di ottimizzazione delle condizioni di lavoro generali e che considerano la gestione della salute in azienda parte integrante della gestione aziendale. Alla base della valutazione vi sono criteri di qualità che sono stati stabiliti dalle principali aziende svizzere insieme a Promozione Salute Svizzera. Nel 2012 l'istituto finanziario è stato ricertificato con successo.



Friendly  
 Work Space  
 [filmato]

# Sostenibilità e impegno

Oltre a puntare sulle energie rinnovabili, PostFinance ha investito in misure atte ad aumentare l'efficienza energetica. Per la fine del 2013, l'obiettivo di riduzione di CO<sub>2</sub> è stato ampiamente superato con 732 tonnellate → pag. 25. Ad aprile 2013, 850 collaboratori si sono trasferiti nella nuova sede principale, i cui 13 piani sono stati costruiti secondo lo standard MINERGIE-ECO® → pag. 26. PostFinance continua a impegnarsi per l'hockey su ghiaccio svizzero e con DAS ZELT – Chapiteau PostFinance aderisce a una nuova partnership in ambito culturale → pag. 28.



732 t

**di CO<sub>2</sub>** annue che PostFinance ha prodotto in meno per la fine del 2013, superando così ampiamente l'obiettivo di 662 tonnellate.



358 kg

**di carta** che PostFinance consuma per ogni impiego a tempo pieno.



30 GWh

**di energia** consumata annualmente dagli edifici di PostFinance. Si tratta di 6 GWh in meno rispetto a tre anni fa.



100%

**di energia elettrica** proviene da fonti rinnovabili domestiche certificate «naturemade basic» per coprire il fabbisogno energetico di PostFinance.



4 mln

di franchi sono stati versati negli ultimi dieci anni con il programma Top Scorer alla **promozione delle nuove promesse dell'hockey su ghiaccio.**



165'000

**appassionati di cultura** hanno visitato nel 2013 DAS ZELT – Chapiteau PostFinance.

---

## Creare valore aggiunto sociale

---

PostFinance è consapevole della sua responsabilità nei confronti dell'ambiente e della società, e opera di conseguenza. Non sprecare le risorse naturali non è soltanto una necessità economica. Anzi, operare in maniera sostenibile è soprattutto una scelta per consolidare la competitività e la credibilità di PostFinance. Con il suo impegno sociale, PostFinance favorisce le giovani generazioni: sportivi, musicisti, studenti e giovani imprenditori. Perché per avere talenti creativi in futuro occorre promuovere i giovani di oggi.



Obiettivo climatico  
più che raggiunto

I NUMERI DELL'AMBIENTE

30 GWh

di energia consumata  
dagli edifici di PostFinance

358 kg

di carta consumata  
per ogni impiego a  
tempo pieno

8 m<sup>3</sup>

è l'impiego di risorse  
idriche per ogni impiego  
a tempo pieno

47 kg

di rifiuti per ogni impiego  
a tempo pieno vengono  
riciclati

13'807 t

di CO<sub>2</sub> prodotte da  
PostFinance all'anno

RETROSPETTIVA DELLA STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ 2011-2013

## Obiettivo superato: emissioni di CO<sub>2</sub> ridotte di 732 tonnellate annue

Entro la fine del 2013, PostFinance mirava a ridurre le proprie emissioni annue di CO<sub>2</sub> di 662 tonnellate. Con 732 tonnellate ha ampiamente superato l'obiettivo. A questo successo hanno contribuito gli investimenti volti ad aumentare l'efficienza energetica e l'impiego di energie rinnovabili.

Con i punti chiave tutela del clima ed efficienza energetica, lo scorso anno PostFinance ha attuato coerentemente la sua strategia di sostenibilità 2011-13, basata sull'omologa strategia de La Posta Svizzera SA. L'obiettivo era di ridurre entro la fine del 2013 le emissioni di CO<sub>2</sub> di 662 tonnellate annue – una quantità che corrisponde al consumo medio annuo di circa 315 autovetture. Questo obiettivo è stato addirittura oltrepassato, con una riduzione di 732 tonnellate. A questo successo hanno contribuito misure atte ad aumentare l'efficienza energetica e l'impiego di energie rinnovabili.

### Sostituzione delle fonti di energia fossile

Al posto del precedente sistema di riscaldamento mediante due caldaie a gas, nel centro di calcolo di Engehalde viene ora utilizzata una pompa di calore. In questo modo si risparmiano ogni anno 135'000 m<sup>3</sup> di gas naturale e le emissioni di CO<sub>2</sub> vengono ridotte di 266 tonnellate.

Finora il riscaldamento nell'Operations Center di Bellinzona consumava più di 50'000 litri di olio combustibile all'anno. Grazie alla nuova pompa di calore ad alta efficienza energetica (terreno-acqua), PostFinance risparmia ogni anno 126 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

### Introduzione di tecnologie efficienti

Gli impianti per la fornitura continua di corrente finora utilizzati nei centri di calcolo di PostFinance sono stati sostituiti con sistemi a mag-

giore efficienza energetica che consentono di evitare ogni anno perdite di oltre 1 milione di kWh di energia elettrica, pari al consumo di 300 utenze domestiche. Il risparmio di CO<sub>2</sub> è pari a 159 tonnellate all'anno.

### Gestione ambientale certificata

Il sistema di gestione ambientale (SGA) di PostFinance si orienta alla norma sui sistemi di gestione ambientale ISO 14001. Attraverso tale sistema, PostFinance coordina e gestisce le attività a favore dell'ambiente e attua concretamente la sua politica ambientale, realizzando gli obiettivi prefissati in materia. Il raggiungimento degli obiettivi viene monitorato e documentato regolarmente.

### Parla da sé: l'indice di efficienza del CO<sub>2</sub>

Con la strategia di sostenibilità 2014-16 la Posta punta ad aumentare l'efficienza di CO<sub>2</sub> di almeno il 10% entro la fine del 2016 (anno di riferimento: 2010). Questo obiettivo del gruppo non sarà più definito in modo assoluto in tonnellate di emissioni per anno, ma in relazione ai servizi di base delle varie unità. Per PostFinance il valore di riferimento è il numero di transazioni. Inoltre, nella strategia di sostenibilità del gruppo saranno integrati, in fase di concezione, i temi formazione e perfezionamento, salute e approvvigionamenti, e verranno sviluppate opportune misure.



PostFinance si riconosce nel principio della sostenibilità.

**Hansruedi Köng**  
Presidente della direzione

## EDILIZIA SOSTENIBILE

## PostFinance si trasferisce nella nuova sede principale MINERGIE-ECO®

Nell'aprile 2013 PostFinance SA ha inaugurato la nuova sede principale. Il grattacielo, alto 55 metri, è stato costruito in conformità allo standard MINERGIE-ECO®, che definisce requisiti elevati a livello di stabilità del valore, ecologia edilizia, consumo energetico e qualità delle postazioni di lavoro.

i

### Lo standard MINERGIE-ECO®

Per la certificazione secondo lo standard MINERGIE-ECO® è necessario soddisfare requisiti a livello di comfort, efficienza energetica, salute ed ecologia edilizia. Il consumo energetico complessivo deve essere inferiore del 20% e la quota di fonti energetiche fossili minore del 50% rispetto agli standard tecnici medi. Vengono valutati anche la stabilità del valore dell'edificio e le materie prime utilizzate, oltre all'energia necessaria alla loro produzione.

Proprio accanto allo stadio del ghiaccio dell'SC Berna, la PostFinance Arena, è sorto un grattacielo di 13 piani a uso ufficio che, su 15'000 metri quadrati, ospita 850 collaboratori di PostFinance. L'edificio è collegato alla costruzione annessa allo stadio, a sua volta in grado di accogliere altri 450 collaboratori. Con questi due edifici l'istituto finanziario riunisce, presso la nuova sede principale, gran parte dei 1800 collaboratori di Berna. Questo favorirà sinergie, consentendo risparmi in termini di spostamenti.

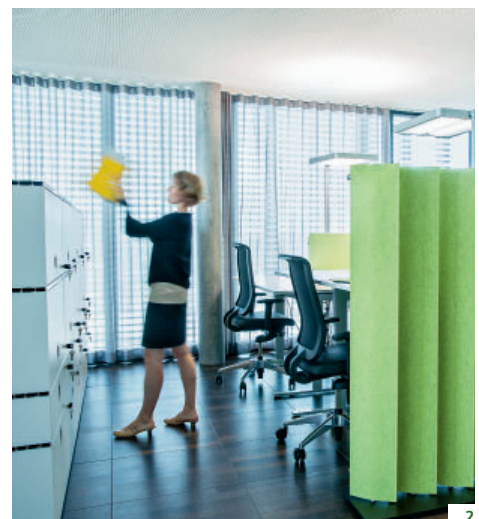
Il quartier generale di PostFinance è certificato secondo gli standard delle associazioni MINERGIE® ed eco-bau. MINERGIE® è uno standard di costruzione volontario per edifici a basso consumo energetico che sancisce un uso razionale dell'energia, l'impiego di fonti energetiche rinnovabili e la riduzione dell'impatto ambientale. Nel caso di PostFinance 18 sonde geotermiche fino a 330 metri di profondità sfruttano il calore

ambientale. Per il riscaldamento e l'acqua calda si utilizzano tre pompe di calore, due delle quali possono essere usate anche come impianti di climatizzazione. Elementi termoattivi sul soffitto regolano la temperatura nei locali e sfruttano il calore residuo regolando anche l'umidità.

Lo standard MINERGIE-ECO® richiede una qualità eccellente delle postazioni di lavoro: oltre a condizioni di luce ottimali, è fondamentale anche una buona ventilazione. In PostFinance viene continuamente alimentata aria fresca negli uffici attraverso i pavimenti doppi. Anche l'isolamento acustico, sia dal rumore esterno sia all'interno dei locali, è un criterio importante. A PostFinance tutto questo è possibile grazie a un'attenta progettazione dei posti di lavoro che prevede aree dedicate alla concentrazione, all'interazione e alla rigenerazione, ed elementi insonorizzanti in feltro ecologico a lunga durata ottenuto da PET riciclato.



1



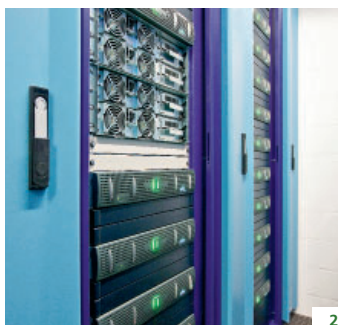
2

1 \_ L'area ricevimento è spaziosa e allestita in stile moderno.

2 \_ Nella nuova sede principale sono presenti aree dedicate alla concentrazione, all'interazione e alla rigenerazione.



1



2

**1** \_ PostFinance ha investito nel servizio tecnico edifici e ha ridotto considerevolmente il consumo di energia elettrica.

**2** \_ Per funzionare in modo sicuro, i centri di calcolo di PostFinance necessitano di un approvvigionamento di energia a prova di guasto.

#### CENTRI DI CALCOLI EFFICIENTI

## Riduzione continua del consumo di energia elettrica

Approvvigionamento di energia altamente disponibile, climatizzazione e funzionamento degli hardware informatici a prova di guasto: per i centri di calcolo di Berna e di Zofingen PostFinance necessita di molta energia elettrica. Una sua gestione efficiente è quindi altamente prioritaria per ragioni ambientali e di costi. Rispetto al 2010, il consumo annuo di energia elettrica dei centri di calcolo ha potuto essere ridotto di circa il 25% fino a 15'000 megawattora. Dal 2008 questa energia proviene interamente da fonti rinnovabili.

La presenza degli hardware informatici in un centro di calcolo impone anche elevati requisiti agli impianti infrastrutturali. Gli investimenti nel servizio tecnico edifici hanno reso possibile una riduzione continua della percentuale di consumo di energia elettrica degli impianti infrastrutturali. Con un valore «Power Usage Effectiveness» attuale di 1,45, nel confronto a livello nazionale e internazionale è evidente che, da un punto di vista energetico, PostFinance gestisce in maniera molto efficiente l'infrastruttura dei suoi centri di calcolo.

#### PARCO VEICOLI

## Ulteriore riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>

Per l'acquisto di nuovi veicoli aziendali, PostFinance fissa limiti di CO<sub>2</sub>. Con la progressiva sostituzione dei vecchi veicoli ad alte emissioni di CO<sub>2</sub> con modelli a elevata efficienza energetica, negli ultimi quattro anni PostFinance è riuscita a ridurre le emissioni dell'intero parco veicoli da 154 a 130 grammi di CO<sub>2</sub> al chilometro. L'emissione media di CO<sub>2</sub> del parco veicoli di PostFinance si attesta ampiamente al di sotto della media di tutte le nuove immatricolazioni della Svizzera, attualmente pari a 148 grammi di CO<sub>2</sub> al chilometro. In confronto all'anno scorso, con circa 300 veicoli di quadri, veicoli aziendali e di servizio, il numero dei mezzi è rimasto praticamente costante.



#### Power Usage Effectiveness

Il cosiddetto Power Usage Effectiveness (PUE) si è imposto come valore di riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per l'efficienza energetica dei centri di calcolo. Il PUE è definito come il rapporto tra il consumo complessivo di energia elettrica del centro di calcolo (hardware informatici più componenti infrastrutturali) e il consumo di energia elettrica dei soli hardware informatici nel corso di un intero anno d'esercizio.



Un uso efficiente dell'energia è altamente prioritario per ragioni ambientali e di costi.

**Hansruedi Köng**  
Presidente della direzione

## SPONSORING

## Impegno per sport e cultura

PostFinance continua a sostenere l'hockey su ghiaccio svizzero e con DAS ZELT – Chapiteau PostFinance aderisce a una nuova partnership in ambito culturale.

Dal 2001 PostFinance è un importante partner dell'hockey su ghiaccio svizzero e lo resterà almeno fino al 2017. Ha infatti prolungato per altri quattro anni il suo contratto con la Swiss Ice Hockey Federation (SIHF). PostFinance sostiene con un impegno diretto anche dieci club della Lega Nazionale A.

### Priorità alla promozione delle giovani promesse

L'istituto finanziario promuove le giovani promesse dell'hockey su ghiaccio con il «PostFinance Trophy», il più grande torneo scolastico nazionale, e con il progetto «PostFinance Top Scorer». Nella stagione 2012/2013, i Top Scorer dei club della Lega Nazionale hanno totalizzato con i loro goal e assist 173'200 franchi per i propri Juniores. PostFinance ha raddoppiato la somma e nell'anno in esame ha versato 346'400 franchi a Swiss Ice Hockey per sostenere le squadre nazionali dei più giovani. Dall'introduzione del progetto Top Scorer dieci anni fa, PostFinance ha sostenuto le giovani leve dell'hockey su ghiaccio svizzero con circa 4 milioni di franchi.

### Per le stelle dello sport di domani

Dal 2008 PostFinance è gold partner della Fondazione Aiuto Sport Svizzero e sostiene in particolare la promozione delle giovani leve. PostFinance promuove inoltre sette giovani talenti dello sport con un impegno diretto. Di recente PostFinance è anche diventata partner dell'evento Super10Kampfs. In questa manifestazione, organizzata dalla Fondazione Aiuto Sport Svizzero nell'Hallenstadion di Zurigo, stelle dello sport e dell'intrattenimento si misurano in una gara-spettacolo. L'incasso va a vantaggio dello sport della nuova generazione.

### Impegno culturale

In qualità di partner dell'Orchestra Sinfonica Svizzera della Gioventù (SJSO), dal 2006 PostFinance si impegna anche in ambito culturale a favore dei giovani talenti. L'istituto finanziario sostiene le tournée di concerti dell'orchestra, che si tengono in primavera e in autunno.

### DAS ZELT – Chapiteau PostFinance

Da gennaio 2013 PostFinance è il nuovo partner principale di DAS ZELT. Il teatro svizzero on tour ha visto così ampliarsi il suo nome: oggi si chiama DAS ZELT – Chapiteau PostFinance. La partnership con PostFinance consente di preparare la tournée in modo tale che ancora più amanti della cultura possano godere della variegata offerta in ogni angolo del paese. Il numero delle location è infatti passato da 16 a 21 e si è investito nella qualità dell'infrastruttura. È stata inoltre inaugurata una speciale serie di eventi per i giovani e, con KINDERZELT – Chapiteau PostFinance, si va anche incontro ai gusti dei più piccoli. Accanto al pluriennale impegno per l'hockey su ghiaccio svizzero, DAS ZELT – Chapiteau PostFinance è il secondo più grande progetto di sponsorizzazione di PostFinance.

### Sostegno alle giovani imprese

PostFinance aiuta i giovani imprenditori nelle prime fasi di avvio della loro attività indipendente, e a questo scopo sostiene piattaforme come l'istituto per giovani imprenditori IFJ, il Gründerzentrum di Berna e startups.ch.

→ [www.ifj.ch](http://www.ifj.ch)  
→ [www.startups.ch](http://www.startups.ch)



1



2



3

1 – Da oltre dieci anni PostFinance sostiene le giovani leve dell'hockey su ghiaccio.

2 – PostFinance promuove il talento musicale dei giovani e ne sostiene le tournée di concerti.

3 – In qualità di partner principale di DAS ZELT – Chapiteau PostFinance, l'operatore finanziario promuove un'ampia offerta culturale.



PostFinance sostiene giovani imprenditori e giovani talenti nell'ambito dello sport e della cultura.

**Ursula Käser Aebi**  
Responsabile Comunicazione



## Rapporto sulla situazione

PostFinance è uno dei principali istituti finanziari svizzeri. Con 965 milioni di transazioni nel traffico dei pagamenti PostFinance occupa una posizione di leadership sul mercato elvetico. Ben 2,9 milioni di clienti si affidano con fiducia a PostFinance. Nel 2013 l'istituto finanziario ha registrato un afflusso di nuovi capitali pari a 4,3 miliardi di franchi.

A fine 2013 PostFinance impiegava 3931 fra collaboratori e collaboratrici, per un totale di 3432 impieghi a tempo pieno.

PostFinance ha chiuso l'anno di esercizio con un totale di bilancio di 115 miliardi di franchi, un risultato d'esercizio (EBIT) di 719 milioni di franchi e un risultato aziendale (EBT) di 856 milioni di franchi (risultati calcolati secondo le direttive IFRS del gruppo).

---

## Attività commerciale

---

### Mercati

PostFinance è uno dei principali istituti finanziari svizzeri. Da leader nel traffico nazionale dei pagamenti, assicura ogni giorno un flusso di denaro costante e regolare. PostFinance offre ai clienti tutto ciò di cui hanno bisogno per la gestione quotidiana delle proprie finanze nei settori di mercato Pagamenti, Risparmio, Investimenti, Previdenza e Finanziamenti. E ciò grazie anche a prodotti intuitivi a condizioni vantaggiose e a un approccio semplice e diretto con l'azienda.

### Clienti

PostFinance gode della fiducia di 2,6 milioni di clienti privati e 306'000 clienti commerciali. Le sue offerte sono semplici e a misura di utente e consentono ai clienti di gestire autonomamente le proprie finanze in ogni momento, contando su servizi di consulenza all'interno delle filiali, degli uffici postali, online o per telefono attraverso i Contact Center, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. Ai clienti commerciali PostFinance propone consulenze personalizzate in azienda.

---

## Condizioni quadro

---

### Quadro giuridico

Dal 2013 PostFinance è una società anonima indipendente di diritto privato integralmente di proprietà de La Posta Svizzera SA. Dal 26 giugno 2013 l'istituto finanziario dispone di un'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria e della negoziazione di valori mobiliari ed è posto sotto la sorveglianza dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). Come in passato, l'attività commerciale di PostFinance continua a essere strettamente legata anche alla legislazione sulle poste e agli obiettivi strategici del Consiglio federale per la Posta. La legislazione postale stabilisce che l'istituto finanziario è tenuto a garantire l'erogazione del servizio di base nel settore del traffico dei pagamenti su scala nazionale e che non è autorizzato a concedere crediti e ipoteche a terzi.

### Sviluppi

#### Clienti

In seguito al progresso tecnologico, i clienti sono sempre più connessi alla rete e quindi più informati. L'enorme disponibilità di informazioni comporta tuttavia una maggiore complessità per i singoli individui. Gli utenti sono pertanto alla ricerca di soluzioni semplici che possano offrire loro sicurezza e comodità di utilizzo.

#### Concorrenza

PostFinance opera in un contesto di mercato dinamico caratterizzato da una concorrenza sempre più agguerrita. La rivoluzione digitale ha raggiunto anche il mercato finanziario retail. Un numero sempre maggiore di nuovi concorrenti, provenienti da altri settori, cerca di farsi strada nel traffico dei pagamenti e nel retail banking.

#### Economia

La congiuntura globale resta incerta; ciononostante, rispetto ai paesi appartenenti allo Spazio economico europeo, la Svizzera presenta una situazione economica sostanzialmente stabile. Poiché tuttavia

---

Dal 2013  
PostFinance è una  
società anonima

---

l'evoluzione della congiuntura e della politica monetaria e dei tassi in Svizzera è in larga misura legata al futuro andamento della crisi del debito, non è possibile presupporre grandi aumenti degli interessi a breve e a medio termine. La pressione sul margine d'interesse non accenna, pertanto, a diminuire.

### Regolamentazione

Nel settore bancario si sta assistendo a un progressivo inasprimento dei requisiti normativi. In particolare la crescente armonizzazione a livello internazionale comporta la graduale applicazione anche in Svizzera di leggi in vigore in altri stati o soluzioni equivalenti da parte del paese elvetico. Le nuove regolamentazioni puntano principalmente a offrire una maggiore trasparenza e a soddisfare requisiti più severi in materia di informazione nei confronti dei clienti, delle autorità e dell'opinione pubblica.

---

## Strategia

---

---

PostFinance –  
il modo più semplice  
per gestire il denaro

---

L'obiettivo di PostFinance è offrire alla sua clientela il modo più semplice per gestire il denaro. In quest'ottica, il principio guida è considerare le esigenze attuali e future dei clienti nel loro complesso. Ciò rappresenta la forza propulsiva di tutto il personale di PostFinance. Per raggiungere questi obiettivi l'azienda intende scegliere anche vie non convenzionali e sorprendere sempre i clienti in modo positivo.

### Posizionamento

PostFinance persegue una strategia di differenziazione e si posiziona sul mercato come «prima scelta per i clienti che amministrano autonomamente le proprie finanze». L'approccio adottato dall'azienda si fonda anche su altri elementi, quali il libero accesso attraverso tutti i punti di contatto, l'offerta di prodotti semplici e convenienti, la concentrazione sui settori di mercato Pagamenti e Risparmio e la cultura PostFinance.

### Obiettivi strategici

PostFinance intende consolidare la quota di mercato in termini di depositi dei clienti, mantenere la leadership detenuta nel traffico dei pagamenti e accrescere l'autonomia dei clienti.

Sul piano finanziario si prefigge di ottenere un ROE in linea con il settore (7–10%) e di incrementare l'efficienza dei costi.

### Orientamenti strategici

PostFinance persegue tre orientamenti strategici principali, intesi come priorità del cambiamento nel periodo strategico in corso e sintetizzabili come segue.

- Migrazione del traffico dei pagamenti: l'obiettivo è mantenere nel lungo periodo la posizione di leadership nel traffico dei pagamenti grazie alla modernizzazione dell'infrastruttura IT e all'implementazione dei nuovi formati nazionali e internazionali per i prodotti.
- Processi end-to-end: PostFinance intende costituire e gestire un management processi end-to-end completo, esteso a tutta l'azienda e utile all'attuazione della strategia, puntando in particolare sull'ottimizzazione dei costi e sull'organizzazione di processi cliente che accrescano l'uso autonomo dei servizi.
- Nuovi servizi: l'obiettivo è sviluppare nuovi servizi nel core business di PostFinance per evitare di essere sostituiti da nuovi concorrenti, promuovere l'autonomia dei clienti e incrementare la redditività al di fuori delle operazioni sul differenziale degli interessi. A tale scopo occorre puntare sul potenziamento dell'offerta di servizi digitali nel settore delle operazioni retail e sulla gestione del capitale circolante per i clienti commerciali esigenti, in modo da offrire un'assistenza più efficiente non solo nella gestione debitori, creditori e della liquidità, ma anche nei processi di portafoglio.

## Commento sullo sviluppo aziendale

### Indici

Nonostante la situazione critica dei mercati finanziari e dei capitali, PostFinance ha chiuso nuovamente con un risultato record. L'erosione dei margini causata dal persistere di tassi bassi ha compromesso il reddito da interessi, malgrado l'aumento dei volumi. Nelle operazioni sugli interessi, la politica d'investimento conservativa ha comportato una serie di riadeguamenti dei valori. PostFinance ha continuato a perseguire un orientamento coerente ai costi e a effettuare spese e investimenti nell'ottica di uno sviluppo nel lungo termine. L'elevata fiducia nei confronti di PostFinance si è tradotta, ancora una volta, in un significativo afflusso di depositi dei clienti.

Le cifre delle vendite e delle transazioni confermano la concentrazione su clienti che gestiscono autonomamente le proprie finanze e utilizzano prodotti semplici e interessanti.

PostFinance SA   Indici		2013	2012
2013 e confronto con l'anno precedente			
<b>Finanze (secondo gli IFRS)</b>			
Ricavi d'esercizio	mln di CHF	1'646	1'534
Risultato d'esercizio (EBIT)	mln di CHF	719	625 <sup>2</sup>
Risultato aziendale (EBT)	mln di CHF	856 <sup>3</sup>	619 <sup>2</sup>
Totale di bilancio	mln di CHF	115'193	114'727 <sup>2</sup>
Rendimento del capitale proprio <sup>1</sup>	%	17,5	n.d.
Cost Income Ratio	%	56,3	59,3 <sup>2</sup>
<b>Depositi e patrimoni dei clienti</b>			
Afflusso di nuovi capitali <sup>4</sup>	mln di CHF	4'256	9'200
Patrimoni dei clienti	mln di CHF, cum. Ø	112'036	103'850
Fondi, titoli e assicurazioni sulla vita	mln di CHF, cum. Ø	5'495	4'692
Depositi dei clienti	mln di CHF, cum. Ø	106'542	99'158
<b>Prestiti</b>			
Prestiti a clienti commerciali	mln di CHF	7'271	6'379
Ipoteche <sup>5</sup>	mln di CHF	4'424	4'167
<b>Clienti</b>			
Clienti	migliaia	2'888	2'922
clienti privati	migliaia	2'582	2'612
clienti commerciali (banche e uffici compresi)	migliaia	306	310
Utenti e-finance	migliaia	1'546	1'463
Soddisfazione clienti privati	indice	85	85
Soddisfazione clienti commerciali	indice	83	84
<b>Conti</b>			
Conti privati	migliaia	2'645	2'570
Conti di risparmio clienti privati	migliaia	1'013	1'017
E-conti di risparmio clienti privati	migliaia	572	541
Conti commerciali	migliaia	398	392
<b>Transazioni</b>			
Transazioni	mln	965	932
<b>Personale</b>			
Organico medio	impieghi a tempo pieno	3'432	3'473
Soddisfazione del personale	indice	78	79

<sup>1</sup> Rendimento del capitale proprio = risultato aziendale (EBT) calcolato secondo le direttive IFRS del gruppo / capitale proprio medio computabile secondo le direttive contabili DAC

<sup>2</sup> Restatement 2012 in base allo IAS 19 rivisto; effetto sull'EBIT 4 milioni di franchi, sull'EBT 12 milioni di franchi

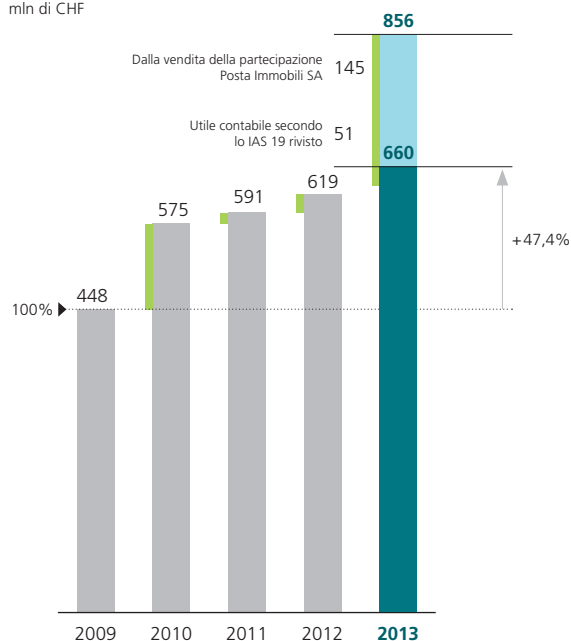
<sup>3</sup> Compreso il risultato finanziario una tantum derivante dalla vendita della partecipazione a Posta Immobili SA di 145 milioni di franchi

<sup>4</sup> Nuovo sistema di calcolo per l'afflusso di nuovi capitali dal 1° gennaio 2013

<sup>5</sup> Operazioni su commissione in collaborazione con partner finanziari

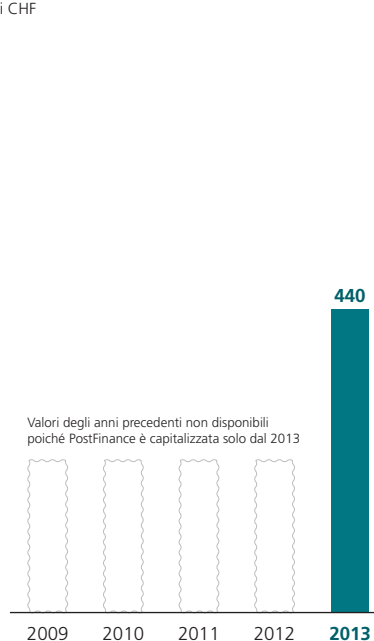
### Risultato aziendale (EBT)

Dal 2009 al 2013  
mln di CHF



### Valore aggiunto aziendale

Dal 2009 al 2013  
mln di CHF



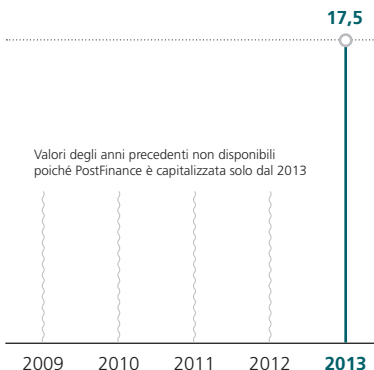
### Cost Income Ratio

Dal 2009 al 2013  
Percentuale



### Rendimento del capitale proprio<sup>1</sup>

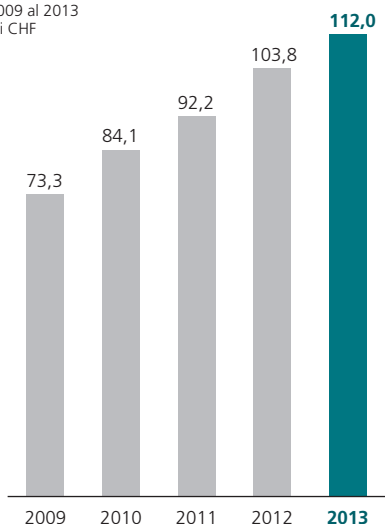
Dal 2009 al 2013  
Percentuale



<sup>1</sup> Definizione cfr. nota a piè di pagina a pag. 32

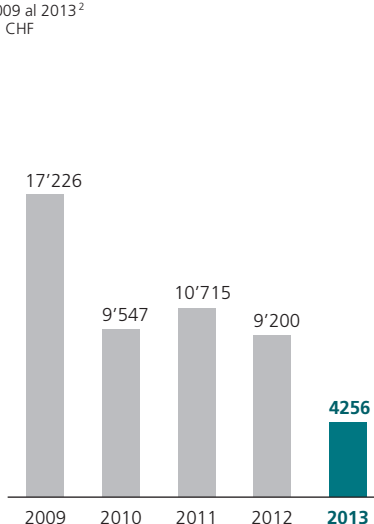
### Patrimoni medi dei clienti

Dal 2009 al 2013  
mld di CHF



### Afflusso di nuovi capitali

Dal 2009 al 2013<sup>2</sup>  
mln di CHF



<sup>2</sup> Valori dal 2009 al 2012 adattati

---

## Forte pressione sul margine d'interesse

---

### Sviluppo del contesto economico

La Banca centrale americana e la Banca centrale europea si mantengono fedeli a una politica monetaria espansiva. I tassi di riferimento sono ai minimi livelli. Lo sviluppo futuro del mercato monetario e dei capitali dipende dall'andamento della crisi del debito europeo e dalle prospettive mondiali. Malgrado la crescita moderata dell'economia svizzera e presso i partner commerciali principali, gli interessi in calo si ripercuotono sui risultati degli istituti finanziari. Nelle operazioni su interessi differenziati, le limitate possibilità di investimento sul mercato finanziario continuano a esercitare pressione sui margini.

### Situazione patrimoniale e finanziaria

Nell'anno in esame, il totale di bilancio ha registrato un aumento di 0,5 miliardi di franchi. In seguito allo scorporo di PostFinance dalla casa madre della Posta è stato costituito un capitale proprio sotto forma di capitale azionario di 2 miliardi di franchi e un aggio di 1,8 miliardi di franchi. La liberazione ha avuto luogo con l'acquisizione di beni immobili e con la compensazione del precedente impegno del gruppo (deposito in contanti). Per la prima volta sono iscritti direttamente a bilancio nella chiusura annuale gli accantonamenti per prestazioni a impiegati (IAS 19). A causa delle rivalutazioni previste dalla Legge sull'organizzazione della Posta si è avuto al 31 dicembre 2013 un maggior numero di crediti d'imposta latenti. Al 31 dicembre 2013, giorno di chiusura del bilancio, i depositi dei clienti sono risultati di 1,6 miliardi di franchi inferiori rispetto all'anno precedente. Questo calo è dovuto all'assoggettamento di PostFinance SA alla Legge sulle banche. La subordinazione, infatti, ha comportato per le banche un cambiamento nell'assegnazione alle controparti, che ha influenzato la diversificazione nella valutazione del rischio e ha comportato requisiti di capitale proprio più elevati. Una quota elevata del patrimonio di PostFinance continua a essere investita in titoli finanziari a reddito fisso a lungo termine in Svizzera e all'estero. Al 31 dicembre 2013 l'azienda continuava a disporre di una liquidità molto elevata presso la Banca nazionale svizzera.

## Bilancio

### PostFinance SA | Bilancio IFRS mln di CHF

	31.12.2013	31.12.2012
<b>Attivi</b>		
Effettivi di cassa	1'989	2'068
Crediti verso istituti finanziari	44'027	44'028
Crediti fruttiferi verso la clientela	542	93
Crediti derivanti da forniture e servizi	28	518 <sup>1</sup>
Altri crediti	755	819
Scorte	2	3
Immobilizzazioni finanziarie	66'697	67'136
Partecipazioni	15	15
Immobilizzazioni materiali	436	38
Immobili mantenuti come immobilizzazioni finanziarie	106	–
Immobilizzazioni immateriali	23	9
Crediti d'imposta latenti	573	–
<b>Totale attivi</b>	<b>115'193</b>	<b>114'727</b>
<b>Passivi</b>		
Depositi dei clienti	109'498	111'139
Altri impegni finanziari	45	76
Debiti derivanti da forniture e servizi	138	2'123
Altri impegni	229	187
Accantonamenti	208	5
Oneri d'imposta latenti	25	–
Capitale proprio	3'752	578
Risultato annuale	1'298	619 <sup>1</sup>
<b>Totale passivi</b>	<b>115'193</b>	<b>114'727</b>

<sup>1</sup> Restatement 2012 in base allo IAS 19 rivisto; effetto sul risultato annuale 12 milioni di franchi

---

## Operazioni su interessi differenziati come fonte principale d'introiti

---

### Situazione reddituale

#### Ricavi d'esercizio

Le operazioni su interessi differenziati costituiscono la principale fonte d'introiti per PostFinance. A causa della situazione critica dei mercati finanziari e del persistere dei tassi bassi, la pressione sui margini d'interesse non si è attenuata. Gli incrementi dei volumi non sono riusciti a neutralizzare completamente gli effetti dell'erosione dei margini sul reddito da interessi. La politica di investimenti efficace nel lungo termine ha consentito di sciogliere rettifiche di valore individuali e forfettarie effettuate in precedenza, e ha prodotto una crescita del risultato delle operazioni sugli interessi dopo le rettifiche di valore di 15 milioni di franchi (+1,5%).

Grazie all'aumento dei volumi delle vendite e all'utilizzo più intenso dei prodotti, i ricavi da operazioni su commissioni e servizi hanno evidenziato un andamento positivo rispetto all'anno precedente. Sul fronte della spesa, il passaggio al sistema d'indennizzo per le transazioni allo sportello negli uffici postali ha determinato un aumento dei costi per i servizi commerciali. Il risultato da operazioni di servizi si è ridotto così di 143 milioni di franchi. Tale effetto è stato in gran parte neutralizzato dalla compensazione dei costi netti attribuita (voce «Altri ricavi»).

Grazie agli incrementi dei volumi registrati nel traffico internazionale dei pagamenti, infine, i ricavi da operazioni commerciali sono cresciuti di 15 milioni di franchi (+10%).

Rispetto all'anno precedente gli altri risultati hanno evidenziato un aumento di 212 milioni di franchi, reso possibile, oltre che dal versamento compensativo sopra citato, dai redditi da locazioni degli immobili rilevati nel 2013.

#### Costi d'esercizio

La riduzione di 54 milioni di franchi dei costi del personale rispetto all'anno precedente è stata resa possibile grazie a un utile contabile di 51 milioni di franchi secondo lo IAS 19 rivisto, in seguito a una rettifica dei piani nel regolamento di previdenza. L'andamento delle restanti posizioni dei costi per il personale è risultato, invece, conforme alle previsioni. Tra le spese materiali (+50 milioni di franchi), PostFinance ha inserito per la prima volta tasse di gestione e di licenza a favore della Posta e imposte sul capitale. Gli ammortamenti sono aumentati in seguito al patrimonio immobiliare rilevato nel 2013. I costi d'esercizio 2013 si sono attestati sullo stesso livello dell'anno precedente.

#### Risultato d'esercizio (EBIT)

PostFinance ha conseguito un risultato d'esercizio al lordo delle imposte e un risultato finanziario di 719 milioni di franchi (+94 milioni di franchi). Nonostante le condizioni critiche dei mercati finanziari, PostFinance è riuscita ad aumentare gli utili e in particolare a crescere, sia in termini di volumi sia di ricavi, in tutte le operazioni su servizi finanziari. Tale risultato è frutto dell'elevata fiducia dei clienti nei confronti dei prodotti e servizi offerti, della politica degli investimenti e dei rischi efficace nel lungo termine e dell'orientamento coerente ai costi.

#### Risultato finanziario

Con la vendita della partecipazione a Posta Immobili SA a La Posta Svizzera SA, PostFinance ha realizzato un risultato finanziario di 145 milioni di franchi.

#### Risultato aziendale (EBT)

PostFinance ha chiuso il 2013 con un risultato aziendale (EBT) di 856 milioni di franchi (+237 milioni di franchi). A causa della presenza di contabilizzazioni uniche ed eseguite per la prima volta è difficile stabilire un confronto con l'anno precedente.



### Trasferimento del conto economico dalla presentazione come segmento al risultato annuale di PostFinance

Nel suo rendiconto la Posta illustra il segmento del mercato finanziario retail. Esso presenta il punto di vista del gruppo con assegnazioni di singole voci di costi e ricavi di PostFinance ad altre unità del gruppo e contiene inoltre le partecipazioni interamente consolidate. La tabella sottostante trasferisce questo risultato al risultato annuale di PostFinance secondo le direttive IFRS del gruppo.

**PostFinance SA** | Trasferimento del conto economico da segmento al risultato annuale di PostFinance secondo le direttive IFRS del gruppo.  
mln di CHF

	2013	2012
<b>Risultato d'esercizio (EBIT) Segmento al lordo di commissioni e compensazione dei costi netti</b>	<b>588</b>	<b>623</b>
Costi per tasse di gestione e di licenza e ricavi per la compensazione dei costi netti	129	–
<b>Risultato d'esercizio (EBIT) Segmento al lordo di commissioni e compensazione dei costi netti</b>	<b>717<sup>1</sup></b>	<b>623<sup>1</sup></b>
Risultato finanziario	143	–
Utili da partecipazioni in società affiliate e associate	–2	–2
Ricavi d'esercizio delle società affiliate	–2	–2
<b>Risultato aziendale (EBT)</b>	<b>856</b>	<b>619</b>
Imposte sull'utile	–75	–
Imposte latenti	517	–
<b>Risultato annuale</b>	<b>1'298</b>	<b>619</b>

<sup>1</sup> Dal risultato d'esercizio (EBIT) del segmento meno il risultato d'esercizio delle società affiliate si ricava il risultato d'esercizio (EBIT) di PostFinance SA (2013 = 719 milioni di franchi, 2012 = 625 milioni di franchi).

## Conto economico

PostFinance SA   Conto economico secondo le direttive IFRS del gruppo		
mln di CHF	2013	2012
Risultato da interessi dopo le rettifiche di valore	1'078	1'063
Risultato da operazioni su servizi	104	247
Risultato da operazioni su commissioni	62	56
Risultato da operazioni commerciali	162	147
Risultato da attivi finanziari	25	18
Altri risultati	215	3
<b>Ricavi d'esercizio</b>	<b>1'646</b>	<b>1'534</b>
Costi per il personale	-421	-475 <sup>1</sup>
Spese materiali	-476	-426
<b>Costi d'esercizio</b>	<b>-897</b>	<b>-901</b>
<b>Utile lordo (EBDIT)</b>	<b>749</b>	<b>633</b>
Ammortamenti	-30	-8
<b>Risultato d'esercizio (EBIT)</b>	<b>719</b>	<b>625</b>
Risultato finanziario	137	-6 <sup>1</sup>
<b>Risultato aziendale (EBT)</b>	<b>856</b>	<b>619</b>
Costi per imposte correnti	-75	-
Costi per imposte latenti	517	-
Costi per imposta alla fonte non rimborsabile	0	-
<b>Imposte sull'utile</b>	<b>442</b>	<b>-</b>
<b>Risultato annuale</b>	<b>1'298</b>	<b>619</b>

<sup>1</sup> Restatement 2012 in base allo IAS 19 rivisto; effetto sull'EBIT 4 milioni di franchi, sull'EBT 12 milioni di franchi

## Altri risultati significativi non finanziari

## Soddisfazione dei clienti

Nell'anno in esame la soddisfazione generale dei clienti privati e commerciali nei confronti di PostFinance si è attestata rispettivamente a 85 e 83 punti su 100, non evidenziando nessuna variazione statisticamente significativa rispetto all'anno precedente. Il 96% dei clienti privati e commerciali intervistati si è dichiarato soddisfatto, molto soddisfatto o entusiasta. Dal 2001 la soddisfazione generale è cresciuta, passando da 82 a 85 punti per i clienti privati e da 79 a 83 per quelli commerciali. I principali fattori che hanno contribuito alla soddisfazione dei clienti sono stati la semplicità e l'affidabilità dei servizi e la percezione di PostFinance come istituto finanziario sicuro, degno di fiducia e leale.

## Motivazione del personale

PostFinance può contare in gran parte su collaboratori motivati e soddisfatti del proprio datore di lavoro: è quanto è emerso dal sondaggio del personale che è stato inviato a 3838 collaboratori tra l'8 e il 31 maggio 2013 ottenendo un riscontro dell'89%, superiore del 10% a quello dell'anno precedente. Questo dato dimostra che il sondaggio è sempre ben accetto ed è prova inoltre della semplicità d'utilizzo del formato online e dell'integrazione positiva dello strumento nella gestione.

Clients satisfied  
thanks to simple  
and reliable services

High availability  
from employees

Molti collaboratori sono orgogliosi di lavorare per PostFinance e appoggiano e condividono i servizi offerti dall'azienda. La disponibilità del personale è risultata molto elevata con 89 punti su 100. Ancora una volta il risultato migliore è stato ottenuto dalla valutazione dell'impegno personale che, con 91 punti su 100, si è riconfermata a livelli elevati. L'indice «Impegno», costituito da domande relative all'atteggiamento e al comportamento del personale (disponibilità, identificazione e fluttuazione), ha conseguito un punteggio pari a 86 punti su 100. Valori superiori a 85 punti corrispondono a un giudizio molto positivo.

La soddisfazione del personale si è attestata a 78 punti, il che equivale a una valutazione estremamente positiva. I fattori qualitativi relativi alla situazione lavorativa e alla salute dell'unità hanno raggiunto i 76 e i 74 punti, totalizzando un risultato rispettivamente buono e medio. La partecipazione massiccia al sondaggio del personale e i risultati raggiunti hanno evidenziato il forte interesse da parte dei collaboratori a partecipare all'organizzazione e all'attività dell'azienda.

## Accertamento dei rischi

La commissione permanente Risk è composta da almeno tre membri del Consiglio di amministrazione. Quale organo supremo di direzione aziendale e vigilanza, essa coadiuva il Consiglio di amministrazione nei seguenti ambiti tematici: gestione del rischio e verifica dei rischi finanziari; politica dei rischi (rischi finanziari, politica d'investimento) e verifica periodica delle disposizioni per la gestione dei rischi finanziari; rispetto delle norme (compliance); garanzia dello svolgimento delle attività di rilevamento, limitazione e monitoraggio di tutti i principali rischi finanziari e di compliance all'interno dell'azienda; monitoraggio dell'organizzazione e dei processi del sistema di controllo interno (SCI) per i rischi finanziari e di compliance e infine garanzia dell'implementazione di un sistema di gestione dei rischi finanziari esteso a tutta l'azienda e di una compliance efficace. La commissione del CdA Risk collabora strettamente con il Consiglio di amministrazione, il comitato di direzione e la Revisione interna. Per maggiori informazioni sulla gestione del rischio (organizzazione, gestione del rischio operativo e finanziario) si rinvia al cap. 3 del conto annuale statutario.

## Operazioni cliente e volumi

Nel core business Pagamenti e Risparmio PostFinance ha registrato un'ulteriore crescita. L'afflusso di nuovi capitali pari a 4,3 miliardi di franchi è risultato, invece, inferiore rispetto all'anno precedente. Nelle operazioni interbancarie i volumi hanno registrato un calo, dovuto all'assoggettamento di PostFinance alla Legge sulle banche. La subordinazione, infatti, ha comportato per le banche un cambiamento nell'assegnazione alle controparti, che ha influenzato la diversificazione nella valutazione del rischio e ha comportato requisiti di capitale proprio più elevati. Nel segmento dei clienti privati e commerciali PostFinance ha realizzato significativi aumenti quantitativi: con 965 milioni di transazioni effettuate, l'istituto finanziario ha sfiorato la soglia del miliardo di operazioni e ha raggiunto il volume complessivo di 1700 miliardi di franchi. Queste cifre sottolineano il ruolo di primo piano che l'azienda gioca nel mercato finanziario retail svizzero. Mentre i versamenti negli uffici postali hanno evidenziato un'ulteriore flessione a causa del progressivo incremento dell'utilizzo del canale elettronico e-finance, le transazioni negli esercizi commerciali (EFT/POS) e nel traffico internazionale dei pagamenti hanno registrato una forte impennata. Riguardo alle operazioni su commissioni, il volume delle vendite di prodotti quali fondi, e-trading, assicurazioni sulla vita e ipoteche è notevolmente aumentato. PostFinance offre questi prodotti in collaborazione con partner. L'utilizzo di prodotti di diversi settori di mercato, infine, ha rafforzato il rapporto con i clienti.

## Innovazione e progetti

Spinta dalla volontà di continuare a giocare un ruolo di primo piano per i suoi clienti anche negli anni a venire, PostFinance si occupa quotidianamente del futuro. L'azienda persegue pertanto una gestione strategica delle innovazioni su tre piani. Innanzitutto, PostFinance si confronta a fondo con le tendenze attuali per restare lungimirante e aperta; in secondo luogo, è sempre pronta a esplorare nuove strade per individuare e comprendere idee promettenti, e infine porta avanti un processo d'innovazione per approfondire le potenziali idee commerciali e svilupparle fino al momento dell'attuazione. Mediante

Le innovazioni PostFinance intende scoprire nuove fonti d'introiti indipendenti dagli interessi. Le innovazioni si concentrano principalmente sui settori della digitalizzazione e della crescita lungo la catena di creazione del valore dei clienti e si fondano sulla forte posizione di mercato nel core business del traffico dei pagamenti.

### Eventi straordinari

Il 26 giugno 2013 PostFinance è diventata una società anonima di diritto privato subordinata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). PostFinance ha ottenuto così una vigilanza in linea con il settore, che tiene conto del suo importante ruolo di uno dei principali istituti finanziari retail della Svizzera. Con l'assoggettamento alla FINMA, PostFinance ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria e della negoziazione di valori mobiliari e la possibilità di offrire autonomamente prodotti per i quali in precedenza doveva instaurare collaborazioni con banche. Tuttavia, PostFinance, ai sensi della Legge sull'organizzazione della Posta, non può offrire tuttora autonomamente crediti e ipoteche, per i quali continua a collaborare con altre banche. PostFinance soddisfa tutti i requisiti di una banca dal punto di vista organizzativo, finanziario e del personale. Il nuovo Consiglio di amministrazione ha assunto l'incarico di organo strategico supremo di PostFinance. PostFinance si attiene già alle nuove disposizioni in materia di capitale proprio conformemente ai requisiti di Basilea III, sia nell'ammontare sia nella qualità del capitale proprio.

L'agenzia Standard & Poor's (S&P) ha attribuito a PostFinance un rating di AA+. S&P ha preso in considerazione vari fattori, tra cui l'andamento generale degli affari, l'incarico di fornire prestazioni di base, i rapporti di proprietà, la dotazione di capitale, le entrate, la situazione sul fronte dei rischi, del finanziamento e delle liquidità. Tale valutazione dimostra che, anche dopo lo scorporo in una SA, PostFinance resta un istituto finanziario sicuro e degno di fiducia, ben capitalizzato e con un'elevata credibilità creditizia.

Il 2 aprile 2013 si è svolta come da calendario la cerimonia di consegna delle chiavi della nuova sede principale, al numero 20 di Mingerstrasse a Berna. La nuova sede ha consentito all'azienda di riunire tutti i collaboratori precedentemente impiegati presso cinque diverse sedi in città. Con i suoi 13 piani, 55 metri di altezza e 850 posti di lavoro su una superficie lorda per piano di 15'000 m<sup>2</sup>, il nuovo edificio è uno dei più imponenti della capitale. Insieme alle postazioni presenti all'interno di PostFinance Arena, l'ubicazione su Mingerstrasse ospita circa 1300 posti di lavoro. Lo stabile soddisfa lo standard MINERGIE®-ECO, il che significa una qualità della vita migliore, a fronte di un minor inquinamento ambientale e una maggiore efficienza energetica. L'aggiunta ECO conferma che la tecnica di costruzione adottata è ecologica e sana.

---

### Prospettive

---

Due terzi dei ricavi d'esercizio di PostFinance derivano dalle operazioni sugli interessi. Le incertezze legate alla situazione dei mercati finanziari internazionali comprimono i margini e limitano le possibilità d'investimento sui mercati monetari e dei capitali. PostFinance possiede cospicue riserve di liquidità che intende impiegare in modo proficuo in caso di una progressiva ripresa dei mercati finanziari, pur continuando a perseguire una politica dei rischi prudente. In base alle stime attuali, dalla soppressione della garanzia statale esplicita non emergono ripercussioni significative sui depositi dei clienti. I clienti esprimono una grande fiducia nei confronti di PostFinance, apprezzano il buon servizio offerto e la gamma di servizi e prodotti semplici e interessanti. Tutto questo fa presupporre che vi siano le premesse per poter intensificare le relazioni con i clienti con conseguenti effetti in termini di ricavi. PostFinance analizzerà l'ulteriore evoluzione dei costi e verificherà la sostenibilità delle spese e degli investimenti.

## Trasferimenti

PostFinance stila il bilancio secondo le direttive IFRS del gruppo (International Financial Reporting Standards) e secondo le Direttive sulle prescrizioni concernenti l'allestimento dei conti (DAC), indicate negli art. 23–27 OBCR (circolare FINMA 2008/2 «Direttive contabili – banche»). Le tabelle che seguono mostrano le differenze fra le due modalità di allestimento dei conti, nel bilancio e nel conto economico. Esse trasferiscono il totale di bilancio e l'utile d'esercizio secondo le direttive IFRS del gruppo nella chiusura secondo le DAC.

Da giugno 2013 PostFinance è una società anonima di diritto privato subordinata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). La chiusura secondo le DAC è stilata per la prima volta per il 2013. Pertanto, non vi compaiono i valori dell'anno precedente.

## Bilancio

**PostFinance SA** | Trasferimento bilancio secondo le direttive IFRS del gruppo a Bilancio secondo le DAC  
mln di CHF

31.12.2013

Totale di bilancio	secondo le direttive IFRS del gruppo	115'193
<b>Attivi</b>		
Immobilizzazioni finanziarie	Rivalutazione di immobilizzazioni finanziarie mantenute fino alla scadenza definitiva	212
	Principio del valore più basso per le azioni secondo le DAC	-108
	Obbligazioni OCI <sup>1</sup> in immobilizzazioni finanziarie	-3
Partecipazioni	Ammortamento partecipazione Servizi debitori SA nella chiusura DAC	-1
Immobilizzazioni materiali	Rivalutazione immobili	389
	Determinazione del goodwill secondo le DAC dedotto l'ammortamento	1'800
Altri attivi	Credito d'imposta latente (attivi)	-572
Posizioni in altri impegni verso clienti	Conti postali propri di PostFinance (Finanze/Immobili)	-1
Posizioni in altri passivi	Fair Value Hedge negativo swap sui tassi d'interesse	19
Posizioni in rettifiche di valore e accantonamenti	Rettifiche di valore forfettarie di crediti/obbligazioni/prestiti	90
<b>Differenza attivi</b>	<b>DAC – Direttive IFRS del gruppo</b>	<b>1'825</b>
<b>Passivi</b>		
Altri impegni verso clienti	Conti postali propri di PostFinance (Finanze/Immobili)	-1
Altri passivi	Conto di compensazione passivi (vendita anticipata obbligazioni)	8
	Impegni previdenziali	-169
	Oneri d'imposta latenti (passivi)	-13
	Trasferimento quota equity OCI <sup>1</sup>	-37
	Fair Value Hedge negativo swap sui tassi d'interesse	19
Rettifiche di valore e accantonamenti	Rettifiche di valore forfettarie di crediti/obbligazioni/prestiti	90
Riserva legale generale	Riserve di capitale (da rivalutazioni)	2'897
	Riserve di utile IFRS	188
Utile d'esercizio	Differenze di utile direttive IFRS del gruppo e direttive DAC	-1'033
Posizioni in immobilizzazioni finanziarie	Obbligazioni OCI <sup>1</sup> in immobilizzazioni finanziarie	-3
OCI <sup>1</sup> solo secondo le direttive IFRS del gruppo	OCI <sup>1</sup> da azioni	-121
<b>Differenza passivi</b>	<b>DAC – Direttive IFRS del gruppo</b>	<b>1'825</b>
<b>Totale di bilancio</b>	<b>secondo le DAC</b>	<b>117'018</b>

1 Other Comprehensive Income (altre componenti di conto economico complessivo, ovvero altro risultato che viene iscritto direttamente nel capitale proprio)

## Conto economico

**PostFinance SA** | Trasferimento del conto economico secondo le direttive IFRS del gruppo alla chiusura secondo le DAC  
mln di CHF

		2013
<b>Risultato annuale secondo le direttive IFRS del gruppo</b>		<b>1'298</b>
Proventi da interessi e sconti	Ammortamento su immobilizzazioni finanziarie rivalutate mantenute fino alla scadenza definitiva	-88
Diverse voci del conto economico	Principio del valore più basso di immobilizzazioni finanziarie secondo le DAC	1
Risultato da operazioni commerciali	Risultato realizzato da vendite (anticipate)	-25
Costi per il personale	Differenze di valutazione tra IAS 19 e Swiss GAAP RPC 16	-45
Ammortamenti sull'attivo immobilizzato	Immobili rivalutati	-4
	Rettifica di valore individuale in seguito al calo del valore di mercato	-11
	Goodwill	-200
Ricavi straordinari	Utile vendita partecipazione Posta Immobili SA	-145
Imposte	Importo fiscale latente secondo le direttive IFRS del gruppo	-516
<b>Utile d'esercizio secondo le DAC</b>		<b>265</b>

# Corporate Governance

---

Come La Posta Svizzera SA, anche PostFinance SA si attiene alla direttiva concernente le informazioni sulla Corporate Governance (RLCG) di SWX Swiss Exchange e alle raccomandazioni dello Swiss Code of Best Practice for Corporate Governance di economiesuisse.

Il sistema salariale di PostFinance SA soddisfa i requisiti definiti dalla FINMA nella circolare 2010/1 «Standard minimi per i sistemi di remunerazione negli istituti finanziari».

L'elemento chiave di una buona Corporate Governance è una comunicazione aperta e trasparente che crei fiducia nei clienti, nei collaboratori, nella Confederazione in veste di proprietaria e nell'opinione pubblica.

---

## Aspetti fondamentali

---

La Corporate Governance racchiude tutti gli elementi che definiscono il modo in cui un'azienda viene gestita e monitorata, il che non riguarda solo la struttura organizzativa e di controllo, ma anche la cultura e i valori dell'impresa stessa.

I principi basilari di PostFinance SA sono sintetizzati in un codice di condotta che costituisce la base per l'attività del personale.

---

## Struttura dell'azienda e degli azionisti

---

### Forma giuridica e proprietà

Da giugno 2013 PostFinance è una società anonima di diritto privato nonché una società del gruppo La Posta Svizzera SA. PostFinance SA è subordinata all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) e possiede un'autorizzazione ai sensi della Legge sulle banche e della Legge sulle borse. Il Consiglio di amministrazione è l'organo supremo di PostFinance SA.

### Struttura del capitale

Il capitale azionario ammonta a 2 miliardi di franchi ed è suddiviso in 2 milioni di azioni nominative da 1000 franchi ciascuna. Tale capitale è interamente versato e appartiene al 100% a La Posta Svizzera SA.

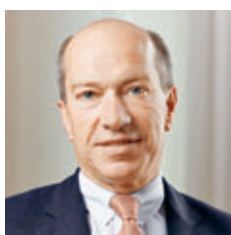
---

## Consiglio di amministrazione

---

### Composizione

Il Consiglio di amministrazione è composto da sette membri, la maggioranza dei quali deve essere costituita da rappresentanti della Posta. Gli altri tre membri devono soddisfare i requisiti di indipendenza previsti dalla FINMA. La durata del mandato dei membri del Consiglio di amministrazione è di due anni.




---

### Prof. dr. Rolf Watter

Presidente del Consiglio di amministrazione, 1958, CH, nel CdA dal 1° ottobre 2012, prof. dr.

**Commissioni:** Organization, Nomination & Remuneration; Audit

**Percorso professionale:** studio legale Bär & Karrer (socio); professore titolare presso l'Università di Zurigo. Precedenti mandati in consigli di amministrazione: Syngenta AG, membro (2000–2012); CdA e direzione Bär & Karrer (1999–2008); Cablecom Holding AG, presidente del CdA (2003–2008); Forbo Holding AG, vicepresidente (1999–2005); Feldschlösschen Bibite SA, membro (2001–2004); Centerpulse, vicepresidente (2002–2003)

**Incarichi principali:** Nobel Biocare (presidente del CdA); Zurich Insurance Group (membro del CdA fino ad aprile 2014); membro del CdA presso Faber Castell (Holding) AG e UBS Alternative Portfolio AG nonché presidente di due fondazioni di beneficenza; SIX Regulatory Board (membro)





### Dr. Marco Durrer

Vicepresidente del Consiglio di amministrazione, 1952, CH, nel CdA dal 1° ottobre 2012, dr. ès sc. pol. (relazioni internazionali), MALD, The Fletcher School, Tufts University, USA

**Commissioni:** Organization, Nomination & Remuneration (presidente)

**Percorso professionale:** mandati in vari CdA; Valiant Privatbank AG, Berna (CEO e membro della Direzione del gruppo Valiant Holding AG); Lombard, Odier, Darier, Hentsch & Cie, Ginevra/Zurigo (Group Management, responsabile filiale di Zurigo); Deutsche Bank (Svizzera) SA, Ginevra (responsabile Sales and Trading); Schweizerische Kreditanstalt Losanna/New York/Zurigo (assistente di Josef Ackermann/Investment Banking)

**Incarichi principali:** La Posta Svizzera SA (membro del CdA, commissione Organization, Nomination & Remuneration); Picard Angst Asset Management SA (vicepresidente del CdA); Piguet Galland & Cie SA (membro del CdA); DGM Immobilien AG (presidente del CdA); COMUNUS SICAV, Montreux (vicepresidente del CdA)



### Dr. Patrick Frost

Membro del CdA, 1968, CH e D, nel CdA dal 1° ottobre 2012, dr. rer. pol.

**Commissioni:** Risk (presidente); Audit

**Percorso professionale:** Swiss Life (Group Chief Investment Officer e membro della direzione, CEO dal 1° luglio 2014)

**Incarichi principali:** varie società affiliate di Swiss Life (membro del CdA); Technopark Zürich (membro del Consiglio di fondazione)



### Pascal Koradi

Membro del CdA, 1972, CH, nel CdA dal 1° ottobre 2012, lic. oec. publ. Università di Zurigo, CFA (Chartered Financial Analyst)

**Commissioni:** Risk

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera (responsabile Finanze); Nuova Banca d'Argovia S.A./NAB (responsabile Commercio, CFO/membro della direzione); Credit Suisse UK, Londra (progetto di ristrutturazione in ambito «Onshore Banking»); Nuova Banca d'Argovia S.A. / NAB (collaboratore Controlling, responsabile Tesoreria)

**Incarichi principali:** Swiss Post Insurance AG (presidente del CdA); Liechtensteinische Post AG (membro del CdA); Cassa pensioni Posta (membro del Consiglio di fondazione)



### Susanne Ruoff

Membro del CdA, 1958, CH, nel CdA dal 1° ottobre 2012, laurea in economia Università di Friburgo, Executive MBA

**Commissioni:** Organization, Nomination & Remuneration

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera (direttrice generale); British Telecom Switzerland (CEO BT Switzerland Ltd); IBM Svizzera (membro della direzione Global Technology Services); IBM Svizzera (responsabile del settore amministrazioni pubbliche); diverse funzioni dirigenziali nei settori delle prestazioni di servizio, del marketing e delle vendite; precedenti mandati in consigli di amministrazione e di fondazione: Geberit, Bedag, cassa pensioni IBM, Industrial Advisory Board del dipartimento di informatica del PF di Zurigo

**Incarichi principali:** nessuno



### Dr.ssa Michaela Troyanov

Membro del CdA, 1961, CH e A, nel CdA dal 1° ottobre 2012, dr. iur., Università di Vienna, M.C.J. (Master of Comparative Jurisprudence), Università di New York, lic. iur., Università di Ginevra

**Commissioni:** Risk

**Percorso professionale:** consulente indipendente; Lombard Odier Darier Hentsch & Cie, Ginevra (responsabile Legal & Compliance); organizzazioni borsistiche svizzere, Zurigo e Ginevra (Borsa svizzera SWX, Ufficio d'ammissione, Commissione delle OPA; Borsa di Ginevra), funzioni dirigenziali a livello di Corporate Governance, Market Surveillance & Regulation, Kredietbank (Suisse) S.A., Ginevra (General Counsel); Shearman & Sterling LLP, New York (avvocato, Mergers & Acquisitions)

**Incarichi principali:** nessuno



### Adriano P. Vassalli

Membro del CdA, 1954, CH, nel CdA dal 1° ottobre 2012, esperto contabile con dipl. fed.

**Commissioni:** Audit (presidente)

**Percorso professionale:** Studio di consulenza e di revisione (fondatore e titolare); Arthur Andersen (fondatore e direttore delle filiali di Lugano e Berna, partner internazionale); Revisuisse AG (revisore e consulente aziendale a Berna e fondatore della filiale di Lugano)

**Incarichi principali:** La Posta Svizzera SA (membro del CdA, presidente della commissione Audit, Risk & Compliance); Istituto di previdenza del Cantone Ticino (membro del CdA); Croce Rossa Svizzera (membro del comitato esecutivo della conferenza delle associazioni cantonali della Croce Rossa); Croce Rossa Svizzera, Sezione del Luganese (presidente)

## Organizzazione interna

### Ruolo e funzionamento del Consiglio di amministrazione

Sotto la guida del suo presidente, il Consiglio di amministrazione delinea la strategia di PostFinance SA ed esercita la funzione di alta vigilanza sul comitato di direzione e sui servizi a esso subordinati. Oltre a definire la politica aziendale e commerciale, gli obiettivi aziendali a lungo termine e gli strumenti necessari per il raggiungimento di questi ultimi, tale organo assicura che l'azienda adempia agli obblighi che le sono stati conferiti da La Posta Svizzera SA per l'erogazione delle prestazioni del traffico dei pagamenti previste dal servizio di base.

Sedute e percentuale di presenze 2013	Quantità	Perc. presenze
Sedute del Consiglio di amministrazione	10	95,7%
Sedute delle commissioni del Consiglio di amministrazione		
Organization, Nomination & Remuneration	10	96,7%
Audit	8	95,8%
Risk	8	100,0%

Il Consiglio di amministrazione istituisce una commissione permanente per ciascuno dei seguenti settori di attività:

- Organization, Nomination & Remuneration
- Audit
- Risk

### Commissione del Consiglio di amministrazione «Organization, Nomination & Remuneration»

La commissione Organization, Nomination & Remuneration si occupa principalmente dell'orientamento strategico e della definizione dei principi di gestione e della cultura aziendale, della struttura organizzativa al massimo livello, degli elementi chiave della politica delle indennità, della valutazione del rendimento e del perfezionamento all'interno del Consiglio di amministrazione nonché dei cardini della politica previdenziale e di altre tematiche legate alla politica del personale. Membri:

- dr. Marco Durrer (presidente)
- Susanne Ruoff
- prof. dr. Rolf Watter

### Commissione del Consiglio di amministrazione «Audit»

La commissione Audit si focalizza in modo particolare sull'organizzazione della contabilità e del rendiconto finanziario, su attività legate alla gestione del rischio e al controllo dei rischi non finanziari ed è responsabile dei rapporti con la società di audit esterna e con la Revisione interna, di cui nomina e revoca il responsabile. Membri:

- Adriano P. Vassalli (presidente)
- dr. Patrick Frost
- prof. dr. Rolf Watter

La commissione è composta in maggioranza da membri indipendenti da La Posta Svizzera SA. Anche il Presidente del Consiglio di amministrazione siede nella commissione, cui mette a disposizione le sue competenze negli ambiti sopra citati consentendole di soddisfare i requisiti di indipendenza.

### Commissione del Consiglio di amministrazione «Risk»

La commissione Risk si dedica principalmente alla gestione del rischio e al controllo dei rischi finanziari, alla politica dei rischi e al rispetto delle norme (compliance). La maggior parte dei membri della commissione è indipendente da La Posta Svizzera SA. Membri:

- dr. Patrick Frost (presidente)
- Pascal Koradi
- dr.ssa Michaela Troyanov

## Comitato di direzione

Sotto la guida del suo presidente, il comitato di direzione è responsabile della gestione operativa di PostFinance SA. È composto da otto membri che non possono rivestire funzioni negli organi del gruppo né essere membri del Consiglio di amministrazione di PostFinance SA.



### Hansruedi Köng

Presidente della direzione, 1966, CH, dal 1° gennaio 2012, lic. rer. pol. Università di Berna, diplomato in economia politica e aziendale, Advanced Executive Programm (Swiss Finance Institute di Zurigo)

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostFinance: responsabile Tesoreria, responsabile Finanze; presidente della direzione; membro del comitato di direzione dal 1° marzo 2003); BVgroup Bern (vicedirettore); PricewaterhouseCoopers AG (Senior Manager); Basler Kantonalbank (membro della direzione); Banca Popolare Svizzera (responsabile Asset & Liability Management)

**Incarichi principali:** Cassa pensioni Posta (membro del Consiglio di fondazione e presidente del Comitato degli investimenti); Q-Net AG (membro del CdA)



### Thierry Kneissler

Responsabile Corporate Center, 1971, CH, dal 1° gennaio 2012, lic. rer. pol. Università di Berna e Cork (Irlanda), Executive MBA, Università di San Gallo

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostFinance: responsabile Sviluppo aziendale, membro del comitato di direzione dal 1° luglio 2008); consulente della ditta di Internet Consulting New Impact AG, Berna (Senior Business Consultant e responsabile centro settore finanze; membro della direzione allargata); Berner Kantonalbank (responsabile progetti)

**Incarichi principali:** Servizi debitori SA (membro del CdA)



### Armin Brun

Responsabile Marketing e vicepresidente della direzione, 1965, CH, dal 1° luglio 2013, lic. rer. pol. Università di Berna, postdiploma in gestione bancaria (IFZ Zugo), formazione integrativa in competenze gestionali (IFZ Zugo), International Executive Programm (INSEAD di Fontainebleau, Abu Dhabi e Singapore), Strategic Leadership Program (IMD, Business School Lausanne)

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostFinance: responsabile Clienti commerciali, responsabile Mercato e distribuzione; membro del comitato di direzione dal 1° settembre 2001); Luzerner Kantonalbank (varie funzioni)

**Incarichi principali:** Bern Arena Stadion AG (membro del CdA); Swiss Euro Clearing Bank GmbH (membro del CdA); SIX Interbank Clearing AG (membro del CdA, rappresentante di PostFinance nello Swiss Payments Council SPC); membro di commissioni per la gestione di cooperazioni



### Sylvie Meyer

Responsabile Distribuzione, 1960, F, dal 1° luglio 2013, M.B.A. Management Executive (SUG di Friburgo)

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostFinance, responsabile Contact Center, membro del comitato di direzione dal 1° luglio 2013); Swisscom (varie mansioni, tra cui Director of Sales and Marketing dell'affiliata SICAP)

**Incarichi principali:** Fondazione Ombudsman PostFinance (membro del Consiglio di fondazione)



### Peter Lacher

Responsabile Operations, 1968, CH, dal 1° agosto 2013, diploma di impiegato di commercio SSGC, Master of Advanced Studies in Bank Management (Università di Lucerna)

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostFinance, responsabile Management processi Elaborazione, varie altre mansioni; membro del comitato di direzione dal 1° agosto 2013)

**Incarichi principali:** nessuno



### Enrico Lardelli

Responsabile Informatica, 1966, CH, dal 1° ottobre 2009, ingegnere dipl. in informatica di gestione SUP (SUP Vaduz), corso postdiploma in matematica finanziaria e statistica (SUP Lucerna), formazione integrativa in matematica finanziaria e statistica (SUP Zugo), formazione integrativa in competenze gestionali (SUP Zugo)

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostFinance: responsabile Informatica, membro della direzione PF dal 1° ottobre 2009); RBS Coutts di Zurigo (CIO); Raiffeisen Svizzera; Clariden Leu (ex Clariden Bank, CIO)

**Incarichi principali:** nessuno



### Kurt Fuchs

Responsabile Finanze, 1962, CH, dal 1° novembre 2011, specialista bancario con dipl. fed., Advanced Executive Programm (Swiss Finance Institute)

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostFinance: responsabile Finanze; nel comitato di direzione di PostFinance dal 1° novembre 2011); UBS (responsabile Regional Accounting & Controlling Svizzera, responsabile Financial Accounting Svizzera); Società di Banca Svizzera

**Incarichi principali:** Servizi debitori SA (membro del CdA)



### Nathalie Bourquenoud

Responsabile Mondo del lavoro, 1970, CH, dal 1° settembre 2006, Executive MBA in Integrated Management (Scuola superiore di economia di Friburgo), controller con diploma federale

**Percorso professionale:** La Posta Svizzera SA (PostaPacchi: responsabile Finanze e controlling; PostFinance: responsabile Personale e logistica, membro del comitato di direzione dal 1° settembre 2006); responsabile di una banca Raiffeisen

**Incarichi principali:** Consiglio di fondazione del Fondo del personale Posta (membro)

## Cambiamenti nell'anno in esame

A fine luglio Hans-Rudolf Thönen ha ceduto la direzione dell'unità Operations (ex Produzione) a Peter Lacher. A fine giugno Beat Witschi, responsabile Prodotti, ha lasciato il comitato di direzione. Nell'anno in esame, Nathalie Bourquenoud ha dato le dimissioni per fine maggio 2014 e lascerà pertanto l'azienda.

---

## Strumenti d'informazione e controlling

---

### Rapporti

Il Consiglio di amministrazione riceve periodicamente rapporti dal comitato di direzione e dalle unità Revisione interna, Finanze, Verifica del rischio, Compliance e Sicurezza. Nel 2013 si è riunito dieci volte.

Il comitato di direzione visiona regolarmente i rapporti delle unità Revisione interna, Finanze, Verifica del rischio, Compliance e Sicurezza e si riunisce in media ogni due settimane.

### Sistema di controllo interno

PostFinance SA dispone di un sistema di controllo interno integrato il quale raggruppa tutti i processi e le strutture di controllo che costituiscono le basi per il raggiungimento degli obiettivi di politica aziendale a tutti i livelli di PostFinance SA e assicurano il regolare esercizio dell'attività commerciale. Il monitoraggio e la totalità dei controlli interni si fondano formalmente sul framework COSO II a otto livelli e sul modello delle «tre linee di difesa».

Un controllo interno efficace comprende, inoltre, tutte le attività di controllo integrate nei processi lavorativi, le procedure finalizzate alla gestione dei rischi e all'assicurazione del rispetto delle norme applicabili (compliance) nonché i rispettivi rapporti. La verifica del rischio è un servizio indipendente dalla gestione del rischio.

### Revisione interna

La Revisione interna è un organo di vigilanza indipendente di PostFinance SA che funge da strumento di gestione del Consiglio di amministrazione per attività di controllo, opera in modo indipendente dai processi commerciali quotidiani di PostFinance SA e costituisce un'unità autonoma sotto il profilo organizzativo. Dal punto di vista delle funzioni è subordinata al Consiglio di amministrazione, anche se per garantire la massima indipendenza la gestione del personale e quella tecnica vengono affidate rispettivamente al presidente della commissione del CdA Audit e al Consiglio di amministrazione. Il responsabile Revisione interna viene nominato dalla commissione del Consiglio di amministrazione Audit, mentre i restanti collaboratori dalla direzione dell'unità stessa. Il responsabile Revisione interna designa inoltre un proprio sostituto.

---

## Indennità

---

### Principi

Il sistema salariale di PostFinance SA soddisfa i requisiti definiti dalla FINMA nella circolare 2010/1 «Standard minimi per i sistemi di remunerazione negli istituti finanziari».

### Politica di retribuzione

Nel fissare le indennità per i membri del comitato di direzione il Consiglio di amministrazione tiene conto del rischio imprenditoriale, delle dimensioni del settore di responsabilità e dell'Ordinanza sulla retribuzione dei quadri della Confederazione. Gli onorari al Consiglio di amministrazione sono definiti dall'Assemblea generale.

### Struttura delle indennità

La retribuzione dei membri del comitato di direzione comprende un salario di base fisso e una percentuale variabile legata al rendimento che ammonta al massimo al 35% del salario di base lordo annuo (45% per il presidente della direzione). Quest'ultima viene calcolata in base a parametri de La Posta Svizzera SA (30%), di PostFinance SA (30%) e al rendimento individuale (40%). A livello de La Posta Svizzera SA il conteggio della percentuale variabile si fonda sull'Economic Value Added, mentre a livello di PostFinance SA sul Return on Equity (ponderazione: 50%), sulla soddisfazione dei clienti e sulla salute dell'unità emersa dal sondaggio del personale (ponderazione: 25% ciascuna).

I membri del comitato di direzione hanno diritto inoltre a un abbonamento generale di 1<sup>a</sup> classe, a un veicolo aziendale (su richiesta, con fatturazione dell'uso privato), a un telefono cellulare e a un forfait mensile per le spese. I premi delle loro assicurazioni di rischio vengono versati da PostFinance SA. Per il presidente della direzione viene stipulata un'assicurazione contro il rischio di decesso. Per prestazioni di particolare rilevanza possono essere accordati premi di rendimento individuali.

Nell'anno in esame né ai membri del comitato di direzione né a persone a loro vicine sono stati erogati altri onorari, accrediti, garanzie, anticipi, crediti, prestiti o prestazioni in natura. Sia il salario di base sia la componente legata al rendimento dei membri del comitato di direzione sono assicurati come segue: fino a un massimale consentito di 334'080 franchi presso la Cassa pensioni Posta (primato dei contributi), il reddito eccedente presso un'assicurazione per i quadri (primato dei contributi). I premi per la previdenza di vecchiaia vengono pagati in parti uguali dal datore di lavoro e dal lavoratore. I contratti di lavoro si basano sulle disposizioni del Codice delle obbligazioni. In casi motivati possono essere versate indennità di buonuscita che tuttavia non devono superare l'importo massimo pari alla metà del salario lordo annuo. In caso di partenza, il termine di preavviso per i membri del comitato di direzione è di sei mesi.

Nel calcolo dei compensi variabili concessi ai collaboratori che esercitano funzioni di controllo i parametri vengono ponderati come segue: La Posta Svizzera SA (15%), PostFinance SA (20%), rendimento individuale (65%). Inoltre si assicura che nessuno degli obiettivi individuali venga ricondotto al successo economico di PostFinance.

---

Il CdA definisce le indennità per il comitato di direzione

---

---

Nel calcolo della componente variabile del salario vale anche il principio del malus

---

## Considerazione del rischio

Nel calcolo della componente variabile del salario per i membri del comitato di direzione viene applicato anche il principio del malus. Per tutti e tre i livelli di prestazioni (La Posta Svizzera SA, PostFinance SA e rendimento individuale) è calcolato se la soglia per una componente variabile è stata raggiunta. Quest'ultima viene corrisposta solo a partire da tale valore. Al di sotto della soglia per la componente variabile del salario vi è l'area malus: in presenza di un malus, la componente variabile si riduce di conseguenza. Un terzo della componente variabile effettiva è contabilizzata in un conto previsto a tale scopo; i due terzi rimanenti sono direttamente versati. Se la componente variabile effettiva risulta negativa a causa della regola del malus, l'importo negativo viene contabilizzato nel conto per la retribuzione variabile, riducendone di conseguenza il saldo.

## Indennità 2013

### Personale

Nel 2013 PostFinance ha versato al personale un monte salari pari a 369 milioni di franchi. A fronte di salari fissi per 351 milioni, le quote variabili sono ammontate a 25 milioni. Compensi per 23 milioni di franchi verranno corrisposti nei prossimi anni.

Nell'anno in esame sono stati effettuati pagamenti per esercizi precedenti pari a 23 milioni di franchi, con effetto sul risultato.

A fine 2013 PostFinance impiegava 3921 collaboratori, per un totale di 3424 impieghi a tempo pieno.

### Consiglio di amministrazione

L'Assemblea generale fissa l'ammontare delle indennità erogate al Consiglio di amministrazione. Nel 2013 i suoi membri (presidente compreso) hanno ricevuto remunerazioni pari a 724'000 franchi (onorari e prestazioni accessorie). Le prestazioni accessorie sono ammontate a 164'000 franchi. L'onorario percepito dal Presidente del CdA è ammontato a 200'000 franchi, mentre le prestazioni accessorie a 26'000 franchi. Le indennità per i membri del Consiglio di amministrazione che svolgevano contemporaneamente una funzione all'interno della Direzione del gruppo Posta sono stati versati direttamente al gruppo Posta.

### Comitato di direzione

Le retribuzioni degli otto membri attivi del comitato di direzione e dei due che si sono dimessi dall'incarico nel corso dell'anno sono ammontate a 3'063'000 di franchi (salari di base, prestazioni accessorie, componente legata al rendimento e pagamenti unici). Le prestazioni accessorie sono state pari a 368'000 franchi. La componente legata al rendimento da versare ai membri del comitato di direzione è calcolata sulla media degli obiettivi raggiunti nei due anni precedenti. La componente legata al rendimento da erogare nel 2014 calcolata sulla base degli obiettivi raggiunti nel 2012 e 2013 è pari a 513'000 franchi ed è addebitata al conteggio 2013.

Lo stipendio di base del presidente della direzione è ammontato a 375'000 franchi e la componente legata al rendimento a 102'000 franchi.



Indennità 2013, CHF	Totale	Media
<b>Presidente del Consiglio di amministrazione</b>		
Onorario	200'000	
Prestazioni accessorie		
forfait spese e costi di rappresentanza	20'000	
abbonamento generale di 1 <sup>a</sup> classe	5'800	
<b>Remunerazione complessiva</b>	<b>225'800</b>	
<b>Altri membri del Consiglio di amministrazione (6)</b>		
Onorario	360'000	60'000
Prestazioni accessorie		
forfait spese e costi di rappresentanza	27'600	4'600
altre prestazioni accessorie	110'800	18'467
<b>Remunerazione complessiva</b>	<b>498'400</b>	<b>83'067</b>
<b>Totale Consiglio di amministrazione (7)</b>		
Onorario	560'000	
Prestazioni accessorie	164'200	
<b>Remunerazione complessiva</b>	<b>724'200</b>	
<b>Presidente della direzione</b>		
Salario di base fisso	375'000	
Componente legata al rendimento (da versare nel 2014)	102'395	
Prestazioni accessorie		
forfait spese e costi di rappresentanza	19'200	
altre prestazioni accessorie <sup>1</sup>	32'581	
altri pagamenti <sup>2</sup>	–	
<b>Remunerazione complessiva</b>	<b>529'176</b>	
<b>Altri membri del comitato di direzione (9)<sup>3</sup></b>		
Salario di base fisso	1'807'071	240'943
Componente legata al rendimento (da versare nel 2014)	410'406	54'721
Prestazioni accessorie		
forfait spese e costi di rappresentanza	107'000	14'267
altre prestazioni accessorie <sup>1</sup>	74'159	9'888
altri pagamenti <sup>2,4</sup>	135'140	18'019
<b>Remunerazione complessiva</b>	<b>2'533'776</b>	<b>337'837</b>
<b>Totale comitato di direzione (10)<sup>5</sup></b>		
Salario di base fisso e componente legata al rendimento	2'694'875	
Prestazioni accessorie	368'080	
<b>Remunerazione complessiva</b>	<b>3'062'955</b>	

1 Le altre prestazioni accessorie includono: abbonamento generale di 1<sup>a</sup> classe, veicolo aziendale, telefono cellulare e premi delle assicurazioni di rischio.

2 Altri pagamenti al di fuori delle prestazioni salariali e delle prestazioni salariali accessorie come premi d'eccellenza e premi fedeltà

3 Sette membri attivi e due che si sono dimessi dall'incarico nel 2013

4 A uno dei due membri dimessisi nel 2013 è stata versata a gennaio 2014 un'indennità di buonuscita pari a sei mensilità.

5 Compresi i due membri che hanno rassegnato le dimissioni nel 2013

---

## Contratti di gestione

---

PostFinance SA non ha stipulato nessun contratto di gestione con società o persone fisiche esterne al gruppo Posta.

---

## Ufficio di revisione

---

Spetta all'Assemblea generale nominare l'ufficio di revisione conforme al Codice delle obbligazioni e al Consiglio di amministrazione quello conforme alla legislazione sulle banche. I mandati dei due organi di revisione di cui sopra (audit contabile e audit di vigilanza) sono stati affidati a KPMG. Le verifiche vengono eseguite da due team separati. Nell'anno in esame PostFinance ha versato complessivamente a KPMG 900'000 franchi per gli onorari di revisione e consulenza.

---

## Politica dell'informazione

---

PostFinance SA intrattiene uno scambio regolare con la casa madre a vari livelli, in particolare in relazione all'incarico di erogare il servizio di base nel settore del traffico dei pagamenti. Dispone inoltre di piani per il reporting alle autorità di vigilanza FINMA e UFCOM. Le autorità di vigilanza vengono informate regolarmente e tempestivamente in merito a circostanze rilevanti per lo svolgimento della loro attività di organi di controllo.

## Conto annuale statutario

---

Per il 2013 PostFinance redige per la prima volta una propria chiusura annuale in conformità alle Direttive sulle prescrizioni concernenti l'allestimento dei conti, DAC (art. 23–27 circolare FINMA 2008/2 «Direttive contabili – banche»).

Dal 26 giugno 2013 PostFinance è una società anonima di diritto privato, dotata di un'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria e della negoziazione di valori mobiliari e posta sotto la sorveglianza della FINMA. L'allestimento dei conti è stato adeguato con effetto retroattivo al 1° gennaio 2013. Come confronto, il bilancio e le tabelle in appendice illustrano i valori del bilancio di apertura al 1° gennaio 2013.

Il rendiconto statutario registra un utile al netto delle imposte di 265 milioni di franchi.

## Bilancio

PostFinance SA | Bilancio secondo le direttive DAC  
mln di CHF

	Spiegazione	31.12.2013	1.01.2013
<b>Attivi</b>			
Liquidità		39'114	44'860
Crediti risultanti da titoli del mercato monetario		-	-
Crediti verso banche		9'933	4'691
Crediti verso clienti	5	9'894	8'485
Crediti ipotecari	5	1	1
Portafogli titoli e metalli preziosi		-	-
Immobilizzazioni finanziarie	6, 20	54'454	56'108
Partecipazioni	6	14	298
Immobilizzazioni materiali	8	954	890
Valori immateriali		1'800	2'000
Ratei e risconti		720	783
Altri attivi	9	134	157
<b>Totale attivi</b>		<b>117'018</b>	<b>118'273</b>
Totale dei crediti postergati		-	-
Totale dei crediti nei confronti di società del gruppo e di titolari di partecipazioni qualificate		2'019	2'213
<b>Passivi</b>			
Impegni risultanti da titoli del mercato monetario		-	-
Impegni verso banche		2'380	6'693
Impegni verso clienti sotto forma di risparmio e investimenti		42'585	36'834
Altri impegni verso clienti		64'534	67'475
Obbligazioni di cassa		161	195
Prestiti e mutui fondiari		-	-
Ratei e risconti		173	105
Altri passivi	9	137	131
Rettifiche di valore e accantonamenti	12	101	158
Riserve per rischi bancari generali		-	-
Capitale sociale	13	2'000	2'000
Riserva legale generale	14	4'682	4'682
<i>di cui riserva da apporti di capitale</i>		4'682	4'682
Altre riserve		-	-
Riporto utile		-	-
Utile d'esercizio		265	-
<b>Totale passivi</b>		<b>117'018</b>	<b>118'273</b>
Totale degli impegni postergati		-	-
Totale degli impegni nei confronti di società del gruppo e di titolari di partecipazioni qualificate		529	561

<b>PostFinance SA   Attività fuori bilancio</b>		
mln di CHF	31.12.2013	1.01.2013
Impegni eventuali	-	-
Promesse irrevocabili	641	-
Impegni di pagamento e di versamento suppletivo	-	-
Crediti d'impegno	-	-
Strumenti finanziari derivati valori di riacquisto positivi	96	94
Strumenti finanziari derivati valori di riacquisto negativi	20	42
Strumenti finanziari derivati volume contrattuale	5'304	4'253
Operazioni fiduciarie	-	-

Fino al momento dello scorporo (26 giugno 2013), nella sua qualità di pura società mantello, PostFinance SA non svolgeva alcuna attività operativa. Il bilancio al 31 dicembre 2012 viene pertanto indicato a parte (in migliaia di franchi) e strutturato conformemente alle direttive DAC.

<b>PostFinance SA   Bilancio della società mantello secondo le direttive DAC</b>	
in migliaia di CHF	31.12.2012
Liquidità	98
Altri attivi	0
<b>Totale attivi</b>	<b>98</b>
Capitale azionario	100
Riporto delle perdite	- 2
Utile d'esercizio	0
<b>Totale passivi</b>	<b>98</b>

## Conto economico

PostFinance SA   Conto economico secondo le direttive DAC mln di CHF	Spiegazione	2013 <sup>1</sup>
<b>Ricavi e costi dall'attività bancaria ordinaria</b>		
Proventi da interessi e sconti		222
Proventi da interessi e dividendi da portafogli commerciali		–
Proventi da interessi e dividendi da immobilizzazioni finanziarie		995
Costi degli interessi		–283
<b>Risultato da operazioni sugli interessi</b>		<b>934</b>
Proventi dalle commissioni su operazioni di credito		93
Proventi dalle commissioni su titoli e investimenti		37
Proventi da commissioni su altri servizi		620
Costi delle commissioni		–592
<b>Risultato da operazioni su commissioni e servizi</b>		<b>158</b>
<b>Risultato da operazioni commerciali</b>	21	<b>158</b>
Risultato da alienazioni di immobilizzazioni finanziarie		15
Ricavi da partecipazioni		1
Risultato da immobili		52
Altri ricavi ordinari		163
Altri costi ordinari		–6
<b>Altri risultati ordinari</b>		<b>225</b>
<b>Ricavi d'esercizio</b>		<b>1'475</b>
Costi per il personale	22	–471
Spese materiali	23	–470
<b>Costi d'esercizio</b>		<b>–941</b>
<b>Utile lordo</b>		<b>534</b>
<b>Utile d'esercizio</b>		
<b>Utile lordo</b>		<b>534</b>
Ammortamenti sull'attivo immobilizzato		–245
Rettifiche di valore, accantonamenti e perdite		–16
<b>Utile d'esercizio (risultato intermedio)</b>		<b>273</b>
Ricavi straordinari	24	71
Costi straordinari	24	–
Imposte	25	–79
<b>Utile d'esercizio</b>		<b>265</b>

<sup>1</sup> PostFinance redige per la prima volta una propria chiusura annuale secondo le DAC per il 2013. Per questo motivo non vi sono valori di riferimento del 2012.

## Conto del flusso di denaro

PostFinance SA   Conto del flusso di denaro secondo le direttive DAC mln di CHF	Provenienza delle risorse finanziarie 2013	Destinazione delle risorse finanziarie 2013
<b>Flusso di denaro dal risultato operativo (autofinanziamento)</b>		
Utile d'esercizio	265	–
Ammortamenti su immobilizzazioni materiali e valori immateriali	245	–
Accantonamenti e altre rettifiche di valore	–	4
Variazioni delle rettifiche di valore per rischi d'inadempimento e perdite	–	57
Ratei e risconti attivi	63	–
Ratei e risconti passivi	68	–
Altre posizioni <sup>1</sup>	88	–
<b>Saldo</b>	<b>668</b>	<b>–</b>
<b>Flusso di denaro risultante dalle transazioni sul capitale proprio</b>		
Capitale azionario <sup>2</sup>	–	–
Aggio <sup>2</sup>	–	–
<b>Saldo</b>	<b>–</b>	<b>–</b>
<b>Flusso di denaro risultante dai cambiamenti negli attivi immobilizzati</b>		
Partecipazioni	284	–
Immobili	–	85
Altre immobilizzazioni materiali	–	24
Valori immateriali	–	–
<b>Saldo</b>	<b>175</b>	<b>–</b>
<b>Flusso di denaro risultante dall'attività bancaria</b>		
Impegni verso banche	–	4'313
Impegni risultanti dai depositi dei clienti	2'810	–
Obbligazioni di cassa	–	35
Valori di riacquisto negativi di strumenti finanziari derivati	–	21
Altri impegni	27	–
Crediti verso banche	–	5'242
Crediti verso clienti	–	1'409
Crediti ipotecari	–	0
Valori di riacquisto positivi di strumenti finanziari derivati	–	1
Immobilizzazioni finanziarie	1'570	–
Altri crediti	25	–
<b>Saldo</b>	<b>–</b>	<b>6'589</b>
<b>Liquidità</b>		
Fondi liquidità	5'746	–
<b>Saldo</b>	<b>5'746</b>	<b>–</b>
<b>Totale</b>	<b>6'589</b>	<b>6'589</b>

<sup>1</sup> Ammortamento lineare della rivalutazione di immobilizzazioni finanziarie contabilizzata nel bilancio d'apertura chiuso al 1° gennaio 2013

<sup>2</sup> Poiché la dotazione di capitale proprio è già contenuta nel bilancio d'apertura al 1° gennaio 2013, la procedura di liberazione delle azioni non figura nel conto del flusso di denaro.

### PostFinance SA | Attestazione di liquidità mln di CHF

Liquidità all'1.01.2013	44'860
Liquidità al 31.12.2013	39'114
<b>Diminuzione della liquidità</b>	<b>5'746</b>

---

## Destinazione degli utili

---

---

### PostFinance SA | Utile di bilancio

mln di CHF	31.12.2013
Utile d'esercizio	265
Riporto utile	–
<b>Totale utile di bilancio</b>	<b>265</b>

---

### PostFinance SA | Destinazione degli utili

mln di CHF	31.12.2013
Assegnazione ad altre riserve	–
Distribuzione dei dividendi	240
Riporto utile sul nuovo conto	25
<b>Totale utile di bilancio</b>	<b>265</b>



---

## Spiegazione sul conto annuale

---

### 1 | Spiegazioni sull'attività commerciale e sull'organico

PostFinance è uno dei principali istituti finanziari svizzeri. Con 965 milioni di transazioni legate al traffico dei pagamenti, PostFinance è leader sul mercato elvetico. Si affidano con fiducia a PostFinance ben 2,9 milioni di clienti. Nel 2013 PostFinance ha registrato un afflusso di nuovi capitali pari a 4,3 miliardi di franchi. A fine 2013 PostFinance impiegava in media 3931 fra collaboratori e collaboratrici, per un totale di 3432 impieghi a tempo pieno. PostFinance ha chiuso l'anno di esercizio con un totale di bilancio di 117 miliardi di franchi e un utile d'esercizio di 265 milioni di franchi (entrambi calcolati secondo le Direttive sulle prescrizioni concernenti l'allestimento dei conti, DAC, indicate negli art. 23–27 OBCR, circolare FINMA 2008/2).

#### Risultato da operazioni sugli interessi

Le operazioni su interessi differenziati costituiscono la principale fonte d'introiti per PostFinance. Le entrate provengono principalmente dai settori di mercato Pagamenti e Risparmio. Una parte meno importante del risultato è invece conseguita da PostFinance con i prodotti d'investimento e di previdenza.

#### Operazioni su commissioni e servizi

I risultati conseguiti da PostFinance nelle operazioni su commissioni e servizi sono sostanzialmente ascrivibili alle transazioni legate al traffico dei pagamenti, alla gestione dei conti e alle indennità corrisposte da società partner. I ricavi supplementari conseguiti grazie ai maggiori quantitativi di vendita e al più intenso utilizzo dei prodotti hanno compensato le perdite sul ricavo, dovute al calo delle transazioni allo sportello negli uffici postali. Poiché la Legge sulle poste vieta a PostFinance di concedere crediti e ipoteche, l'istituto finanziario si avvale della collaborazione di società partner in Svizzera e all'estero per poter offrire ai propri clienti una gamma completa di prodotti. I ricavi risultanti da queste collaborazioni confluiscono nel risultato da operazioni su commissioni (proventi dalle commissioni). I rischi d'inadempimento sono a carico delle banche partner.

#### Trading

PostFinance totalizza gran parte del proprio risultato commerciale in attività svolte per conto dei propri clienti. La parte principale di questa posizione è costituita dai risultati delle operazioni in valuta. Le operazioni in proprio hanno invece un'importanza secondaria.

#### Informazioni sul conto economico, sul conto del flusso di denaro e sulla destinazione degli utili

Non vengono indicati i valori dell'anno precedente, poiché la chiusura annuale secondo le direttive DAC è redatta per la prima volta per il 2013.

### 2 | Principi contabili e di valutazione

#### Principi generali

I principi applicati per la tenuta della contabilità, per l'iscrizione in bilancio e per la valutazione si basano sulle disposizioni del Codice delle obbligazioni e della Legge sulle banche (con relativa ordinanza), sulle disposizioni statutarie e sulle direttive dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA). Il bilancio individuale combinato, allestito secondo il principio di true and fair view, fornisce un quadro corrispondente all'effettiva situazione patrimoniale, finanziaria e reddituale dell'azienda, in ottemperanza alle prescrizioni sull'allestimento dei conti per banche e commercianti di valori mobiliari.

### Conversione delle valute estere

Le posizioni di bilancio in valuta estera vengono convertite al rispettivo corso dei cambi valido alla fine dell'anno. Gli eventuali utili o perdite di cambio sono contabilizzati con effetto sul conto economico. I costi e i ricavi vengono convertiti al corso dei cambi valido alla data determinante.

Corsi del giorno di riferimento	31.12.2013	31.12.2012
EUR	1,2265	1,2080
USD	0,8901	0,9152
GBP	1,4714	1,4801

### Compensazione

Salvo nei casi riportati di seguito, non viene effettuata in linea di massima alcuna compensazione. Si procede a una compensazione tra crediti e impegni se sono soddisfatte tutte le seguenti condizioni: tali crediti e impegni derivano da operazioni dello stesso genere con la stessa controparte, con la stessa scadenza o una scadenza anteriore del credito, sono espressi nella stessa valuta e non possono comportare alcun rischio di controparte. Eventuali valori di riacquisto positivi e negativi con la stessa controparte vengono compensati esclusivamente in presenza di accordi bilaterali giuridicamente riconosciuti e applicabili.

### Iscrizione in bilancio secondo il principio della data di chiusura/della data di adempimento

Le operazioni di compravendita di titoli vengono contabilizzate in linea di principio alla data di chiusura. Le operazioni in valuta e le operazioni del mercato monetario concluse comportano un'iscrizione a bilancio alla data di adempimento (data di valuta). Fino alla data di adempimento, le operazioni in valuta sono iscritte a bilancio sotto le voci «Altri attivi» o «Altri passivi» al rispettivo valore di riacquisto.

### Principi generale di valutazione

Le posizioni dettagliate che figurano in una posizione di bilancio sono valutate in linea di massima individualmente (valutazione individuale).

### Liquidità, crediti risultanti da titoli del mercato monetario, crediti verso banche

L'iscrizione in bilancio viene effettuata in base al valore nominale o al valore d'acquisto al netto delle singole rettifiche di valore per i crediti a rischio. Il deprezzamento viene determinato in base alla differenza tra il valore contabile del credito e l'importo prevedibilmente recuperabile, tenendo conto del rischio di controparte e dei ricavi netti risultanti dalla realizzazione di eventuali garanzie. Gli eventuali aggi o disaggi di crediti verso banche vengono delimitati temporalmente sulla loro durata. Le uscite di liquidità derivanti da operazioni pronti contro termine in acquisto sono iscritte come crediti nei confronti di banche. Le immobilizzazioni finanziarie ottenute in garanzia con l'operazione non sono generalmente iscritte a bilancio. I proventi da interessi delle operazioni pronti contro termine in acquisto sono delimitati periodicamente. Nel caso dei crediti risultanti da titoli del mercato monetario che vengono mantenuti fino alla relativa scadenza, lo sconto non ancora maturato viene delimitato temporalmente sulla durata residua.

### Prestiti (crediti verso clienti e crediti ipotecari)

L'iscrizione in bilancio è effettuata in base al valore nominale o al valore d'acquisto al netto delle singole rettifiche di valore per i crediti a rischio. Il deprezzamento è determinato in base alla differenza tra il valore contabile del credito e l'importo prevedibilmente recuperabile, tenendo conto del rischio di controparte e dei ricavi netti risultanti dalla realizzazione di eventuali garanzie. I prestiti sono classificati come «a rischio» al più tardi nel momento in cui i termini di pagamento per il capitale e/o per gli interessi concordati contrattualmente sono scaduti da oltre 90 giorni. Gli interessi scoperti da più di 90 giorni sono considerati in mora.

Gli interessi in mora il cui incasso è a rischio non vengono più riscossi; se la possibilità di recuperare gli interessi è talmente dubbia che la loro delimitazione non è più ritenuta opportuna, i prestiti vengono

registrati come infruttiferi. Nel caso in cui un credito o parte dello stesso sia classificato come non recuperabile oppure in caso di rinuncia a un credito, il credito in questione viene azzerato addebitandolo alla relativa rettifica di valore.

#### Operazioni di prestito di titoli (operazioni di securities lending e borrowing)

Le operazioni di prestito di titoli sono registrate al valore del deposito in contanti ricevuto o versato, inclusi gli interessi maturati. I titoli presi in prestito o ricevuti come garanzia vengono iscritti a bilancio soltanto dopo che PostFinance ha verificato i diritti contrattuali previsti da tali titoli. I titoli concessi in prestito o forniti come garanzia continuano a essere iscritti in bilancio finché PostFinance non perde i diritti contrattuali connessi con i titoli in questione. I valori di mercato dei titoli concessi oppure ottenuti in prestito vengono monitorati quotidianamente, in modo da fornire o esigere all'occorrenza ulteriori garanzie. La copertura tramite titoli delle operazioni pronti contro termine in acquisto e delle operazioni di concessione di titoli in prestito avviene giornalmente ai valori di mercato attuali. Le commissioni incassate o pagate per un'operazione di prestito di titoli o di pronti contro termine sono iscritte come risultato da operazioni su commissioni e servizi.

#### Portafoglio titoli

Il portafoglio titoli, acquisito con l'obiettivo di ottenere utili a breve termine sfruttando in modo mirato le variazioni dei prezzi di mercato, è valutato al valore di mercato (Fair Value). Gli utili e le perdite realizzati e non realizzati con tale portafoglio commerciale sono iscritti a bilancio sotto la voce «Risultato commerciale». I proventi da interessi e dividendi maturati nel portafoglio commerciale sono registrati sotto la voce «Risultato da operazioni sugli interessi». Qualora il Fair Value non fosse eccezionalmente disponibile, la valutazione e l'iscrizione in bilancio sono effettuate secondo il principio del valore più basso.

#### Immobilizzazioni finanziarie

Le immobilizzazioni finanziarie con scadenza fissa che PostFinance ha la possibilità e l'intenzione di mantenere fino alla scadenza sono valutate secondo il metodo dei costi ammortizzati (metodo accrual). Il metodo dell'interesse effettivo ripartisce la differenza tra valore d'acquisto e valore di recupero (aggio/disaggio) sulla durata del rispettivo investimento, in base al metodo del valore attuale. Il valore di mercato degli strumenti finanziari è determinato sulla base di corsi di borsa e modelli di valutazione (metodo del valore attuale ecc.). Nel caso degli strumenti finanziari quotati in borsa, i valori di mercato corrispondono ai corsi di borsa, se sono soddisfatti i requisiti di un prezzo fissato su un mercato liquido ed efficiente in termini di prezzo. Il portafoglio di titoli di partecipazione (azioni) è valutato in base al principio del valore più basso. I titoli di debito non acquistati con l'intenzione di essere tenuti fino alla scadenza sono valutati in base al principio del valore più basso. PostFinance controlla regolarmente le immobilizzazioni finanziarie per individuare eventuali indicatori di deprezzamento. Quali indicatori vengono presi in considerazione soprattutto gli sviluppi dei valori di mercato nonché i downgrading del rating del credito da parte di agenzie di rating riconosciute o banche autorizzate. Se risultano esservi simili indicatori, viene determinato l'importo realizzabile.

#### Strumenti finanziari derivati

Gli strumenti finanziari derivati non contabilizzati in base alle regole di Hedge Accounting o che non soddisfano i requisiti di Hedge Accounting sono considerati titoli commerciali. Gli strumenti finanziari derivati, acquistati a scopi commerciali, sono iscritti a bilancio al valore di mercato e di seguito valutati al valore di mercato. Le transazioni a titolo di garanzia (Hedge Accounting) sono iscritte al bilancio se gli strumenti finanziari derivati compensano efficacemente le oscillazioni del valore di mercato o del flusso di denaro delle transazioni di base garantite. L'efficacia di tali transazioni a titolo di garanzia viene verificata a scadenza semestrale. I Fair Value Hedges sono utilizzati per garantire il valore di mercato di un attivo o di un impegno. Le variazioni di valore degli strumenti impiegati a titolo di garanzia o degli strumenti di base garantiti sono contabilizzate nel conto economico. I Cash Flow Hedges sono utilizzati per garantire transazioni future in previsione. La quota di variazioni con effetto viene computata nel conto di compensazione, mentre la quota senza effetto viene registrata come avente un effetto sul conto economico. I valori di riacquisto positivi e negativi per tutti gli strumenti finanziari derivati sono registrati al Fair Value rispettivamente nelle posizioni «Altri attivi» o «Altri passivi».

### Partecipazioni

Tutti i titoli di partecipazione a società detenuti nell'intento di effettuare un investimento duraturo sono registrati come partecipazioni. L'iscrizione in bilancio viene effettuata al valore d'acquisto, al netto degli ammortamenti economicamente necessari, secondo il principio della valutazione individuale.

### Immobilizzazioni materiali

Le immobilizzazioni materiali sono iscritte a bilancio al costo d'acquisto al netto degli ammortamenti cumulati. Le immobilizzazioni materiali sono ammortizzate secondo il metodo lineare sull'arco della vita utile stimata. Tale durata di utilizzo è pari a:

- 3–4 anni per l'infrastruttura informatica
- 10 anni per i Postomat
- 10–50 anni per gli immobili

Valori connessi con l'acquisizione, l'installazione e lo sviluppo di software per il traffico dei pagamenti vengono attivati nel momento in cui portano un vantaggio economico misurabile. La vita utile è di 13–15 anni.

Si verifica regolarmente che non vi siano segni di una supervalutazione. Se vi sono i segni di una supervalutazione, il valore contabile è confrontato con l'importo realizzabile (valore superiore tra Fair Value al netto dei costi di alienazione e valore d'uso). Se il valore contabile di un attivo è superiore all'importo realizzabile, si procede alla contabilizzazione con effetto sul risultato di un deprezzamento pari alla differenza tra valore contabile e importo realizzabile. I proventi realizzati con l'alienazione di immobilizzazioni materiali sono registrati come «Ricavi straordinari», le perdite sotto la voce «Costi straordinari».

### Valori immateriali

Un'eccedenza attiva (goodwill) risultante dalla prima valutazione di un'acquisizione aziendale viene iscritta a bilancio alla voce «Valori immateriali» e ammortizzata nell'arco della vita utile. Il goodwill iscritto all'attivo viene ammortizzato secondo il metodo lineare su un arco di tempo di dieci anni. La quota di goodwill, la cui registrazione all'attivo non è più giustificata in base a una valutazione nel giorno di chiusura del bilancio, viene ammortizzata al momento opportuno. Tale valutazione viene eseguita in presenza di indizi di riduzione di valore (impairment).

### Ratei e risconti

Gli interessi attivi e passivi, le commissioni nonché altri ricavi e costi relativi al periodo di contabilizzazione vengono delimitati periodicamente per fornire una presentazione corretta del conto economico.

### Impegni verso banche, altri impegni verso clienti e obbligazioni di cassa

I conti privati e commerciali sono iscritti a bilancio al valore nominale. Le immobilizzazioni finanziarie trasferite quale garanzia in occasione di operazioni pronti contro termine continuano a essere iscritte a bilancio nelle immobilizzazioni finanziarie. I costi degli interessi per operazioni pronti contro termine vengono delimitati periodicamente. La copertura tramite titoli delle operazioni pronti contro termine e delle operazioni di securities borrowing avviene giornalmente ai valori di mercato attuali. Sia i prestiti contratti presso banche sia le obbligazioni di cassa sono iscritti a bilancio al valore nominale.

### Rettifiche di valore e accantonamenti

Per tutti i rischi ravvisabili nel giorno di chiusura del bilancio si costituiscono, secondo criteri oggettivi, rettifiche di valore e accantonamenti, registrandoli sotto questa posizione di bilancio. Nel caso di crediti a rischio, il deprezzamento è effettuato direttamente sul credito mediante rettifiche di valore individuali. Il deprezzamento è determinato in base alla differenza tra il valore contabile del credito e l'importo

prevedibilmente recuperabile, tenendo conto del rischio di controparte e dei ricavi netti risultanti dalla realizzazione di eventuali garanzie. In aggiunta a tali rettifiche di valore individuali, PostFinance costituisce anche rettifiche di valore forfettarie per coprire le eventuali perdite intervenute, ma non ancora identificabili singolarmente, al giorno di chiusura del bilancio. Per gli scoperti antecedenti a 60 giorni dei clienti privati e commerciali si procede alla costituzione di uno star del credere. Le rettifiche di valore non più economicamente necessarie vengono sciolte con effetto sul conto economico. Sono imputate a questa voce di bilancio anche le somme recuperate di crediti già ammortizzati in periodi precedenti.

#### Impegni eventuali, promesse irrevocabili, impegni di pagamento e di versamento suppletivo

L'iscrizione nelle operazioni fuori bilancio viene effettuata al valore nominale. Per gli eventuali rischi d'inadempimento ravvisabili si costituiscono accantonamenti.

#### Impegni previdenziali

Il trattamento degli obblighi previdenziali presso PostFinance avviene secondo lo standard contabile «Swiss GAAP RPC 16», conformemente alla circolare FINMA 2008/2 (n. marg. 29j-1 segg.). I collaboratori e le collaboratrici di PostFinance sono assicurati presso la Fondazione Cassa pensioni Posta con un doppio primato ai sensi della Legge sulla previdenza professionale (LPP). I piani assicurano il personale contro le conseguenze economiche della vecchiaia, del decesso e dell'invalidità. Le prestazioni di vecchiaia di tutti gli assicurati attivi sono calcolate in base al primato dei contributi, mentre le prestazioni di rischio (decesso e invalidità) in base al primato delle prestazioni. I costi per gli impegni previdenziali sono registrati nei costi per il personale. L'impegno previdenziale, che corrisponde al valore attuale attuariale per la durata computabile dell'assicurazione del collaboratore o della collaboratrice, tiene conto del futuro integrando le probabilità statistiche relative a eventi quali il decesso e l'invalidità.

#### Imposte

Le imposte sull'utile sono calcolate in base ai risultati annuali del periodo in esame. Per la limitazione fiscale passiva ci si basa sull'aliquota d'imposta attuale. Gli importi delimitati sono iscritti a bilancio sotto i ratei e risconti attivi o passivi.

Gli effetti fiscali dovuti a differenze tra i valori di attivi e impegni riportati in bilancio e i relativi valori fiscali sono contabilizzati come imposte latenti sotto gli accantonamenti. Le imposte latenti vengono calcolate separatamente per ogni periodo contabile.

#### Esternalizzazione di unità (outsourcing)

PostFinance ha esternalizzato diversi servizi a società del gruppo Posta. Importanti contratti di outsourcing sono stati stipulati con Posta CH SA per il traffico dei pagamenti, i servizi finanziari e informatici e con Swiss Post Solutions SA per la stampa e la spedizione di documenti del conto e per la soluzione e-fattura. Tali contratti soddisfano integralmente i requisiti posti dalla FINMA, in particolare in relazione al segreto bancario e alla protezione dei dati.

#### Modifiche nell'allestimento dei conti rispetto all'anno precedente

Per il 2013 PostFinance redige per la prima volta una propria chiusura annuale secondo le DAC. I principi contabili e di valutazione sono immutati rispetto al bilancio d'apertura.

#### Avvenimenti successivi al giorno di chiusura del bilancio

Fino alla data di allestimento del presente conto non si è verificato alcun avvenimento rilevante al 31 dicembre 2013 che sia soggetto all'obbligo di iscrizione in bilancio e/o tale da dover essere dichiarato nell'allegato.

### 3 | Gestione del rischio

PostFinance svolge una gestione dei rischi operativi e finanziari adeguata e conforme alle disposizioni normative bancarie. I rischi commerciali specifici di PostFinance, in particolare quelli legati al mercato, ai crediti e di natura operativa, vengono gestiti mediante strumenti e metodi d'uso nel settore, con l'impiego di moderne soluzioni software. Per garantire la sopportabilità del rischio vengono eseguiti stress test mensili, fondati su scenari macroeconomici plausibili relativi a più anni. Il 26 giugno 2013 PostFinance ha ottenuto la licenza bancaria; pur disponendo di tale autorizzazione, l'istituto finanziario non può, tuttavia, concedere ipoteche o crediti diretti per via di disposizioni contenute nella legislazione postale. I depositi remunerati dei clienti non vengono pertanto utilizzati per assegnare crediti ipotecari, ma continuano a essere investiti sui mercati monetari e dei capitali. PostFinance persegue una politica d'investimento prudente e prende le decisioni relative a tale ambito valutando in primo luogo i fattori liquidità e solvibilità. Una quota sostanziosa di depositi dei clienti è tuttora depositata presso la Banca nazionale svizzera sotto forma di averi in conto giro esenti da interessi.

#### Organizzazione

Il Consiglio di amministrazione di PostFinance esegue annualmente un accertamento dei rischi e definisce le linee guida e i principi per il trattamento dei rischi finanziari e operativi; approva la politica dei rischi e fissa i limiti che gli uffici operativi sono tenuti a rispettare nella gestione di tali rischi. Tali limiti si basano sull'approccio standard internazionale delle disposizioni regolamentari e indicano l'entità massima dei rischi finanziari che PostFinance può assumere in termini di «capitale proprio necessario in base alle prescrizioni normative». L'esposizione massima al rischio viene calcolata in base alla sopportabilità del rischio di PostFinance e alla propensione al rischio del Consiglio di amministrazione. Il comitato di direzione di PostFinance delega al comitato «Asset & Liability Management» (ALKO) la responsabilità della guida e della gestione attiva dei rischi finanziari nell'ambito delle condizioni quadro prestabilite. Oltre a occuparsi della gestione della struttura del bilancio e della definizione di sottolimiti per rischi di mercato e di credito per le unità operative incaricate della gestione dei rischi, l'ALKO assicura il mantenimento di un'infrastruttura di gestione dei rischi adeguata dal punto di vista organizzativo, del personale, degli strumenti tecnici e dei metodi. La sezione Gestione del rischio è responsabile dell'identificazione, misurazione e aggregazione dei rischi sostenuti da PostFinance. Nell'ambito del processo strategico essa analizza inoltre possibili allocazioni del rischio per varie opzioni strategiche, puntando in particolare a garantire in ogni momento la sopportabilità del rischio tenendo conto del fondo di copertura dei rischi disponibile, della propensione al rischio definita e del rendimento del capitale auspicato. La sezione Verifica del rischio definisce una serie di procedure ad hoc per identificare, misurare, valutare e controllare i rischi a cui PostFinance si espone. In qualità di ufficio centrale, essa monitora l'attività di verifica del rischio delle altre sezioni e assicura che i dati rilevanti per il rischio siano rilevati sistematicamente e che le informazioni ottenute siano elaborate in modo adeguato, integrate e riferite ai vari livelli. In caso di superamento dei limiti si procede all'attuazione tempestiva di misure predefinite.

#### Gestione dei rischi finanziari

PostFinance corre, misura, controlla e monitora costantemente i rischi finanziari indicati di seguito.

##### *Rischi di oscillazione dei tassi e rischi legati alla struttura di bilancio*

Con il termine «rischio di oscillazione dei tassi» si intende il potenziale effetto di una variazione dei tassi di mercato sui valori di mercato di attivi e impegni nel bilancio, principalmente riconducibile a incongruenza dei rispettivi termini, e sul risultato dei tassi nel conto economico complessivo. Le operazioni a bilancio sono una delle principali fonti di reddito di PostFinance. Dato che le variazioni dei tassi influiscono direttamente sui proventi netti da interessi, al rischio di oscillazione dei tassi viene attribuita grande rilevanza. I depositi dei clienti di cui PostFinance dispone sono in prevalenza a tasso non vincolato. Il relativo tasso d'interesse viene trasformato in tranches ricorrenti con scadenze differenti mediante un modello di portafoglio di replica e investimento. Nel modello di replica si punta a fornire una rappresentazione il più possibile congruente dal punto di vista dei termini dei singoli prodotti cliente, minimizzando la volatilità dei margini degli stessi. L'ALKO fissa le scadenze per gli investimenti sul mercato monetario e dei capitali in base al modello d'investimento e le comunica alla sezione Tesoreria. Lo squilibrio tra i tassi d'interesse dei passivi e degli attivi corrisponde alla trasformazione delle scadenze che viene controllata dall'ALKO in una prospettiva del valore economico

e degli utili correnti. La prospettiva del valore economico coglie l'effetto netto di una variazione dei tassi sul capitale proprio di PostFinance in caso di modifiche della curva dei tassi di interesse. I cash flow futuri vengono scontati conformemente alla formula del valore attuale rettificata in base al rischio. Si definisce, da un lato, la sensibilità nei confronti dello spostamento parallelo della curva dei tassi di interesse, dall'altro nei confronti di isolati shock sui tassi a determinate scadenze (tassi chiave). Accanto agli indici di sensibilità, con l'aiuto di un indice Value at Risk (VaR) si verifica se gli investimenti effettuati dalla sezione Tesoreria soddisfano i requisiti stabiliti dall'ALKO per le scadenze. In tale ambito viene utilizzato il metodo della simulazione storica con un livello di confidenza conservativo. Diversamente dall'osservazione orientata al valore economico, la prospettiva degli utili correnti analizza gli effetti di diversi potenziali scenari di interessi, relativi a più periodi, sui futuri redditi da interessi di PostFinance. Per tutelarsi contro i rischi delle variazioni dei tassi si ricorre in misura limitata a swap sui tassi d'interesse, garantendo una protezione per la singola posizione e non per il portafoglio. La sezione Verifica del rischio sottopone settimanalmente all'ALKO un rapporto dei rischi di oscillazione dei tassi che mostra i rischi principali e il rispetto o meno dei limiti. Anche il comitato di direzione e il Consiglio di amministrazione vengono informati dei rischi di oscillazione dei tassi, rispettivamente a cadenza mensile e trimestrale.

#### *Rischio valutario*

Il rischio valutario consiste nell'eventualità che il valore di uno strumento finanziario vari a causa di oscillazioni dei corsi di cambio. I rischi valutari di PostFinance derivano dalle immobilizzazioni finanziarie e dagli affari operativi. Per tutelarsi dagli effetti delle variazioni dei tassi di mercato delle valute estere o delle variazioni dei tassi di cambio sui valori di mercato e sui ricavi da obbligazioni in valuta estera a reddito fisso si ricorre a swap sulla valuta e a operazioni a termine in divise. I rischi di mercato connessi alle operazioni in valuta sono misurati e controllati quotidianamente con il metodo VaR a livello del bilancio complessivo. Come per il VaR degli interessi, anche per il VaR delle valute estere viene utilizzato il metodo della simulazione storica con un livello di confidenza conservativo.

#### *Rischio del prezzo delle azioni*

Per rischio del prezzo delle azioni si intende il rischio di perdita derivante dalla diminuzione del valore di indici azionari o di singole azioni. Ai fini della diversificazione, dal 2005 PostFinance investe anche in azioni, esponendosi in tal modo al rischio summenzionato, che viene monitorato e limitato tramite una misurazione VaR. Come per il VaR degli interessi e delle valute estere, si applica il metodo della simulazione storica con un livello di confidenza conservativo. Oltre alle azioni, l'indice VaR contiene anche fondi obbligazionari, poiché questi ultimi vengono iscritti a bilancio al valore di mercato. I limiti vengono monitorati quotidianamente. Per misurare e controllare gli effetti contabili di oscillazioni del valore di mercato è stata fissata una soglia di segnalazione delle perdite che si riferisce alle perdite di valore di mercato accumulate nell'anno civile e aventi ripercussioni sul risultato. Se la perdita di valore di mercato supera la soglia di segnalazione, si procede all'attuazione di misure predefinite. Anche nell'anno di esercizio 2013, come nel 2012, non sussisteva alcun portafoglio in azioni.

#### *Rischio di credito*

È il rischio in cui incorre il titolare di un'attività finanziaria per l'eventuale incapacità parziale o totale della controparte di onorare l'impegno assunto, con conseguente determinazione di una perdita finanziaria. Il rischio di credito cresce proporzionalmente alla concentrazione delle controparti in singoli settori o regioni. L'evoluzione economica di interi settori o regioni può mettere a repentaglio la solvibilità di un intero gruppo di controparti altrimenti indipendenti tra loro. I rischi di credito connessi alle attività d'investimento della sezione Tesoreria di PostFinance sul mercato monetario e dei capitali vengono arginati mediante specifiche disposizioni d'investimento e prescrizioni sui limiti, in particolare riferiti a controparti, struttura del portafoglio e formazione del rating. Tali limiti consentono ad esempio di effettuare investimenti solo presso debitori che presentano un rating molto positivo. Sono previsti inoltre dei limiti per un'adeguata riduzione dei rischi paese. Le prescrizioni o restrizioni d'investimento poggiano su valutazioni di rating accessibili al pubblico, formulate da agenzie di rating riconosciute o da banche abilitate, e vengono costantemente adeguate in caso di variazioni della solvibilità delle controparti. Il rispetto dei limiti fissati per il rischio di credito è controllato quotidianamente e reso noto tramite rapporto.

#### *Operazioni di credito*

Dalle operazioni ipotecarie, proposte da giugno 2008 in collaborazione con Münchener Hypothekbank eG (MHB), non derivano rischi di credito per PostFinance, in quanto questi ultimi vengo-

no interamente assunti dalla banca partner. Dall'autunno del 2009 è in atto una collaborazione con Valiant Bank AG per i finanziamenti alle piccole e medie imprese; tale collaborazione ha consentito a PostFinance di sviluppare ulteriormente l'offerta sul mercato finanziario retail. Dall'autunno del 2010 PostFinance collabora con la banca Valiant anche per le operazioni ipotecarie per clienti privati. I rischi di credito derivanti da questi due ambiti di cooperazione sono assunti da Valiant.

#### *Rischio di liquidità*

Il rischio di liquidità consiste nell'eventualità di non essere in grado di far fronte in tempo utile ai pagamenti attuali e futuri o di non poterli soddisfare integralmente. I rischi di liquidità vengono gestiti su un orizzonte temporale a breve, medio e a lungo termine. Vengono creati dei cuscinetti di liquidità che possono essere utilizzati per fronteggiare pagamenti imprevisti. Tali riserve dovrebbero essere impiegate anche in situazioni di stress, che non permettono più di procurarsi liquidità su un mercato interbancario non garantito. Per assicurare la liquidità a breve termine si fissa un importo minimo che i cuscinetti di liquidità devono rispettare. A tale scopo ci si basa sul volume giornaliero dei pagamenti in uscita. Il rispetto dei limiti è controllato quotidianamente e reso noto tramite rapporto. Per garantire la liquidità a medio e a lungo termine vengono definiti degli scenari di stress di liquidità che si estendono per almeno tre mesi e che non possono portare a mancanza di liquidità. Gli stress test vengono effettuati mensilmente e i loro risultati comunicati almeno una volta all'anno al Consiglio di amministrazione.

#### *Rischi di concentrazione nel collateral*

I rischi di concentrazione nel collateral possono derivare da operazioni di repo (investimenti finanziari contro garanzia [collateral]) e di securities lending (prestiti di titoli contro garanzia). Il collateral protegge PostFinance dal rischio d'inadempimento della controparte, poiché può essere utilizzato da PostFinance in tale eventualità. Le concentrazioni elevate nel collateral sono monitorate e limitate, in quanto perdite significative di valore del collateral possono generare episodi di insolvenza delle controparti (garanti). La misurazione e il monitoraggio dei rischi di concentrazione nel collateral sono eseguiti a cadenza mensile per i singoli giorni del mese trascorso. In caso di superamento del limite di concentrazione, il comitato di direzione adotta appositi provvedimenti. Il Consiglio di amministrazione viene informato trimestralmente sul livello di concentrazione.

### Gestione del rischio operativo presso PostFinance

#### *Definizione*

Conformemente alle regole del Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria, i rischi operativi per PostFinance sono definiti come il rischio di perdite derivanti da inadeguatezza ed errore di processi, individui o sistemi interni o da eventi esterni. I principi cui attenersi per il trattamento dei rischi operativi presso PostFinance sono contenuti nella politica dei rischi.

#### *Organizzazione*

PostFinance pratica una gestione del rischio operativo guidata tecnicamente da un ufficio centrale. Essa non solo definisce il processo di gestione dei rischi per l'intera banca, ma assicura anche l'identificazione, la misurazione, il monitoraggio e il rendiconto regolare e tracciabile di tutti i rischi operativi principali. Inoltre, l'ufficio centrale mette a disposizione gli ausili e gli strumenti necessari e funge da interfaccia tra i superiori e la commissione del comitato di direzione Controlli interni (CoDi CI), cui compete l'attuazione efficace ed efficiente della gestione del rischio operativo. Ogni sezione è stata maggiore funge da controller decentrato e indipendente del rischio operativo e, in qualità di servizio di coordinamento, reperisce le informazioni rilevanti, esegue l'identificazione e la valutazione dei rischi e registra le perdite per la propria unità organizzativa. Ognuno dei maggiori rischi operativi di PostFinance (2013: sette rischi di maggiore entità) è di competenza di un risk manager operativo decentrato. Quest'ultimo è responsabile della valutazione e sorveglianza regolare del rischio che gli è stato affidato ed è tenuto a presentare un rapporto trimestrale alla commissione CI.



### Strumenti

Per la gestione attiva dei rischi operativi PostFinance dispone di una serie di strumenti d'uso nel settore. Da un lato, la raccolta dei dati delle perdite estesa a tutta l'azienda che consente di analizzare le perdite operative sorte in passato, individuarne i punti in comune e, sulla base di questi, adottare misure appropriate; dall'altro, le stime strutturate dei rischi (self risk assessment) che permettono di valutare i potenziali scenari di rischio, che in futuro potrebbero costituire un pericolo per PostFinance. L'inventario dei rischi che ne risulta consente alla commissione CI di disporre di una valida panoramica della situazione generale di rischio della banca. Inoltre, le misure decise da CoDi CI per minimizzare i rischi operativi sono sottoposte a una sorveglianza centralizzata. Gli indicatori d'individuazione precoce dei rischi vengono impiegati soprattutto dagli uffici decentrati per individuare tempestivamente ogni variazione della situazione di rischio.

### Reporting

La commissione CI riceve trimestralmente un rapporto aggiornato sui rischi di maggiore entità e adotta all'occorrenza delle misure volte a ridurli. Sulla base di tali dati, essa informa il Consiglio di amministrazione sulla situazione di rischio di PostFinance.

## 4 | Presentazione del capitale proprio

Presentazione del capitale proprio mln di CHF	Base ai sensi dell'OFoP	31.12.2013
<b>Capitale proprio computabile</b>		
Fondi propri di base di qualità primaria (CET1)		4'882
Capitale integrativo (T2)		90
<b>Totale capitale proprio computabile (CET1 + T2)</b>		<b>4'972</b>
<b>Capitale proprio necessario</b>		
Rischi di credito	Approccio standard internazionale (AS-BRI)	1'592
Rischi non legati a una controparte	Approccio standard internazionale (AS-BRI)	76
Rischi di mercato	Approccio standard dei rischi di mercato	25
Rischi operativi	Approccio dell'indicatore di base	226
Deduzioni dal capitale proprio necessario		-
<b>Totale capitale proprio minimo necessario</b>	<b>secondo OFoP art. 42</b>	<b>1'919</b>
<b>Cuscinetto di fondi propri 80% (per un obiettivo di capitale proprio del 14,4%)</b>	<b>secondo FINMA: margine massimo categoria 2</b>	<b>1'536</b>
<b>Totale requisiti di capitale (T1 + T2)</b>	<b>secondo OFoP art. 45</b>	<b>3'455</b>

Ulteriori indicazioni conformemente alla circolare FINMA 2008/22 nm. 51: le informazioni relative alle disposizioni in materia di capitale proprio sono pubblicate sul sito [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch).

## Informazioni sul bilancio

### 5 | Panoramica sulle coperture di prestiti e operazioni fuori bilancio

Coperture di prestiti e operazioni fuori bilancio al 31.12.2013 e all'1.01.2013 mln di CHF		Tipo di copertura			Totale
		Copertura ipotecaria	Altra copertura	Senza copertura	
<b>Prestiti</b>					
Crediti verso clienti <sup>1</sup>		–	–	9'894	9'894
Crediti ipotecari		1	–	–	1
stabili abitativi		1	–	–	1
<b>Totale prestiti</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>1</b>	<b>–</b>	<b>9'894</b>	<b>9'895</b>
	1.01.2013	1	–	8'485	8'486
<b>Fuori bilancio</b>					
Promesse irrevocabili		–	–	641	641
<b>Totale fuori bilancio</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>641</b>	<b>641</b>
	1.01.2013	–	–	–	–

Crediti a rischio mln di CHF	31.12.2013	1.01.2013
Importo lordo dei debiti	0	–
Valori di liquidazione delle garanzie stimati <sup>2</sup>	–	–
Importo netto dei debiti	0	–
Rettifiche di valore individuali	0	–

<sup>1</sup> Prestiti nei confronti di comuni, città e Cantoni; questi prestiti sono dotati insieme di un rating assegnato da un'agenzia riconosciuta dalla FINMA.

<sup>2</sup> Credito o valore di alienazione per ciascun cliente: determinante è il valore inferiore.

## 6 | Immobilizzazioni finanziarie e partecipazioni

Immobilizzazioni finanziarie mln di CHF	Valore contabile		Fair Value	
	31.12.2013	1.01.2013	31.12.2013	1.01.2013
<b>Titoli di debito</b>				
destinati alla detenzione fino alla scadenza	53'665	55'324	55'630	58'105
<b>Titoli di partecipazione</b>				
iscritti a bilancio secondo il principio del valore più basso	789	784	897	784
<b>Totale immobilizzazioni finanziarie</b>	<b>54'454</b>	<b>56'108</b>	<b>56'527</b>	<b>58'889</b>
Titoli ammessi a operazioni pronti contro termine conformemente alle prescrizioni sulla liquidità	42'592	n.d.	–	–

Partecipazioni mln di CHF	31.12.2013	1.01.2013
	<b>Partecipazioni</b>	
quotate in borsa	–	–
non quotate in borsa	14	298
<b>Totale partecipazioni</b>	<b>14</b>	<b>298</b>

## 7 | Dati relativi alle partecipazioni rilevanti

Partecipazioni rilevanti mln di CHF risp. EUR, percentuale	Attività commerciale	Valuta	Capitale sociale	Quota di partecipazione	
				31.12.2013	1.01.2013
<b>Partecipazioni interamente consolidate</b>					
Servizi debitori SA, Berna, Svizzera	Gestione debitori	CHF	1	100%	100%
<b>Partecipazioni rilevanti non consolidate</b>					
SECB, Swiss Euro Clearing Bank GmbH, Francoforte sul Meno (D)	Esecuzione del traffico dei pagamenti in EUR per istituti finanziari svizzeri	EUR	20	25%	25%
SIX Interbank Clearing AG, Zurigo	Esecuzione del traffico dei pagamenti per istituti finanziari	CHF	1	25%	25%

Ulteriori informazioni sul bilancio individuale combinato in base alla circolare FINMA 2008/2 nm. 27a: in caso di applicazione teorica del metodo dell'equivalenza (equity method) a queste partecipazioni, il totale di bilancio e l'utile d'esercizio aumenterebbero rispettivamente di 7 milioni di franchi.

## 8 | Schema degli investimenti

Schema degli investimenti									
mln di CHF	Valore di acquisto	Ammortamenti accumulati fino al momento considerato	Valore contabile 1.01.2013	Riclassificazioni	Investimenti	Disinvestimenti	Ammortamenti	Rivalutazioni	Valore contabile 31.12.2013
<b>Partecipazioni</b>									
Altre partecipazioni	298	-	298	-	-	-284	-	-	14
<b>Totale partecipazioni</b>	<b>298</b>	<b>-</b>	<b>298</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-284</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>14</b>
<b>Immobilizzazioni materiali</b>									
<b>Immobili</b>									
edifici della banca	141	-	141	-	-	-	-3	-	138
altri immobili	720	-51	669	-	52	-	-23	-	698
Altre immobilizzazioni materiali	257	-186	71	-	43	-	-19	-	95
Altro (software)	9	-	9	-	14	-	-	-	23
<b>Totale immobilizzazioni materiali</b>	<b>1'127</b>	<b>-237</b>	<b>890</b>	<b>-</b>	<b>109</b>	<b>-</b>	<b>-45</b>	<b>-</b>	<b>954</b>
<b>Valori immateriali</b>									
Goodwill	2'000	-	2'000	-	-	-	-200	-	1'800
<b>Totale valori immateriali</b>	<b>2'000</b>	<b>-</b>	<b>2'000</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-200</b>	<b>-</b>	<b>1'800</b>
<b>Valore d'assicurazione contro gli incendi</b>									
Immobili									1'176
Altre immobilizzazioni materiali									83

Impegni di leasing futuri derivanti da leasing operativi						
mln di CHF	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Rate di leasing future	18	17	2	1	0	0

## 9 | Altri attivi e passivi

Altri attivi e passivi	31.12.2013		1.01.2013	
	Altri attivi	Altri passivi	Altri attivi	Altri passivi
<b>Valore di riacquisto di strumenti finanziari derivati, divise e titoli di partecipazione</b>				
Contratti negoziati come commerciante per conto proprio	94	19	94	41
Contratti negoziati come commissionario	2	1	0	0
<b>Totale strumenti finanziari derivati</b>	<b>96</b>	<b>20</b>	<b>94</b>	<b>41</b>
Conto di compensazione	-	8	-	3
Imposte indirette	35	57	34	84
Altri attivi e passivi	3	52	29	3
<b>Totale altri attivi e altri passivi</b>	<b>134</b>	<b>137</b>	<b>157</b>	<b>131</b>

## 10 | Attivi costituiti in pegno o ceduti e attivi con riserva di proprietà

Importo totale degli attivi costituiti in pegno o ceduti per garantire impegni propri e degli attivi con riserva di proprietà <sup>1</sup> mln di CHF	31.12.2013
Valore contabile degli attivi costituiti in pegno e ceduti a titolo di garanzia	1
Impegni effettivi	0

1 Escluse le operazioni di prestito di titoli e le operazioni di pronti contro termine

Operazioni di prestito di titoli e operazioni di pronti contro termine mln di CHF	31.12.2013	1.01.2013
Crediti da depositi in contanti nelle operazioni di securities borrowing e operazioni pronti contro termine in acquisto	-	-
Impegni da depositi in contanti nelle operazioni di securities lending e operazioni pronti contro termine	-	30
Titoli in proprio possesso prestati nelle operazioni di securities lending o forniti a titolo di garanzia in quelle di securities borrowing nonché titoli trasferiti nelle operazioni pronti contro termine	-	8'513
per i quali è stato concesso il diritto illimitato di rivendita o di sostituzione in pegno	-	8'513
Titoli a garanzia nelle operazioni di securities lending, presi in prestito nelle operazioni di securities borrowing o ricevuti nelle operazioni pronti contro termine in acquisto, per i quali è stato concesso il diritto illimitato di rivendita o di ricostituzione in pegno	7'150	10'125
titoli ricostituiti in pegno o rivenduti	-	-

## 11 | Impegni nei confronti di propri istituti di previdenza

### Impegni previdenziali

Non esiste un istituto di previdenza a sé stante per il personale di PostFinance. Tale funzione viene svolta esclusivamente dalla Cassa pensioni Posta. In caso di copertura insufficiente della Cassa pensioni Posta, il datore di lavoro può essere tenuto a versare contributi di risanamento.

Nel conto annuale sono inclusi ulteriori impegni derivanti dalla previdenza integrativa per l'invalidità nella forma di pensioni transitorie AI (pensioni aggiuntive AI sino all'età di 65 anni per gli uomini e di 64 per le donne) e i buoni per il personale.

### Impegni nei confronti di propri istituti di previdenza conformemente alle raccomandazioni Swiss GAAP RPC 16

Tutti i contributi ordinari del datore di lavoro prescritti conformemente al piano di previdenza sono inclusi per competenza nei costi per il personale. Ogni anno, conformemente alle raccomandazioni Swiss GAAP RPC 16, si giudica se dal punto di vista di PostFinance esiste, in relazione agli istituti di previdenza, un vantaggio o un impegno economico. Da base di analisi fungono i contratti, i conti annuali degli istituti di previdenza e altri calcoli che – stilati secondo le raccomandazioni professionali per l'allestimento dei conti «Swiss GAAP RPC26» – forniscono un quadro della situazione finanziaria e delle coperture eccedenti o insufficienti degli istituti di previdenza. Poiché PostFinance non intende tuttavia impiegare un eventuale vantaggio economico risultante da una situazione di copertura eccedente per ridurre i contributi del datore di lavoro, un eventuale futuro vantaggio economico non sarà attivato, mentre un eventuale impegno economico sarà contabilizzato tra i passivi. La Cassa pensioni Posta, con 44'829 assicurati attivi e 36'981 beneficiari di rendite (stato: 1° ottobre 2013), dispone al 31 dicembre 2013 di un patrimonio complessivo pari a 15'286 milioni di franchi (anno precedente: 14'009 milioni). Conformemente ai principi di allestimento dei conti che la Cassa pensioni Posta è tenuta ad applicare, il grado di copertura ammonta al 102,3% (anno precedente: 98,8%). Al netto della riserva dei contributi del datore di lavoro per cui è stata decisa una rinuncia all'utilizzazione, il grado di copertura è invece pari al 98,5% (anno precedente: 95,0%). Poiché le riserve di fluttuazione della Cassa pensioni Posta non hanno ancora raggiunto l'importo stabilito per regolamento, non

sussiste una copertura eccedente. Sono presenti riserve dei contributi del datore di lavoro nella Cassa pensioni Posta per un importo di 1110 milioni di franchi, di cui si è rinunciato a utilizzare 550 milioni (anno precedente: 1110 milioni di franchi, di cui si è rinunciato a utilizzare 550 milioni). Per calcolare le riserve matematiche delle rendite sono stati impiegati un interesse tecnico pari al 3% (anno precedente: 3,5%) e le basi tecniche LPP 2010 (anno precedente: LPP 2010). Da un'approfondita valutazione risulta che non vi sono stati influssi economici sulla banca; nella chiusura del conto della Cassa pensioni Posta, allestita conformemente alle raccomandazioni Swiss GAAP RPC 26, non risultano al 31 dicembre 2013 risorse disponibili né, alla luce della riserva dei contributi del datore di lavoro con rinuncia all'utilizzo, sussiste una copertura insufficiente. Non vi sono istituti di previdenza padronali.

Il vantaggio economico o gli impegni economici e gli oneri previdenziali si possono riassumere come segue:

Vantaggio economico/ impegno economico, oneri previdenziali	Importo della copertura (insufficiente) / eccedente		Quota economica PostFinance SA sul valore patrimoniale/accantonamento		Variazione rispetto all'anno precedente contabilizzata nei costi per il personale	Contributi ordinari	Contributi straordinari	Totale contributi	Oneri previdenziali
	31.12.2013	31.12.2013	1.01.2013	1.01.2013					
mln di CHF						2013	2013	2013	2013
Cassa pensioni Posta	17	–	–6	–5	–5	34	2	36	31
Buoni per il personale	–4	–4	–3	1	1	0	–	0	1
Rendite d'invalidità	–1	–1	–1	0	0	–	–	–	0
<b>Totale RPC 16</b>	<b>12</b>	<b>–5</b>	<b>–10</b>	<b>–4</b>	<b>–4</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>32</b>

Le riserve dei contributi del datore di lavoro della Cassa pensioni Posta sono assegnate sulla base della quota percentuale del capitale di previdenza di PostFinance SA al capitale di previdenza complessivo di PostFinance SA. Ne consegue il seguente quadro:

Riserve dei contributi del datore di lavoro	Valore nominale		Rinuncia all'utilizzazione	Altre rettifiche di valore	Bilancio (accantonamenti)/ valore patrimoniale		Risultato della riserva dei contri- buti del datore di lavoro nei costi per il personale
	31.12.2013	31.12.2013			31.12.2013	1.01.2013	
mln di CHF							
Cassa pensioni Posta	57	–28	–	–	29	32	3
Buoni per il personale	–	–	–	–	–	–	–
Rendite d'invalidità	–	–	–	–	–	–	–
<b>Totale RPC 16</b>	<b>57</b>	<b>–28</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>3</b>

## 12 | Rettifiche di valore e accantonamenti e riserve per rischi bancari generali

Rettifiche di valore e accantonamenti						
mln di CHF	Stato: 1.01.2013	Utilizzo conforme allo scopo <sup>1</sup>	Somme recuperate, interessi in mora, differenze di cambio	Nuove costituzioni addebitate al conto economico	Scioglimenti a favore del conto economico	Stato 31.12.2013
Rettifiche di valore e accantonamenti per rischi d'inadempimento (star del credere e rischi paese)	248	3	–	10	66	189
Accantonamenti da impegni previdenziali	9	–	–	–	4	5
Altri accantonamenti	5	3	–	5 <sup>2</sup>	2	5
<b>Totale rettifiche di valore e accantonamenti</b>	<b>262</b>	<b>6</b>	<b>–</b>	<b>15</b>	<b>72</b>	<b>199</b>
Al netto con le rettifiche di valore conteggiate direttamente con gli attivi	–104	–3	–	–5	–8	–98
<b>Totale rettifiche di valore e accantonamenti come da bilancio</b>	<b>158</b>	<b>3</b>	<b>–</b>	<b>10</b>	<b>64</b>	<b>101</b>
<b>Riserve per rischi bancari generali</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>

<sup>1</sup> Non vi sono stati cambiamenti delle destinazioni d'uso.

<sup>2</sup> Inclusa costituzione di un accantonamento per le spese procedurali di 2,5 milioni di franchi per il programma fiscale americano.

Non è stato costituito alcun accantonamento per un'eventuale multa derivante dal programma fiscale americano. Le ragioni di questa valutazione sono da rintracciare in primo luogo nella clausola di riserva inviata per iscritto alle autorità giudiziarie statunitensi e nel futuro passaggio dalla categoria due alla categoria tre.

## 13 | Capitale sociale

PostFinance SA è interamente di proprietà de La Posta Svizzera SA.

Capitale sociale	31.12.2013			1.01.2013		
	Valore nominale complessivo	Quantità	Capitale con diritto ai dividendi	Valore nominale complessivo	Quantità	Capitale con diritto ai dividendi
CHF, quantità in mln						
Capitale azionario	2'000	2	2'000	2'000	2	2'000
<b>Totale capitale sociale</b>	<b>2'000</b>	<b>2</b>	<b>2'000</b>	<b>2'000</b>	<b>2</b>	<b>2'000</b>

Proprietari importanti di capitali e gruppi di proprietari con diritto di voto	31.12.2013			1.01.2013		
	Valore nominale	Quantità	Quota in %	Valore nominale	Quantità	Quota in %
CHF, quantità in mln						
La Posta Svizzera SA	2'000	2	100	2'000	2	100

## 14 | Prospetto del capitale proprio

Prospetto del capitale proprio all'1.01.2013 e al 31.12.2013 mln di CHF		2013
Capitale azionario		2'000
Riserva legale generale		4'682
<b>Totale capitale proprio all'1.01.2013</b> (prima della destinazione degli utili)		<b>6'682</b>
Utile d'esercizio dell'anno in esame		265
<b>Totale capitale proprio al 31.12.2013</b> (prima della destinazione degli utili)		<b>6'947</b>
Capitale azionario		2'000
Riserva legale generale		4'682
Utile d'esercizio		265

## 15 | Struttura delle scadenze dell'attivo circolante e del capitale di terzi

Attivo circolante per tipo e scadenza mln di CHF, al 31.12.2013 e all'1.01.2013		A vista	Con preavviso	Fino a 3 mesi	Da 4 a 12 mesi	Da 1 a 5 anni	Oltre 5 anni	Immobilitato	Totale
Liquidità		39'114	–	–	–	–	–	–	39'114
Crediti verso banche		47	–	6'747	174	1'525	1'440	–	9'933
Crediti verso clienti		263	8	1'166	1'231	3'658	3'568	–	9'894
Crediti ipotecari		–	–	–	1	–	–	–	1
Immobilizzazioni finanziarie		793	–	2'084	5'088	31'067	15'422	–	54'454
<b>Totale attivo circolante</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>40'217</b>	<b>8</b>	<b>9'997</b>	<b>6'494</b>	<b>36'250</b>	<b>20'430</b>	<b>–</b>	<b>113'396</b>
	1.01.2013	44'356	3	6'276	6'628	34'757	22'123	–	114'145

Capitale di terzi per tipo e scadenza mln di CHF, al 31.12.2013 e all'1.01.2013		A vista	Con preavviso	Fino a 3 mesi	Da 4 a 12 mesi	Da 1 a 5 anni	Oltre 5 anni	Immobilitato	Totale
Impegni verso banche		2'380	–	–	–	–	–	–	2'380
Impegni verso clienti sotto forma di risparmio e investimenti		–	42'585	–	–	–	–	–	42'585
Altri impegni verso clienti		64'532	–	2	–	–	–	–	64'534
Obbligazioni di cassa		–	–	20	46	74	21	–	161
<b>Totale capitale di terzi</b>	<b>31.12.2013</b>	<b>66'912</b>	<b>42'585</b>	<b>22</b>	<b>46</b>	<b>74</b>	<b>21</b>	<b>–</b>	<b>109'660</b>
	1.01.2013	74'095	36'834	75	–	153	40	–	111'197



## 16 | Crediti e impegni nei confronti di società associate e crediti a organi

### Società associate e crediti a organi

Sono considerate società associate le società consociate e affiliate, la cui direzione fa capo direttamente o indirettamente alle società consociate in questione. Tutte le transazioni tra PostFinance e le società associate hanno luogo a condizioni conformi al mercato.

Crediti/impegni nei confronti di società associate  
all'1.01.2013 e al 31.12.2013  
mln di CHF

	31.12.2013	1.01.2013
Crediti nei confronti di società associate	26	–
Impegni nei confronti di società associate	439	605

Si considerano crediti a organi tutti i crediti di PostFinance nei confronti dei membri del comitato di direzione e del Consiglio di amministrazione di PostFinance, dell'ufficio di revisione di PostFinance, nonché i crediti detenuti nei confronti della Direzione del gruppo e del Consiglio di amministrazione de La Posta Svizzera SA. Questa definizione comprende anche le parti controllate dai membri di detti organi.

PostFinance emette crediti e ipoteche unicamente nel quadro di collaborazioni. Non costituendo crediti a organi in senso stretto, tali crediti e ipoteche non figurano nel Rapporto di gestione.

### Parti correlate

Fatta eccezione per i membri del comitato di direzione e della direzione (membri dei quadri superiori e singole funzioni di esperti di PostFinance SA), le transazioni (quali operazioni in titoli, traffico dei pagamenti, concessione di crediti e indennità su depositi), svolte con parti correlate, hanno avuto luogo alle stesse condizioni e con gli stessi tassi di anticipo applicati a terzi.

Nei confronti del comitato di direzione e dei membri della direzione valgono invece condizioni preferenziali in linea con il settore.

## 17 | Bilancio suddiviso tra Svizzera ed estero

Bilancio suddiviso tra Svizzera ed estero mln di CHF	31.12.2013		1.01.2013	
	Svizzera	Estero	Svizzera	Estero
<b>Attivi</b>				
Liquidità	39'090	24	44'837	23
Crediti verso banche	3'546	6'387	3'564	1'127
Crediti verso clienti	9'893	1	8'484	1
Crediti ipotecari	1	-	1	-
Immobilizzazioni finanziarie	23'041	31'413	20'370	35'738
Partecipazioni	10	4	294	4
Immobilizzazioni materiali	954	-	890	-
Valori immateriali	1'800	-	2'000	-
Ratei e risconti	367	353	357	426
Altri attivi	95	39	84	73
<b>Totale attivi</b>	<b>78'797</b>	<b>38'221</b>	<b>80'881</b>	<b>37'392</b>
<b>Passivi</b>				
Impegni verso banche	2'274	106	6'599	94
Impegni verso clienti sotto forma di risparmio e investimenti	41'016	1'569	35'807	1'027
Altri impegni verso clienti	62'737	1'797	66'088	1'387
Obbligazioni di cassa	161	-	195	-
Ratei e risconti	173	0	105	0
Altri passivi	133	4	131	0
Rettifiche di valore e accantonamenti	101	-	158	-
Capitale sociale	2'000	-	2'000	-
Riserva legale generale	4'682	-	4'682	-
Utile d'esercizio	265	-	-	-
<b>Totale passivi</b>	<b>113'542</b>	<b>3'476</b>	<b>115'765</b>	<b>2'508</b>

## 18 | Attivi suddivisi per paesi o gruppi di paesi

Attivi suddivisi per paesi o gruppi di paesi mln di CHF, %	31.12.2013		1.01.2013	
	Valore assoluto	Quota in %	Valore assoluto	Quota in %
<b>Attivi</b>				
Svizzera	78'796	67,3	80'881	68,4
Europa	33'434	28,6	32'529	27,5
Nord America	2'783	2,4	3'166	2,7
Altri paesi	2'005	1,7	1'697	1,4
<b>Totale attivi</b>	<b>117'018</b>	<b>100,0</b>	<b>118'273</b>	<b>100,0</b>

## 19 | Bilancio per valute

Bilancio per valute al 31.12.2013 mln di CHF							
	CHF	EUR	USD	GBP	JPY	Altro	Totale
<b>Attivi</b>							
Liquidità	38'971	143	–	–	–	–	39'114
Crediti verso banche	8'235	282	1'367	24	5	20	9'933
Crediti verso clienti	9'881	13	0	0	0	0	9'894
Crediti ipotecari	1	–	–	–	–	–	1
Immobilizzazioni finanziarie	51'376	2'288	526	123	44	97	54'454
Partecipazioni	10	4	–	–	–	0	14
Immobilizzazioni materiali	954	–	–	–	–	–	954
Valori immateriali	1'800	–	–	–	–	–	1'800
Ratei e risconti	683	36	1	0	–	0	720
Altri attivi	132	1	0	1	0	0	134
<b>Totale attivi portati a bilancio</b>	<b>112'043</b>	<b>2'767</b>	<b>1'894</b>	<b>148</b>	<b>49</b>	<b>117</b>	<b>117'018</b>
Diritti di consegna operazioni in divise	1'113	233	55	18	2	26	1'447
<b>Totale attivi</b>	<b>113'156</b>	<b>3'000</b>	<b>1'949</b>	<b>166</b>	<b>51</b>	<b>143</b>	<b>118'465</b>
<b>Passivi</b>							
Impegni verso banche	2'109	217	52	1	0	1	2'380
Impegni verso clienti sotto forma di risparmio e investimenti	41'510	1'075	–	–	–	–	42'585
Altri impegni verso clienti	61'652	1'355	1'449	41	6	31	64'534
Obbligazioni di cassa	155	6	–	–	–	–	161
Ratei e risconti	173	0	0	0	–	0	173
Altri passivi	137	–	0	–	–	–	137
Rettifiche di valore e accantonamenti	101	–	–	–	–	–	101
Capitale sociale	2'000	–	–	–	–	–	2'000
Riserva legale generale	4'682	–	–	–	–	–	4'682
Utile d'esercizio	265	–	–	–	–	–	265
<b>Totale passivi portati a bilancio</b>	<b>112'784</b>	<b>2'653</b>	<b>1'501</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>117'018</b>
Impegni di consegna operazioni in divise	357	349	388	56	45	95	1'290
<b>Totale passivi</b>	<b>113'141</b>	<b>3'002</b>	<b>1'889</b>	<b>98</b>	<b>51</b>	<b>127</b>	<b>118'308</b>
<b>Posizione netta per valuta</b>	<b>15</b>	<b>–2</b>	<b>60</b>	<b>68</b>	<b>–</b>	<b>16</b>	<b>157</b>

## Informazioni sulle operazioni fuori bilancio

### 20 | Strumenti finanziari derivati aperti

Strumenti finanziari derivati aperti al 31.12.2013 mln di CHF	Strumenti di negoziazione			Strumenti di copertura (hedging)			
	Valori di riacquisto positivi	Valori di riacquisto negativi	Volume contrattuale	Valori di riacquisto positivi	Valori di riacquisto negativi	Volume contrattuale	
<b>Strumenti su tassi d'interesse</b>							
Swap IRS	–	–	–	48	16	3'857	
<b>Divise / metalli preziosi</b>							
Contratti a termine	4	3	666	11	0	516	
Swap CCIRS	1	1	121	32	–	144	
<b>Totale strumenti finanziari derivati aperti</b>							
Prima di considerare gli accordi di compensazione (netting)	<b>31.12.2013</b>	5	4	787	91	16	4'517
	1.01.2013	14	2	761	80	40	3'492
Dopo aver considerato gli accordi di compensazione (netting)	<b>31.12.2013</b>	5	4	787	91	16	4'517
	1.01.2013	14	2	761	80	40	3'492

## Informazioni sul conto economico

Non vengono indicati i valori dell'anno precedente, poiché la chiusura annuale secondo le direttive DAC è redatta per la prima volta per il 2013.

### 21 | Risultato da operazioni commerciali

Risultato da operazioni commerciali mln di CHF	2013
Commercio di divise e banconote	158
Commercio di derivati su interessi	0
Negoziare titoli	–
Commercio di metalli preziosi <sup>1</sup>	–
<b>Totale risultato commerciale</b>	<b>158</b>

<sup>1</sup> PostFinance SA non è attiva nel commercio di metalli preziosi.

### 22 | Costi per il personale

Costi per il personale mln di CHF	2013
Stipendi e assegni (inclusi i gettoni di presenza e indennità a organi della banca)	369
Prestazioni sociali	37
Contributi a istituti di previdenza per il personale	47
Altri costi per il personale	18
<b>Totale costi per il personale</b>	<b>471</b>

## 23 | Spese materiali

Spese materiali mln di CHF	2013
Costi per i locali e l'energia	57
Costi per informatica, macchine, mobili, veicoli e altre installazioni	152
Altri costi d'esercizio	261
<b>Totale spese materiali</b>	<b>470</b>

## 24 | Ricavi straordinari e costi straordinari

Ricavi straordinari mln di CHF	2013
Riadeguamenti dei valori	71
Altri ricavi straordinari	0
<b>Totale ricavi straordinari</b>	<b>71</b>

Costi straordinari mln di CHF	2013
Perdita dalla vendita di investimenti	-
Altri costi straordinari	-
<b>Totale costi straordinari</b>	<b>-</b>

La formazione del rating e lo spread del credito sono i due fattori fondamentali per costituire e sciogliere le rettifiche di valore del portafoglio investimenti. Negli anni precedenti sono stati contabilizzati deprezzamenti forfettari principalmente sulle obbligazioni mantenute fino alla scadenza. Nel 2013, grazie allo sviluppo positivo, è stato possibile sciogliere 64 milioni di franchi con effetto sul risultato. Anche le modifiche di valore degli scoperti dei conti postali e le rettifiche di valore individuale hanno contribuito al risultato.

## 25 | Onere fiscale

Gli oneri per le imposte derivanti da imposte sugli utili e sul capitale ammontano a 79 milioni di franchi. L'imposta sugli utili è stata calcolata con una pressione fiscale del 22%.

## Relazione dell'Ufficio di revisione all'Assemblea generale di PostFinance SA, Berna

### **Relazione dell'Ufficio di revisione sul conto annuale**

In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato il conto annuale di PostFinance SA, costituito da bilancio, conto economico, conto del flusso dei fondi e allegato (pagine 55–81), per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013.

### **Responsabilità del Consiglio d'amministrazione**

Il Consiglio d'amministrazione è responsabile dell'allestimento del conto annuale in conformità alla legge e allo statuto. Questa responsabilità comprende la concezione, l'implementazione e il mantenimento di un sistema di controllo interno relativamente all'allestimento di un conto annuale che sia esente da anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Il Consiglio d'amministrazione è inoltre responsabile della scelta e dell'applicazione di appropriate norme di presentazione del conto annuale, nonché dell'esecuzione di stime adeguate.

### **Responsabilità dell'Ufficio di revisione**

La nostra responsabilità consiste nell'esprimere un giudizio sul conto annuale in base alle nostre verifiche. Abbiamo effettuato la nostra verifica conformemente alla legge svizzera e agli Standard svizzeri di revisione, i quali richiedono che la stessa venga pianificata ed effettuata in maniera tale da ottenere sufficiente sicurezza che il conto annuale sia privo di anomalie significative.

Una revisione comprende l'esecuzione di procedure di verifica volte ad ottenere elementi probativi per i valori e le altre informazioni contenuti nel conto annuale. La scelta delle procedure di verifica compete al giudizio professionale del revisore. Ciò comprende una valutazione dei rischi che il conto annuale contenga anomalie significative imputabili a irregolarità o errori. Nell'ambito della valutazione di questi rischi il revisore tiene conto del sistema di controllo interno, nella misura in cui esso è rilevante per l'allestimento del conto annuale, allo scopo di definire le procedure di verifica richieste dalle circostanze, ma non per esprimere un giudizio sull'efficacia del sistema di controllo interno. La revisione comprende inoltre la valutazione dell'adeguatezza delle norme di allestimento del conto annuale, dell'attendibilità delle valutazioni eseguite, nonché un apprezzamento della presentazione del conto annuale nel suo complesso. Siamo dell'avviso che gli elementi probativi da noi ottenuti costituiscano una base sufficiente ed adeguata per la presente nostra opinione di revisione.

### **Opinione di revisione**

A nostro giudizio il conto annuale per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013 presenta un quadro fedele della situazione patrimoniale, finanziaria e reddituale in conformità alle direttive per l'allestimento dei conti annuali per le banche ed è conforme alla legge svizzera e allo statuto.

### **Relazione in base ad altre disposizioni legali**

Confermiamo di adempiere ai requisiti legali relativi all'abilitazione professionale secondo la Legge sui revisori (LSR) e all'indipendenza (art. 728 CO e art. 11 LSR), e che non sussiste alcuna fattispecie incompatibile con la nostra indipendenza.

Conformemente all'art. 728a cpv. 1 cifra 3 CO e allo Standard svizzero di revisione 890 confermiamo l'esistenza di un sistema di controllo interno per l'allestimento del conto annuale concepito secondo le direttive del Consiglio d'amministrazione.

Confermiamo inoltre che la proposta d'impiego dell'utile di bilancio è conforme alla legge svizzera e allo statuto e raccomandiamo di approvare il presente conto annuale.

### **KPMG SA**

Kurt Stoll  
Perito revisore abilitato  
Revisore responsabile

Jakub Pesek  
Perito revisore abilitato

Gümligen-Berna, 28 febbraio 2014

---

## Informazioni sul rendiconto

---

### Download

Il presente Rapporto di gestione di PostFinance SA può essere scaricato online in formato elettronico dal sito [www.postfinance.ch/rapportodigestione](http://www.postfinance.ch/rapportodigestione).

### Ordinazione

Si può ordinare la versione cartacea del presente Rapporto di gestione sul sito [www.postfinance.ch/ordinazione-rapportodigestione](http://www.postfinance.ch/ordinazione-rapportodigestione).

### Struttura del rendiconto della Posta

Il rendiconto della Posta comprende i seguenti documenti:

- Rapporto di gestione La Posta Svizzera SA
- Rapporto finanziario La Posta Svizzera SA (rapporto sulla situazione, Corporate Governance, chiusura annuale)
- Rapporto di gestione PostFinance SA
- Rapporto d'attività AutoPostale Svizzera SA

---

## Colophon

---

### Editrice e ufficio di contatto

PostFinance SA  
Mingerstrasse 20  
3030 Berna  
Svizzera

N. tel. +41 58 338 25 00  
Contatto per i media +41 58 338 30 32  
[www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch)

### Concezione e gestione del progetto

Comunicazione PostFinance SA, Berna  
phorbis Communications AG, Basilea

### Testo

PostFinance SA, Berna  
Klarkom AG, Berna

### Fotografie

Günter Bolzern, Bülach  
Rolf Siegenthaler, Berna e varie fonti

### Layout e composizione

phorbis Communications AG, Basilea

### Revisione e traduzioni

Servizio linguistico Posta, Berna

### Tipografia

Stämpfli AG, Berna

Numero ISSN 2296-8156



#### Sulla carta

Il presente Rapporto di gestione è stato stampato a impatto climatico zero su carta riciclata certificata FSC 100% senza sbiancanti ottici. La carta Recystar Polar è stata premiata con il Blauer Engel (Angelo Blu), l'etichetta ecologica assegnata a prodotti particolarmente rispettosi dell'ambiente ([www.blauer-engel.de](http://www.blauer-engel.de)). Essa possiede inoltre l'etichetta ecologica dell'UE ([www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu)) ed è certificata FSC ([www.fsc.org](http://www.fsc.org)).



No. 01-13-132561 – [www.myclimate.org](http://www.myclimate.org)  
© myclimate – The Climate Protection Partnership



**RICICLATO**  
**Carta prodotta da**  
**materiale riciclato**  
**FSC® C005019**

PostFinance SA  
Mingerstrasse 20  
3030 Berna  
Svizzera

N. tel. +41 58 338 25 00

[www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch)

**PostFinance** 